

Echt. Nachhaltig. Privat

Bedingungen für das Videobanking

Nutzungsbedingungen für das Videobanking

Die Bethmann Bank AG („**Bank**“) bietet Ihnen als ergänzende Serviceleistung die Kommunikation über Videobanking an („**Kommunikation über Videobanking**“). Dies gibt Ihnen die Möglichkeit, mit Ihrem Berater einfach und flexibel zu kommunizieren und sich auch beraten zu lassen. Wir verwenden Microsoft Teams („**Microsoft Teams**“), um das Videobanking mit Ihnen durchzuführen. Microsoft Teams ist eine Software der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA, die als Desktop-, Web- und Mobile-App zur Verfügung steht.

1. Rechtliche Grundlagen

Diese Nutzungsbedingungen beinhaltet die Rahmenbedingungen, innerhalb derer die Bank Ihnen diese Kommunikation über Videobanking anbieten kann. Die Nutzung der Kommunikation über Videobanking setzt voraus, dass Sie eine Vereinbarung über Formen der Kommunikation per Telefax, Telefon und E-Mail mit der Bank vereinbart haben. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und weitere Sonderbedingungen, die die Bank Ihnen in den „Bedingungen für Bankdienstleistungen“ zur Verfügung stellt und die Sie auch jederzeit über www.bethmannbank.de herunterladen und ausdrucken können.

2. Identifizierung des Kunden

- (1) Zur Wahrung des Bankgeheimnisses und zum Schutz Ihrer Daten bietet die Bank eine Kommunikation über Videobanking unter Einbeziehung Ihrer personenbezogenen Daten erst nach Ihrer eindeutigen Identifikation an.
- (2) Die Art und Weise der Identifikation liegt im alleinigen Ermessen der Bank.

3. Technische Voraussetzungen

Sie benötigen einen PC, Laptop oder ein mobiles Endgerät (Smartphone/Tablet) (jeweils eine „**Telekommunikationseinrichtung**“) mit einem Mikrofon und gegebenenfalls einer Webcam, einen Internetzugang (mindestens DSL) oder eine entsprechende Mobilfunk-Anbindung (LTE) und einen aktuellen, gängigen Browser (Microsoft Edge, Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Safari).

4. Videobanking Verfahren

- (1) Mit Nutzung des Videobankings verpflichten Sie sich zur Beachtung des dem Videobanking zugrunde liegenden, nachfolgend beschriebenen Verfahrens. Zur Nutzung des Videobankings ist eine Anmeldung im Onlinebanking der Bank nicht erforderlich.
- (2) Nachdem Sie Ihren Gesprächstermin vereinbart haben, stellt Ihnen Ihr Berater per E-Mail einen Link zu Ihrem Videobanking zur Verfügung.

Verfahren mit Laptop oder PC

- Klicken Sie auf den Link für das Videobanking-Meeting, den Sie per E-Mail erhalten haben.
- Sie werden nun aufgefordert, ein Browser-Plugin der Firma Microsoft Corporation zu installieren. Dies ist nur beim erstmaligen Aufruf des Videobanking mit der jeweiligen Telekommunikationseinrichtung erforderlich und ermöglicht es, eine sichere Verbindung zu der Bank herzustellen. Bei jedem weiteren Aufruf des Links entfällt dieser Schritt und Sie können sofort das Videobanking starten.
- Nach der Installation werden Sie gefragt, ob ein Zugriff auf Ihre Kamera erfolgen soll. Hier entscheiden Sie, ob Microsoft Teams grundsätzlich die Kamera verwenden darf. Ob Ihr Berater Sie während der Kommunikation über Videobanking sehen soll oder nicht, können sie individuell vor und auch während jedes Meetings in Microsoft Teams bestimmen.
- Anschließend erscheint eine Eingabeaufforderung, bei der Sie den Namen bestimmen können, mit dem Sie während des Meetings als Teilnehmer angezeigt werden.
- Durch Betätigen der Schaltfläche „Jetzt teilnehmen“ gelangen Sie in den Wartebereich. Ihr Berater oder ein anderer Teilnehmer wird Sie dann dem Meeting beitreten lassen.

