



## **Telefon-/Videoberatung Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit**

Nutzen Sie die Möglichkeit unserer Telefon- und Videoberatung für Ihren ganz persönlichen Beratungstermin!

Treten Sie vollkommen unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort mit uns in Kontakt und sprechen Sie bequem von zu Hause aus per Telefon und am eigenen PC/Tablet mit unseren Kundenberatern.

Die Nutzung der Telefon- und Videoberatung erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

In der Telefon- und Videoberatung beantworten unsere Kundenberater Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um das Thema Finanzen und zu allen Produkten und Leistungen der Nordthüringer Volksbank eG, die auch in der Filiale vor Ort angeboten werden.

Die Kommunikation zwischen Ihnen und unserem Kundenberater erfolgt zum einen visuell über den Bildschirm, den Ihr Kundenberater Ihnen auf Ihrem Endgerät (PC, Laptop oder Tablet) überträgt, über den Text-Chat via Tastatur an Ihrem Endgerät sowie über eine parallele Telefonverbindung.

Unsere Berater stellen Ihnen bei Bedarf über die Bildschirmansicht sowie zusätzlich über Ihr elektronisches Postfach im Onlinebanking Dokumente zur Verfügung.

Grundsätzlich kann während der Videoberatung das Kamerabild ihres Kundenberaters übertragen werden.

Sie entscheiden selbst, ob Sie – sofern vorhanden – ebenfalls das Bild Ihrer Kamera übertragen möchten.

Die Übertragung des Bildsignals sowie die Telefon- und Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Die Telefon- und Videoberatung ist ein Angebot, die Beratungsleistungen der Nordthüringer Volksbank eG auf flexible Art und Weise in Anspruch zu nehmen.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir auf diesem Weg keine Aufträge zum Zahlungsverkehr (Überweisungen, Daueraufträge usw.) entgegennehmen können.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses sind uns sehr wichtig.

Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Telefon- und Videoberatung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten nur für Bestandskunden an und nehmen zu Beginn des Gesprächs eine Authentifizierung Ihrer Person vor.

Die Telefon- und Videoberatung erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie [hier](#) einsehen können.

#### Datensicherheit

Im Text-Chat werden alle Daten mit höchsten Sicherheitsstandards TLS-verschlüsselt übertragen. Dabei ist die Absicherung Ihres Endgeräts von entscheidender Bedeutung. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen per Text-Chat zu übermitteln. Eine Eingabe solcher Daten ist nicht vorgesehen. Geben Sie insbesondere keine Konto- bzw. Stammmummern sowie Kenn- bzw. Passwörter im Text-Chat ein. Das gilt in besonderem Maße für PIN und TAN.

Die Telefon- und Videoberatung ist ein unabhängiger Service, d.h. für die Nutzung ist weder die Installation von Software-Komponenten, die Einrichtung eines Benutzer-Kontos noch eine Anmeldung im Online-Banking erforderlich.

Die Bildschirmübertragung erfolgt über die Anwendung „GoToMeeting“ der Firma LogMeln.

Die Datenübertragung und -speicherung in der Telefon- und Videoberatung mit unserer Bank, erfolgt z. T. über Server außerhalb der Europäischen Union (EU).

#### Gesprächsaufzeichnung

Das Aufzeichnen, Abfilmen und Abfotografieren während einer Telefon- und Videoberatung ist untersagt.

Auch wir zeichnen grundsätzlich keine Telefongespräche, Videoaufnahmen oder Chatinhalte auf.

Sollte dies durch Bezugnahme zu Wertpapieranlagen erforderlich werden, weisen wir Sie rechtzeitig darauf hin und holen Ihr Einverständnis ein.

#### Datenverarbeitung

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten erfolgt im Rahmen der Telefon- und Videoberatung analog zur Vorgehensweise bei der persönlichen Beratung in unseren Filialen ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen.

Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt sowie die Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise der Firma LogMeln.