



---

## Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit

---

Die Nutzung unserer Services Video-/Audio- und Text-Chat erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

In der Online-Beratung beantworten unsere erfahrenen Online-Berater Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Fragen rund um das Thema Finanzen. Genauso wie in der Filiale können Sie sich im direkten Gespräch zu unseren Produkten und Leistungen beraten lassen und diese auf Wunsch auch direkt abschließen. Sie erreichen unser kompetentes Online-Berater-Team montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr (außer feiertags).

Sie haben dabei die Möglichkeit, per Video-/ Audio- und/ oder Text-Chat mit unseren Beratern zu kommunizieren. Für die Video-Beratung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Berater über Kamera/ Mikrophon an Ihrem PC. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur an Ihrem PC. Weitere technische Hinweise zur Online-Beratung finden Sie unter folgendem Link auf unserer Homepage zum Download: [www.apobank.de/video-beratung](http://www.apobank.de/video-beratung)

Video-Beratung und Text-Chat erfolgen unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie [hier](#) einsehen und ausdrucken können.

### Videoident-Verfahren

---

Für die Identitätsprüfung muss ein unmittelbarer visueller Kontakt zwischen Ihnen und unserem Berater bestehen. Zum Nachweis der ordnungsgemäßen Durchführung des Videoident-Verfahrens, müssen von unserem Mitarbeiter Fotos von Ihnen und der vollständigen Vorder- und Rückseite Ihres Personalausweises angefertigt und gespeichert werden. Des Weiteren werden wir auch das parallel geführte Gespräch zwischen Ihnen und unserem Berater akustisch aufzeichnen und speichern. Zu Beginn des Videoident-Verfahrens wird der Berater Sie ausdrücklich um Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung des Gesprächs bzw. Erstellung der Fotos und Speicherung bitten. Darüber hinaus wird der Berater Sie bitten, den Anlass der Legitimationsdurchführung zu bestätigen. Sollten Sie hiermit nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, zur Identitätsfeststellung das PostIdent-Verfahren zu nutzen oder eine unserer Filialen aufzusuchen. Falls, z. B. aus technischen Gründen, das Videoident-Verfahren nicht durchgeführt oder erfolgreich abgeschlossen werden kann, werden wir die vorgenannten Aufzeichnungen wieder löschen.

Während des Videoident-Verfahrens haben wir uns der Authentizität des von Ihnen verwendeten Personalausweises zu versichern. Hierzu wird unser Berater das Vorhandensein optischer Sicherheitsmerkmale und die Unversehrtheit des Ausweisdokumentes visuell prüfen. Bitte folgen



Sie hierfür den Hinweisen unseres Beraters. Unser Mitarbeiter wird Sie auffordern, die vollständige Seriennummer Ihres Ausweises vorzulesen und einzugeben. Sollte, z. B. aufgrund schlechter Bildqualität, die Prüfung nicht möglich sein, bitten wir um Ihr Verständnis, dass die Identitätsfeststellung abgebrochen werden muss.

Zum Abschluss des Videoident-Verfahrens werden wir Ihnen eine TAN an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse bzw. Mobilfunknummer senden. Diese geben Sie bitte in das dafür vorgesehene Eingabefeld ein und senden diese an uns zurück.

## Datenverarbeitung

---

Die Nutzung des Video-/Audio- und Text-Chats 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, wie 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. Eine individuelle Beratung unter Einbeziehung ihrer persönlichen Daten findet nicht statt.

Die apoBank wird bei der Durchführung des Video-/Audio- und Text-Chats von Vertragspartnern unterstützt. Soweit 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 apoBank bleibt hierbei selbst verantwortlich 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 Video-/Audio- und Text-Chats werden folgende Informationen vierzehn 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). Diese Daten werden zur technischen Administration und Optimierung der Webseiten und ausschließlich im gesetzlich zulässigen Rahmen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Um die Nutzung unseres Video-/Audio- und Text-Chats attraktiver zu gestalten, setzen wir so genannte 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 Chat-Angebots 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 von 1 Minute und werden danach vom Browser nicht mehr gesendet. Lediglich ein Cookie läuft erst nach 12 Stunden ab, verliert aber seine Verwendbarkeit unmittelbar nach regulärer Beendigung des Chats.

Bild, Ton und Text werden nach Beendigung des Chats nicht gespeichert. Das gilt nicht für die Durchführung des Videoident-Verfahrens, dessen Details im Abschnitt „Videoident-Verfahren“ beschrieben sind.

Ihr Feedback zum Video-/Audio- und Text-Chat speichern und nutzen wir lediglich in anonymisierter Form.

Im Übrigen gelten unsere [Hinweise zum Datenschutz](#) zu unserem Internetauftritt.

## Datensicherheit

---

Im Text- und Videochat werden alle Daten TLS-verschlüsselt übertragen. Unsere Mitarbeiter werden Sie niemals auffordern, vertrauliche Informationen per Text-Chat 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](#).

Wenn Sie den Systemcheck durchführen, werden Scripts auf Ihrem PC ausgeführt, die relevante Systeminformationen (z.B. Browser-Version, vorhandene Video-Codes oder Kameras / Mikrofone) ermitteln und dahingehend auswerten, ob der Video-Chat genutzt werden kann. Das Gesamtergebnis wird Ihnen nach Abschluss des Tests angezeigt und Sie können über "Click to see details" auch die Einzelergebnisse einsehen. Bei diesem Vorgang werden keine Informationen über Ihren PC an den Server gesendet.