

Videoberatung und Text-Chat der BW-Bank Nutzungsbedingungen

Die BW-Bank bietet Ihnen als ergänzende Beratungs- und Serviceleistung die Videoberatung und den Text-Chat an. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit mit unseren Beratern einfach und flexibel über Video und Chat zu kommunizieren und sich beraten zu lassen. Für die Videoberatung, die einen Text-Chat einschließt, erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über Kamera/ Mikrofon. Der Text-Chat erfolgt über die Kommunikation per Tastatur.

Dieses Dokument beinhaltet die Rahmenbedingungen, innerhalb derer wir diese Funktion anbieten können. Grundsätzliche Regelungen wie z.B. unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen können Sie jederzeit auf der Homepage der BW-Bank (www.bw-bank.de/privatkunden) unter „Rechtliche Hinweise“ einsehen und diese downloaden, abspeichern und ausdrucken.

Allgemeine Hinweise

Sie können entscheiden, ob Sie die Videoberatung oder nur den Text-Chat nutzen möchten. Dazu wählen Sie einfach, ob Sie per Sprachfunktion und Webcam oder per Chat und Tastatur kommunizieren möchten. Die Übertragung Ihres Ton- und/ oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Sie können die Videoberatung und den Text-Chat der BW-Bank ganz einfach mit Ihrem PC, Smartphone oder Tablet nutzen. Dazu ist weder die Installation von Software-Komponenten noch die Einrichtung eines Benutzerkontos erforderlich. Zur Nutzung ist eine Anmeldung im Online-Banking nicht zwingend erforderlich. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir zur Wahrung des Bankgeheimnisses und zu Ihrer Sicherheit eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation anbieten. Sofern Sie sich vor Nutzung der Videoberatung im Online-Banking anmelden, sind Sie bereits legitimiert.

Die BW-Bank ist bemüht, die Serviceleistung verfügbar zu halten und die Richtigkeit, Widerspruchsfreiheit Vollständigkeit und Aktualität der von ihr selbst zur Verfügung gestellten Informationen sicherzustellen. Dies ist jedoch keine geschuldete Leistung genauso wenig wie eine fehlerfreie und ohne Unterbrechung funktionierende Videoberatung und ein Text-Chat bzw. eine Datenbereitstellung insgesamt. Es besteht kein Anspruch auf eine ständige Verfügbarkeit der Videoberatung und des Text-Chats. Insbesondere ist die Sicherstellung des Betriebs der Videoberatung und des Text-Chats während Instandhaltungsarbeiten und allgemeinen Wartungsarbeiten (Installation von Upgrades, Updates und Patches, Konfiguration von Peripheriegeräten im System, etc.) nicht ge-

schuldet. Zugleich ist die BW-Bank berechtigt, jederzeit Änderungen an dem Dienst vorzunehmen oder die ergänzende Beratungs- und Serviceleistung zu beenden.

Sicherheit und Datenschutz

Die Videoberatung und der Text-Chat der BW-Bank verwenden höchste Sicherheitsstandards. Alle Daten werden SSL-/TLS-verschlüsselt mit HTTPS übertragen. Dabei ist die Absicherung Ihres Endgeräts von entscheidender Bedeutung.

Unsere Berater werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen per Text-Chat zu übermitteln. Eine Eingabe solcher Daten ist nicht vorgesehen. Machen Sie in der Chat-Beratung zu Ihrer eigenen Sicherheit niemals Angaben zu Zugangsdaten (z.B. Zugangsdaten zu ihrem Online-Banking oder sonstige Zugangsdaten, Kennwörter, Geheimzahlen, Passwörter, Pin oder Tan, Benutzerkennungen). Beachten Sie auch die Sicherheitsempfehlungen, die das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik in seinem unter der Adresse www.bsi-fuer-buerger.de erreichbaren Angebot gibt.

Personenbezogene Daten werden von uns erhoben, verarbeitet und genutzt, soweit dies zur Durchführung der angebotenen Dienstleistungen erforderlich ist, um mit Ihnen den gewünschten Kontakt aufzunehmen oder Ihnen angeforderte Informationen zur Verfügung zu stellen. Nach Erledigung dieses Zwecks werden diese personenbezogenen Daten gelöscht, sofern und soweit dem nicht rechtliche Anforderungen entgegenstehen. Detaillierte Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.bw-bank.de/datenschutz. Die BW-Bank gewährleistet die datenschutzrechtliche Sicherheit der Daten des Kunden und beachtet die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz.

Gesprächsaufzeichnung

Um gesetzliche Anforderungen zum Anlegerschutz zu erfüllen, muss die BW-Bank in der Anlageberatung die Tonspur des Beratungsgesprächs aufzeichnen und aufbewahren. Bei derartigen Beratungen werden Sie vor Start der Aufzeichnung auf die Aufzeichnung aufmerksam gemacht und müssen dieser explizit zustimmen. Tonspuren und Videoberatungen außerhalb der Anlageberatung sowie Text-Chats nach Beendigung der einzelnen Chat-Beratung werden nicht gespeichert. Bei dem Text-Chat haben Sie als Nutzer am Ende des Gesprächs die Möglichkeit, sich Ihren Verlauf als Datei herunter zu laden. Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung (Bedrohung, Missbrauch usw.) behält sich die BW-Bank zum Zweck der Beweissicherung vor, den vollständigen Gesprächsverlauf einschließlich IP-Adresse und sonstigen Kommunikationsdaten zu sichern. Im Übrigen ist das Aufzeichnen und/oder Veröffentlichen von Gesprächen (Bild und/oder Ton) nicht gestattet. Zu statistischen Zwecken, zur Optimierung der Leistungserbringung und der Ermittlung von Schwerpunkten im Nutzungsverhalten der Kunden, hält die BW-Bank Thema, Dauer und Zeitpunkt der Chat-Beratung anonymisiert fest; eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

Auftragserteilung

Wir möchten Ihnen mit der Videoberatung und dem Text-Chat eine flexible und einfache Möglichkeit bieten, die Beratungsleistungen der BW-Bank in Anspruch zu nehmen. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir auf diesem Weg keine Aufträge zum Zahlungsverkehr (Überweisungen, Daueraufträge, Kontoüberträge,...) oder beratungsfreie Wertpapieraufträge entgegennehmen können.

Haftungsausschluss

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

2. Die unter der vorgenannten Nummer 1 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

3. Die Haftung der BW-Bank für höhere Gewalt (z.B. bei Stromausfall, Streik, Bombendrohung usw.) ist ausgeschlossen.