

Nutzungsbedingungen für die Videoberatung und das Videoident-Verfahren

Videoberatung

In unserer Videoberatung beantworten wir Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um Ihre Finanzen. Genauso wie im Beratungsgespräch in unseren Geschäftsstellen können Sie sich im direkten Gespräch per Videoberatung zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen und diese auf Wunsch direkt abschließen. Sie erreichen Ihren Kundenberater wie gewohnt innerhalb unserer Beratungszeiten mit vorheriger Terminvereinbarung: Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr.

Während der Videoberatung haben Sie die Möglichkeit per Video, Audio oder Chat mit Ihrem Berater oder Ihrer Beraterin zu kommunizieren. Sie können während der Videoberatung 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 Telefon- und Videoberatung selbst kann von Ihnen jederzeit beendet werden. Sollten Sie per Tablet/ Smartphone an der Videoberatung teilnehmen, empfehlen wir Ihnen die Teilnahme per App.

Weitere Informationen und technische Hinweise erhalten Sie auf unserer Internetseite:

www.vbhs.de/videoberatung

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 Beratung in Ihr elektronisches Postfach einstellen, das nur Sie über Ihren Online-Banking-Zugang erreichen können. Sofern Sie eine solche Freischaltung nicht besitzen, identifizieren wir Sie durch das Abfragen verschiedener Angaben zu Ihrer Person, die nur Sie wissen können. Sie tragen selbst dafür die Verantwortung, wer während der Beratung mit anwesend ist. Wir empfehlen Ihnen deshalb, die Beratung in einem dafür angemessenen und diskreten Umfeld, z. B. von zu Hause aus durchzuführen. Weitere Informationen zum Datenschutz können Sie den mit der Terminbestätigung angehängten Datenschutzbedingungen oder unter www.vbhs.de/datenschutz entnehmen.

Die Videoberatung erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzbedingungen, die Sie auf unserer Internetseite einsehen und ausdrucken können: www.vbhs.de/agb

Videolegitimation

Sollten Sie ein Produkt direkt abschließen wollen, kann es sein, dass Sie dazu aufgefordert werden, eine Identifizierung mittels Videolegitimation durchzuführen. Bei der Videolegitimation wird ein visueller Kontakt zwischen Ihnen und einem Mitarbeiter unseres Kooperationspartners ID Now GmbH hergestellt. Hierzu erhalten Sie einen Link per E-Mail, mit dem Sie zur Internetseite bzw. App unseres Kooperationspartners gelangen. Dort startet der Legitimationsprozess. Sie können die Videolegitimation täglich von 8.00-24.00 Uhr durchführen.

Zum Nachweis der ordnungsgemäßen Durchführung des Videolegitimation müssen von unserem Kooperationspartner Fotos von Ihnen und der vollständigen Vorder- und Rückseite Ihres Personalausweises angefertigt und gespeichert werden. Des Weiteren wird auch das parallel geführte Gespräch zwischen Ihnen und unserem Kooperationspartner akustisch aufgezeichnet und gespeichert.

Zu Beginn der Videolegitimation wird der Mitarbeiter unseres Kooperationspartners Sie ausdrücklich um Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung des Gesprächs bzw. Erstellung der Fotos und Speicherung dieser bitten. Darüber hinaus werden Sie gebeten, den Anlass der Legitimationsprüfung zu bestätigen. Sollten Sie hiermit nicht einverstanden sein, bieten wir Ihnen an, zur Feststellung Ihrer Identität eine unserer Geschäftsstellen aufzusuchen. Falls aus technischen Gründen die Videolegitimation nicht durchgeführt oder erfolgreich abgeschlossen werden kann, werden die vorgenannten Aufzeichnungen wieder gelöscht.

Während der Videolegitimation versichert sich unser Kooperationspartner der Authentizität des von Ihnen verwendeten Legitimationspapiers. Hierzu wird der Berater das Vorhandensein optischer Sicherheitsmerkmale und die Unversehrtheit des Ausweisdokumentes visuell prüfen. Bitte folgen Sie hierzu den Anweisungen unseres Kooperationspartners. Sollte zum Beispiel aufgrund schlechter Bildqualität, die Prüfung nicht möglich sein, bitten wir um Ihr Verständnis, dass die Identitätsfeststellung abgebrochen werden muss. Zum Abschluss der Videolegitimation werden Ihre Daten sowie die Fotos und Aufnahmen des Gesprächs zur Prüfung und weiteren Bearbeitung an uns gesendet.