

BW Videoberatung

Nutzungs- und Datenschutzbedingungen

Die Videoberatung der BW-Bank gibt Ihnen die Möglichkeit, Beratungs- und Serviceleistungen der BW-Bank einfach und flexibel in Anspruch zu nehmen. Sie haben dabei die Möglichkeit, per Text-, Audio- und Videochat mit unseren Beratern zu kommunizieren. Machen Sie es sich einfach auf Ihrem Sofa bequem - wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

Dieses Dokument beinhaltet die Rahmenbedingungen, in denen wir diese Funktion anbieten können. Grundsätzliche Regelungen wie z.B. unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen können Sie auf der Homepage der BW-Bank www.bw-bank.de/privatkunden unter „Rechtliche Hinweise“ einsehen.

Allgemeine Hinweise

Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob unser Videoberater Sie ebenfalls sehen kann oder nicht. Dazu wählen Sie einfach, ob Sie per Chat und Tastatur oder per Sprachfunktion und Webcam kommunizieren möchten. Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden.

Die BW Videoberatung verwendet höchste Sicherheitsstandards. Es findet eine komplette Verschlüsselung der Videoberatung statt. Dabei ist die Absicherung Ihres Endgeräts von entscheidender Bedeutung.

Unabhängiger Service

Sie können die Videoberatung 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 auch keine Anmeldung im Online-Banking erforderlich.

Sicherheit und Datenschutz

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses sind uns sehr wichtig. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation an.

Gesprächsaufzeichnung

Aufgrund von gesetzlichen Anforderungen muss die Tonspur der Beratung gespeichert werden. Bei Videolegitimationen wird der gesamte Videokanal aufgenommen. Bevor die Videoberatung bzw. Videolegitimation startet, erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis, mit dem Sie uns eine Erlaubnis für diese Aufzeichnungen erteilen.

Bei Verdacht auf eine strafbare Handlung (Bedrohung, Missbrauch usw.) behalten wir uns vor, zum Zwecke der Beweissicherung den kompletten Gesprächsverlauf inklusive IP-Adresse zu sichern.

Zu statistischen Zwecken werden Thema, Dauer und Zeitpunkt des Gespräches anonymisiert festgehalten. Dies hilft uns bei der Optimierung des Service. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

Auftragserteilung

Wir möchten Ihnen mit der BW Videoberatung 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 entgegen nehmen können.