

## Datenschutzhinweise Telefon- und Videoberatung

– Information nach Art. 13, 14, 21 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) –

Liebe Kundin, lieber Kunde,

für Ihren persönlichen Beratungstermin bieten wir Ihnen unsere Telefon- und Videoberatung an. Sie haben so die Möglichkeit, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort mit uns in Kontakt zu treten und von zu Hause aus oder unterwegs per Telefon oder am eigenen PC oder Tablet mit unseren Beratern Ihre persönlichen Anliegen zu besprechen. So können Sie sich zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen. Entscheiden Sie sich für ein Produkt, lassen wir Ihnen die dafür erforderlichen Unterlagen gern zukommen.

Natürlich ist uns auch bei der digitalen Kommunikation der Schutz Ihrer Daten wichtig. Nachfolgend informieren wir Sie darüber, wie Ihre persönliche Telefon- und Videoberatung funktioniert, wie wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Telefon- und Videoberatung verarbeiten. Diese Hinweise ergänzen unsere [allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO](#)

Dort erfahren Sie auch, welche Rechte Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehen

### 1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Vereinigte Volksbanken eG  
Friedrich-List-Platz 1  
71032 Böblingen  
Telefon: 07031 864-0  
Fax: 07031 864-99800

E-Mail-Adresse: [info@diebank.de](mailto:info@diebank.de)

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

Vereinigte Volksbanken eG  
Datenschutzbeauftragter  
Friedrich-List-Platz 1  
71032 Böblingen  
Telefon: 07031 864-2222

E-Mail-Adresse: [datenschutzbeauftragter@diebank.de](mailto:datenschutzbeauftragter@diebank.de)

### 2. Welche Daten nutzen wir?

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater kann visuell über eine Videoübertragung erfolgen, über einen Text-Chat und/oder über eine parallele Telefonverbindung. Bei Bedarf zeigen Ihnen unsere Berater über die Bildschirmansicht auch elektronische Unterlagen an.

Sie können während der Telefon- und Videoberatung Ihren Berater über das Kamerabild sehen. Sie entscheiden selbst, ob Sie – sofern vorhanden – ebenfalls das Bild Ihrer Kamera übertragen möchten. Die Übertragung des Bild- sowie des Tonsignals als auch die Telefon- und Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Bevor wir mit der Beratung starten, vergewissern wir uns auch selbstverständlich, dass Sie es wirklich sind. Hierzu identifizieren wir Sie dadurch, dass wir verschiedene Angaben zu Ihrer Person abfragen, die nur Sie wissen können.

Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Dazu zählen Name, Vorname und E-Mail-Adresse sowie die IP-Adresse.

Je nach Verlauf des Gesprächs erheben und verarbeiten wir diejenigen personenbezogenen Daten, die für die Durchführung der von Ihnen gewünschten Beratung erforderlich sind. Dazu zählen insbesondere Ihre Personalien (Adresse und sonstige Kontaktdaten, Geburtstag und -ort und Staatsangehörigkeit) sowie die Beratungs- und Gesprächsinhalte. Diese können etwa Angaben zu Ihren Zielen und Wünschen, zu ihren persönlichen wie finanziellen Verhältnissen, Ihre Risikoneigung sowie sonstige Angaben zu gewünschten Produkten umfassen.

Sofern Sie sich für den Abschluss eines bestimmten Produkts entscheiden, erheben und verarbeiten wir ferner die nach ihrem individuellen Wunsch festgelegten Produktangaben. Die relevanten Angaben variieren je nach Produktgattung. Sie können diese den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen. Weitere Angaben finden sie auch in unseren [allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO](#)

### **3. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?**

Im Rahmen unserer Telefon- und Videoberatung verarbeiten wir personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung sowie zum Abschluss bzw. zur Vermittlung der von Ihnen gewünschten Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen, Versicherungs- und Immobiliengeschäfte sowie zur Ausführung der von Ihnen erteilten Aufträge. Rechtsgrundlage dafür ist Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b DSGVO.

Weitere Angaben zu möglichen weiteren Verarbeitungszwecken können Sie unseren [allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO](#) entnehmen.

