

Die Nutzung unseres VideoService erfolgt zu nachstehenden Bedingungen

Im Rahmen des VideoService beantworten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um die Themen Finanzen und Online-Banking. Sie können sich - wie in der Geschäftsstelle - im direkten Gespräch zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen und diese auf Wunsch direkt abschließen.

Sie erreichen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag von 9 - 18 Uhr
- Mittwoch von 9 - 17 Uhr

oder nach individueller Terminvereinbarung.

Sie haben dabei die Möglichkeit, per Video-/ Audio und / oder Text-Chat mit uns zu kommunizieren.

Bei einem Videogespräch erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und uns über die Kamera und das Mikrofon an Ihrem PC, Tablet oder Smartphone mittels Ihres Browsers.

Der Text-Chat erfolgt via Tastatur.

Weitere Informationen zum VideoService finden Sie unter [www.vrkt.de/videoservice](http://www.vrkt.de/videoservice) auf unserer Internetseite. Der VideoService erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese können Sie unter [www.vrkt.de/agb](http://www.vrkt.de/agb) einsehen und ausdrucken.

### Datenverarbeitung

Die Nutzung des VideoService ist grundsätzlich möglich, ohne dass Sie Angaben zu Ihrer Person machen müssen. Die Nutzung ist auch unter Verwendung eines Pseudonyms möglich (beliebiger Chat-Name). Bestimmte Anfragen - z.B. die Zusendung von Informationsmaterial - können aber nicht ohne Ihre personenbezogenen Angaben bearbeitet werden. Die von uns im Rahmen einer von Ihnen gestellten Anfrage erhobenen Daten nutzen wir ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Die VR Bank Kitzingen eG wird bei der Durchführung des VideoService von Vertragspartnern unterstützt. So weit es sich um die weisungsgebundene Verarbeitung personenbezogener Daten durch Dienstleister handelt, werden die Vertragspartner den strengen gesetzlichen Anforderungen der Auftragsverarbeitung unterworfen (Art. 28 DSGVO).

Die VR Bank Kitzingen eG bleibt hierbei selbstverantwortlich für die datenschutzgerechte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und stellt diese durch sorgfältige Auswahl der Dienstleister, Erteilung von Weisungen und Wahrnehmung von Kontrollrechten sicher.

Bei der Nutzung unseres VideoService werden folgende Informationen bis zu sieben Tage lang in einer Protokolldatei gespeichert:

- Aktionen wie Start und Beendigung des Chats
- Datum und Uhrzeit der Nutzung sowie eine der Chat Sitzung zugeordnete Nummer (Session ID)
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- IP-Adresse
- Browsertyp / -version

- verwendetes Betriebssystem
- Menge der gesendeten Daten

Diese Daten werden zur technischen Administration und Optimierung der Webseiten und ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Diese Daten werden zur technischen Administration und Optimierung der Webseiten und ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Die Datenverarbeitung dieser Zugriffsdaten ist erforderlich, um die Nutzung der Plattform zu ermöglichen und um die dauerhafte Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Systeme zu gewährleisten. Die Zugriffsdaten werden zudem zeitweise anonymisiert in internen Logfiles gespeichert, um statistische Angaben über die Nutzung unserer Plattform zu erstellen und um die Plattform allgemein administrativ zu pflegen.

Um die Nutzung unseres VideoService attraktiver zu gestalten, setzen wir sogenannte Cookies ein. Hierbei handelt es sich um kleine Textdateien, die auf Ihrer Festplatte gespeichert werden können. Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie informiert werden, sobald ein Cookie gespeichert werden soll, und auf diese Weise die Speicherung ggf. ablehnen.

Sie können weiterhin die Verwendung von Cookies über Ihre Browsereinstellungen jederzeit deaktivieren. Wir weisen jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unseres Video Service nutzen können.

Es handelt sich bei den von uns verwendeten Cookies zum einen um so genannte „Session Cookies“, die nach Beendigung Ihres Besuchs automatisch zurückgesetzt werden, sobald Sie den Chat regulär beenden. Zum anderen handelt es sich um Cookies, die mit einem Ablaufdatum versehen sind. Sie haben eine Gültigkeitsdauer bis zur Beendigung des Gesprächs. Lediglich ein Cookie für die Zuordnung des Nutzers läuft pseudonymisiert nach 12 Stunden ab und wird dann automatisch gelöscht. Bild, Ton und Text werden nach Beendigung des Chats nicht gespeichert. Eine Sitzung wird beendet, wenn der entsprechende Browser geschlossen wird.

Ihr Feedback zum VideoService speichern und nutzen wir lediglich in anonymisierter Form. Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt.

## Datensicherheit

Beim VideoService werden alle Daten TLS-verschlüsselt übertragen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen im Rahmen des Text-Chats zu übermitteln; eine Eingabe solcher Daten ist nicht vorgesehen. Geben Sie aus Gründen der Sicherheit insbesondere keine Konto bzw. Stammmnummern sowie Kenn- bzw. Passwörter im Text-Chat ein. Das gilt in besonderem Maße für PIN und TAN; zum Umgang mit PIN und TAN beachten Sie bitte unsere Sicherheitshinweise.