Verfahren mit Smartphone oder Tablet

- Klicken Sie auf den Link für das Videobanking-Meeting, den Sie per E-Mail erhalten haben.
 - Bevor Sie das Videobanking mittels Smartphone oder Tablet nutzen können, werden Sie beim ersten Aufruf aufgefordert, die App "Teams" aus Ihrem jeweiligen App-Store herunterzuladen.
 - Klicken Sie nun ggf. erneut auf den Link für das Videobanking-Meeting, den Sie per E-Mail erhalten haben.
 - Anschließend erscheint eine Eingabeaufforderung, bei der Sie den Namen bestimmen können, mit dem Sie während des Meetings als Teilnehmer angezeigt werden.
 - Durch Betätigen der Schaltfläche „Jetzt teilnehmen“ gelangen Sie in den Wartebereich. Ihr Berater oder ein anderer Teilnehmer wird Sie dann dem Meeting beitreten lassen.
- (3) Nachdem Ihr Berater Sie dem Videobanking-Meeting hat beitreten lassen, können Sie ihn auf dem Bildschirm Ihrer Telekommunikationseinrichtung sehen. Die verbale Kommunikation erfolgt über das Mikrofon, die Webcam Ihrer Telekommunikationseinrichtung oder telefonisch. Ihr Berater kann während der Kommunikation über Video-banking nicht nur mit Ihnen sprechen, sondern Ihnen auch Unterlagen zeigen.

(4) Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und natürlich auch das Videobanking selbst können von Ihnen jederzeit auch während der laufenden Kommunikation beendet werden.

5. Hinweis zum Datenschutz

(1) Zur Durchführung des Videobankings bedient sich die Bank der cloudbasierten Anwendung Microsoft Teams, die personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet. Microsoft speichert und verwendet Metadaten, um eine Analyse und Berichterstellung über die Nutzung von Microsoft Teams zu ermöglichen.

(2) Es gelten die Hinweise zum Datenschutz in der Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlage „Wesentliche Informationen über Bankdienstleistungen“, die Sie auch jederzeit auf www.bethmannbank.de herunterladen und ausdrucken können.

6. Aufzeichnung der Gespräche über Videobanking

(1) Um gesetzliche Anforderungen zum Anlegerschutz zu erfüllen, ist die Bank rechtlich dazu verpflichtet, Gespräche, die vom Berater im Zusammenhang mit der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen in Bezug auf Finanzinstrumente oder Wertpapierdienstleistungen geführt werden, aufzuzeichnen und zu speichern. Die Aufzeichnung beinhaltet ausschließlich die Aufzeichnung des gesprochenen Wortes; es erfolgt weder eine Bildaufzeichnung noch eine Speicherung der geteilten Dokumente. Die Aufzeichnung wird unabhängig davon erfolgen, ob das Gespräch zu einem Abschluss eines solchen Geschäfts oder zur Erbringung einer solchen Dienstleistung führt.

(2) Die Bank wird alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um Gespräche im Sinne des Absatzes 1 aufzuzeichnen.

(3) Soweit Inhalte von Gesprächen aufgezeichnet, gespeichert und verarbeitet werden, die von der gesetzlichen Pflicht nach Absatz 1 nicht erfasst sind, wird die Bank Ihr jederzeit widerrufliches Einverständnis hierzu einholen. Die Bank informiert Sie vorab über die Aufzeichnung, Speicherung und Verarbeitung von Inhalten des Gesprächs über Videobanking.

7. Sicherheit des Videobankings

(1) Ihr Berater wird während der Kommunikation über Videobanking auf Diskretion seitens der Bank achten.

