

## Datenschutzhinweise zu videounterstützter telefonischer Beratung inkl. Nutzungsbedingungen und Haftungsausschlüssen

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

Liebe Kundin, lieber Kunde,

für Ihren persönlichen Beratungstermin bieten wir Ihnen unsere videounterstützte telefonische Beratung über das Medium **Teams-Videokonferenz** 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 und 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 videounterstützte telefonische Beratung funktioniert. Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise nach Art. 13, 14, 21 DSGVO die Sie auf unserer Homepage unter nachstehender Verlinkung einsehen können: <https://www.gls.de/privatkunden/dsgvo>.

Dort erfahren Sie, 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 die GLS Gemeinschaftsbank eG:

Postfachanschrift:

GLS Gemeinschaftsbank eG  
44774 Bochum

Postanschrift/Besucheradresse:

GLS Gemeinschaftsbank eG  
Christstraße 9  
44789 Bochum

E-Mail: [kundendialog@glS.de](mailto:kundendialog@glS.de)

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

GLS Gemeinschaftsbank eG  
Datenschutzbeauftragter  
44774 Bochum

Telefon +49 234 5797 100

E-Mail: [datenschutz@glS.de](mailto:datenschutz@glS.de)

## 2. Welche Daten nutzen wir?

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

Sie können während der videounterstützten telefonischen Beratung 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 videounterstützte telefonische Beratung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Bevor wir mit der Beratung starten, vergewissern wir uns selbstverständlich, dass Sie es wirklich sind. Dies stellen wir dadurch sicher, dass wir Ihnen den Link zu unserer Einladung zur Beratung in Ihr persönliches E-Mail-Postfach oder in das E-Postfach einstellen, den Zugang zum Meeting für Dritte verhindern und Sie selbstverständlich anhand der uns vorliegenden Informationen legitimieren. Dabei erheben und verarbeiten wir automatisiert zunächst diejenigen personenbezogenen Daten, die für die technische Erbringung des jeweiligen Dienstes erforderlich sind. Wir setzen hierfür das Tool agree21M365 – speziell Teams – ein. Für die Gespräche haben wir eine Anbindung der Private Cloud von unserem Rechenzentrum der Atruvia (IT-Cloud) an die Public Cloud von Microsoft (Azure). Wir nutzen hier also nicht den Standard von Microsoft, sondern eine eigene Alternative mit höheren Sicherheitsstandards und einer Datenverarbeitung innerhalb der Europäischen Union.

Bei der Nutzung von agree 21 Microsoft Teams werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Umfang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Angaben zu Daten Sie vor bzw. bei der Teilnahme an einem **„Online-Meeting“** machen.

Folgende personenbezogene Daten sind Gegenstand der Verarbeitung:

- IP-Adresse
- **Angaben zum Benutzer: z. B. Anzeigename („Display name“), ggf. E-Mail-Adresse, Profilbild (optional), Bevorzugte Sprache**
- Meeting-Metadaten: z. B. Datum, Uhrzeit, Meeting-ID, Telefonnummern, Ort
- **Text-, Audio- und Videodaten: Sie haben ggf. die Möglichkeit, in einem „Online-Meeting“ die Chatfunktion zu nutzen. Insofern werden die von Ihnen gemachten Texteingaben verarbeitet, um diese im „Online-Meeting“ anzuzeigen. Um die Anzeige von Video und die Wiedergabe von Audio zu ermöglichen, werden entsprechend während der Dauer des Meetings die Daten vom Mikrofon Ihres Endgeräts sowie von einer etwaigen Videokamera des Endgeräts verarbeitet. Sie können die Kamera oder das Mikrofon jederzeit selbst über die „Microsoft Teams“-Applikationen abschalten bzw. stumm stellen.**

**Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung bei der Durchführung von „Online-Meetings“ ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, soweit die Meetings im Rahmen von Vertragsbeziehungen durchgeführt werden.**

Soweit die Verarbeitung von personenbezogenen Daten elementarer Bestandteil bei der Nutzung von **„Microsoft Teams“ sein sollte, so ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. Unser Interesse besteht in diesen Fällen an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.**

Sollte keine vertragliche Beziehung bestehen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser **Interesse besteht hier an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.**