### **4. Wer bekommt meine Daten?**

Innerhalb der Bank erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen  
Auch der von uns für die Telefon- und Videoberatung eingesetzte Dienstleister und weitere Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) können zu den genannten Zwecken Daten erhalten

Weitere Informationen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten und zum Bankgeheimnis finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unseren [allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO](#).

## 5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Über die technische Anwendung zur Bereitstellung von Telefon- und Videoberatung findet grundsätzlich KEINE dauerhafte Aufzeichnung der übermittelten Telefon- oder Bildsignale statt. Eine akustische Aufzeichnungspflicht kann aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen aus dem Artikel 76 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 und § 83 Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) entstehen. Ist dies erforderlich, wird Sie Ihr Berater darauf aufmerksam machen. Auch wenn eine gesetzliche Aufzeichnungspflicht besteht, müssen Sie dieser ausdrücklich zustimmen. Stimmen Sie der akustischen Aufzeichnung nicht zu, kann kein Wertpapier-Gespräch, das den Anforderungen des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) unterliegt, stattfinden. Somit muss das Gespräch über einen anderen Weg z. B. in einer Filiale erfolgen. Die Aufzeichnungen verbleiben bei der Vereinigte Volksbanken eG und werden nicht an Dritte weitergegeben, dabei beträgt die gesetzliche Speicherdauer 5 Jahre.

Daten, die wir zum Zwecke der Beratung erheben und verarbeiten, speichern wir, soweit dies im Rahmen unserer auf Dauer angelegten Geschäftsbeziehung erforderlich ist. Gleiches gilt auch bei dem Abschluss von Produkten.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO), dem Kreditwesengesetz (KWG), dem Geldwäschegesetz (GwG) und dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.

## 6. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Wir weisen Sie darauf hin, dass der Anbieter von GoToMeeting – die Firma LogMeIn Ireland Limited – bei der Anwendung des Dienstes unter anderem nach eigenen Angaben folgende Daten für eine Dauer von 12 Monaten speichert: Name und E-Mail-Adresse lizenzierter Initiatoren, geplante Online-Veranstaltungen, Verlaufsdaten von Online-Veranstaltungen, Protokoll administrativer Vorgänge, z. B. Benutzer anlegen, ändern, löschen und Nutzungsdaten der Initiatoren u. a. Anzahl und Dauer von Online-Veranstaltungen je Initiator. Die Speicherung und Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten kann bei der LogMeIn Inc. in Boston, USA, und somit in einem Staat außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes erfolgen. Die Übermittlung der Daten erfolgt gemäß Art. 46 Abs. 2c DSGVO auf Grundlage der Standardvertragsklauseln für Auftragsverarbeiter gemäß Art. 26 Abs. 2 der Richtlinie 95/46/EG. Weitere Informationen zu den Datenschutzbestimmungen von LogMeIn erhalten Sie direkt unter: <https://www.logmeininc.com/de/legal/privacy>

## 7. Besteht eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten?

Die Teilnahme an unseren Telefon- bzw. Videoberatungsangeboten ist selbstverständlich freiwillig. Sofern sie unser Angebot nutzen möchten, ist es erforderlich, dass wir Ihre personenbezogenen Daten im beschriebenen Umfang verarbeiten.

Wünschen Sie den Abschluss eines Produkts, so müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung der jeweiligen Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss eines entsprechenden Produktvertrags ablehnen müssen.

Insbesondere sind wir nach den geldwäscherechtlichen Vorschriften verpflichtet, Sie vor der Begründung der Geschäftsbeziehung beispielsweise anhand Ihres Personalausweises zu

identifizieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren [allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO](#).

**8. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?**

Wir wenden weder zur Durchführung der Telefon- und Videoberatung noch zu einem sich ggf. daran anschließenden Produktabschluss Verfahren zur vollautomatisierten Entscheidungsfindung an (Art. 22 DSGVO). Sollten wir in Einzelfällen doch ein solches Verfahren einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

**9. Inwieweit werden meine Daten für die Profilbildung (Scoring) genutzt?**

Im Rahmen der Telefon- und Videoberatung setzen wir kein Profiling ein.