(2) Die gesamte Kommunikation über Videobanking zwischen Ihnen und Ihrem Berater findet verschlüsselt und unter Berücksichtigung von Sicherheitsstandards statt.

(3) Die Netzwerkkommunikation in der Anwendung Microsoft Teams ist standardmäßig verschlüsselt. Weitere Informationen zur Sicherheit von Microsoft Teams finden Sie auf der Website von Microsoft.

8. Rechte der Bethmann Bank AG

(1) Die Bank behält sich im Einzelfall das Recht vor, eine Kommunikation über Video-banking mit Ihnen abzulehnen oder jederzeit – auch im Verlauf der Kommunikation – zu beenden, insbesondere, wenn sich die Kommunikation über Videobanking im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist oder Sie nicht identifiziert werden können.

(2) Die Bank ist bemüht, die Kommunikation über Videobanking verfügbar zu halten. Ihnen steht jedoch kein Anspruch auf die ständige Verfügbarkeit des Videobanking sowie auf eine fehlerfreie und ohne Unterbrechung funktionierende Kommunikation über Videobanking zu.

(3) Den Inhalt der Kommunikation im Rahmen des Videobankings bestimmen Sie gemeinsam mit der Bank. Im Einzelfall hat die Bank das Recht, bestimmte Gesprächsinhalte und -themen von der Kommunikation über Videobanking auszuschließen. Ein Ausschluss von bestimmten Gesprächsinhalten und -themen kann aufgrund gesetzlicher Vorgaben erforderlich sein.

9. Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten

(1) Der Ihnen zur Verfügung gestellte Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Darüber hinaus stellen Sie im Laufe der Kommunikation über das Videobanking im öffentlichen Raum sicher, dass diese in einer diskreten Umgebung ohne mögliche Zuhörer erfolgt. In keinem Fall dürfen persönliche Zugangsdaten (zum Beispiel zum Onlinebanking) oder sonstige vertrauliche Informationen über das Videobanking kommuniziert werden.

(2) Es unterliegt Ihrer Verantwortung, durch geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Telekommunikationseinrichtung, die Sie für die Kommunikation über Videobanking nutzen, technisch fehlerfrei funktioniert und frei ist von sogenannter Malware (Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

(3) Über technische Verständigungsprobleme während der Kommunikation über Video-banking informieren Sie und die Bank sich unverzüglich gegenseitig.

(4) Soweit Sie den Verlust oder Diebstahl der Telekommunikationseinrichtung, ihre missbräuchliche Verwendung oder ihre sonstige nicht autorisierte Nutzung feststellen, werden Sie die Bank hierüber unverzüglich unterrichten. Dies gilt auch für den Fall, dass Sie den Verdacht haben, dass eine andere Person unberechtigt den Besitz an Ihrer Telekommunikationseinrichtung erlangt hat oder diese verwendet.

(5) Für den Fall, dass Ihnen die Bank eine Kopie des Gesprächs über Videobanking zur Verfügung stellt, sind Sie verpflichtet, die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der Wiedergabe unverzüglich zu prüfen und auf Widersprüche hinzuweisen oder die Richtigkeit und Vollständigkeit der Wiedergabe der Bank zu bestätigen.

(6) Haben Sie Ihre Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten im Zusammenhang mit dem Videobanking vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, tragen Sie den hierdurch entstandenen Schaden.

10. Haftungsregelungen

(1) Die Bank schließt jede Haftung für Schäden aus, die Ihnen infolge von Fehlern, die bei den Telekommunikationseinrichtungen und/oder Netzbetreibern liegen oder höhere Gewalt (z. B. Stromausfall, Streik, etc.) darstellen, entstanden sind.

(2) Auf Schadensersatz haftet die Bank – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die Bank, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z. B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung), nur

a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

(3) Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch gegenüber Dritten sowie bei Pflichtverletzungen durch Personen (auch zu Ihren Gunsten), deren Verschulden die Bank nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Sie gelten nicht, soweit ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen wurde, und auch nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.