Sollte es auf Grund gesetzlicher Vorgaben notwendig sein das Gespräch aufzuzeichnen, dann wird Ihr Berater sie vorab darüber informieren. In diesem Fall wird lediglich die Tonspur, nicht das Video aufgezeichnet. Je nach Verlauf des Gesprächs erheben und verarbeiten wir diejenigen personenbezogenen Daten von der Tonaufnahme, 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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage:

<https://www.gls.de/privatkunden/datenschutz>

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

Im Rahmen unserer videounterstützten telefonischen Beratung 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 videounterstützten telefonischen Beratung sowie zum Abschluss bzw. zur Vermittlung der von Ihnen gewünschten Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen und Versicherungsgeschäfte 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 Datenschutzhinweisen unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage

<https://www.gls.de/privatkunden/datenschutz>

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. Weitere Informationen zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten und zum Bankgeheimnis finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage:

<https://www.gls.de/privatkunden/datenschutz>

### 5. Wie lange werden die Daten gespeichert?

Über die technische Anwendung zur Bereitstellung der videounterstützten telefonischen Beratung findet grundsätzlich keine Aufzeichnung der übermittelten Bildsignale statt. Sollte – etwa im Rahmen von Wertpapiergeschäften – eine solche Aufzeichnung gesetzlich erforderlich sein, weisen wir Sie frühzeitig darauf hin, so dass Sie die Möglichkeit haben, das Gespräch zu beenden. Die erhobenen Verbindungsdaten werden ebenso wie Chatinhalte unmittelbar nach Schließen der Anwendung gelöscht.

Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung (Bedrohung, Missbrauch usw.) behält sich die GLS Gemeinschaftsbank eG zum Zweck der Beweissicherung vor, den vollständigen Gesprächsverlauf einschließlich IP-Adresse und sonstigen Kommunikationsdaten zu sichern. 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?

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten (Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums EWR) findet nicht statt.

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

Die Teilnahme an unseren videounterstützten telefonischen Beratungsangeboten 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 Datenschutzhinweisen nach Art. 13, 14, 21 DSGVO unter nachstehender Verlinkung auf unserer Homepage

<https://www.gls.de/privatkunden/datenschutz>

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

Wir wenden weder zur Durchführung der videounterstützten telefonischen Beratung 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 videounterstützten telefonischen Beratung setzen wir kein Profiling ein.

## Nutzungsbedingungen

Unsere videounterstützte telefonische Beratung ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer, Ihr Tablet oder Smartphone (nachfolgend „Endgerät“) von einem unserer Mitarbeiter persönlich videounterstützt beraten zu lassen. Die Tonübertragung findet wie gewohnt über das Festnetz/Mobiltelefon statt. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der videounterstützten telefonischen Beratung ist nicht erforderlich. Bei Ausführung der Anwendung installiert sich das Kommunikationstool „Teams-Videokonferenz“ temporär zur Nutzung auf Ihrem Endgerät.

### Folgende Rahmenbedingungen gelten:

- Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation an.
- Bitte halten Sie zur Legitimation für die Beratung ein offizielles Ausweisdokument (z.B. Personalausweis) bereit.
- Die Zugangsdaten zur Einwahl werden Ihnen in Ihr kundenbezogenes Onlinebanking- Postfach eingestellt oder per E-Mail zugeschickt
- Mit dem Login in die videounterstützte telefonische Beratung akzeptieren Sie die Datenschutzhinweise, Nutzungsbedingungen und Haftungsausschlüsse.

### Technische Voraussetzungen

1. Für die Teilnahme am Meeting benötigen Sie folgendes Equipment:

- Laptop oder PC sowie Kamera und Mikrofon werden empfohlen, Handy ist auch möglich, allerdings nicht sehr komfortabel
- Eine stabile Internetverbindung: Computer: 1 Mb/s oder besser (Breitband wird empfohlen)
- RAM-Anforderung: 2GB RAM (Minimum), 4GB RAM oder mehr empfohlen
- Audiofunktionen
- Telefon: Sie werden zum Gesprächsbeginn von unserem Berater legitimiert.

2. Systemanforderungen prüfen

Sie kennen **Teams-Videokonferenz** noch nicht? Installieren Sie jetzt die App, damit Sie für Ihr erstes Meeting bereit sind:

[Microsoft Teams-App für den Desktop und für Mobilgeräte herunterladen | Microsoft Teams](#)

Zudem können Sie unter folgendem Link vor Ihrer Anmeldung für das Meeting prüfen, ob Sie alle relevanten Systemanforderungen erfüllen, damit keine Verbindungsprobleme auftreten:

[Systemanforderungen für Microsoft Teams \(kostenlos\) - Microsoft-Support](#)

### Bild- und Tonübertragung

Bei unserer videounterstützten telefonischen Beratung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem\*r Berater\*in über das gewünschte Endgerät. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr Berater Sie ebenfalls sehen kann oder nicht.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die videounterstützte telefonische Beratung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Das Aufzeichnen und/oder Veröffentlichen von Gesprächen (Tonaufnahme) ist außerhalb der gesetzlichen Anforderungen (siehe Datenschutzhinweise) nicht gestattet.

### Sicherheit und Verschlüsselung

Die videounterstützte telefonische Beratung ist geschützt und sicher. Alle unsere Lösungen basieren auf der TLS (Transport Layer Security), sowie der SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol) Verschlüsselung, mit einer mindestens 128-Bit-AES-Verschlüsselung (Advanced Encryption Standard).

Achten Sie aber bitte dennoch darauf, zu keiner Zeit Zugangsdaten Ihres Onlinebankings zu nennen.

### Auftragserteilung

Wir möchten Ihnen mit der videounterstützten telefonischen Beratung eine flexible und einfache Möglichkeit bieten, die Beratungsleistungen der GLS Gemeinschaftsbank eG in Anspruch zu nehmen. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir auf diesem Weg keine Aufträge zum Zahlungsverkehr (z.B. Überweisungen, Daueraufträge, Kontoüberträge) entgegennehmen.

## Haftungsausschlüsse

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grunde bieten wir erst nach einer eindeutigen Legitimation eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten an.

Damit das Bankgeheimnis im Rahmen der videounterstützten telefonischen Beratung gewahrt bleibt, bitten wir Sie, vor der Beratung für eine diskrete Umgebung zu sorgen. Treffen Sie bitte Vorkehrungen, dass sich während der Beratung keine unberechtigten Personen in Ihrer Nähe befinden, die dadurch an Informationen gelangen könnten, die dem Bankgeheimnis unterliegen.

Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass wir für Verletzungen des Bankgeheimnisses keine Haftung übernehmen, die auf Ihre oben beschriebene Organisationssphäre zurückzuführen sind.

Des Weiteren übernehmen wir auch keine Haftung aufgrund von Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass Sie die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt haben.

Ebenfalls übernehmen wir keine Haftung dafür, wenn Sie die Ihnen digital übermittelten Dokumente und Schriftstücke nicht ausreichend vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen.

Ausdrücklich weisen wir auch darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt, dafür Sorge zu tragen, dass der Computer, mit dem Sie an der videounterstützten telefonischen Beratung teilnehmen von so genannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots, etc.), frei ist.

Im Übrigen ist die Haftung der GLS Gemeinschaftsbank eG auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Soweit die Haftung der GLS Gemeinschaftsbank eG ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

Die im vorstehenden Absatz genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht

- bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung;
- im Falle der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit oder das Vorhandensein eines Leistungserfolges oder der Übernahme eines Beschaffungsrisikos;
- bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieser Vereinbarung überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung, die die jeweils gegnerische Partei regelmäßig vertrauen darf oder die die eine Partei der anderen nach dem Inhalt dieser Vereinbarung gerade gewährt hat. Im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung dem Umfang nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt;
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen;
- im Falle des Verzugs, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart wurde;
- bei der Verwirklichung gesetzlich zwingender Haftungstatbestände, z.B. Produkthaftungsgesetz,

Die Haftung der GLS Gemeinschaftsbank eG für höhere Gewalt (z.B. bei Stromausfall, Streik, Bombendrohung usw.) ist ausgeschlossen.

Der/die Kunde/Kundin stimmt diesen Regelungen mit Eintritt über den Login Button in das Teams-Videokonferenz zu.