



Anwendungsbeschreibung

Bevor Sie die Online-Beratung starten, sorgen Sie bitte für eine diskrete und störungsfreie Umgebung.

Vergewissern Sie sich bitte, dass Ihre Hardware (PC, Laptop, Tablet, etc.) durch die erforderlichen Sicherungsmechanismen (aktueller Virenschanner, Firewall, etc.) geschützt ist.

Wie Sie die Online-Beratung erfolgreich starten

1. Seien Sie vor dem Termin rechtzeitig vorbereitet:
 - Halten Sie Ihr Telefon bereit. Ihr Berater ruft Sie zum vereinbarten Zeitpunkt unter der von Ihnen hinterlegten Rufnummer an.
 - Achten Sie auf Diskretion in Ihrer Umgebung und platzieren Sie sich an einem für Sie angenehmen und ruhigen Ort/Zimmer.
2. Rufen Sie mindestens 5 Minuten vor Ihrem Online-Beratungstermin den Link auf, welchen Sie von Ihrem Berater erhalten.
3. Es öffnet sich diese Anmeldemaske:



4. Geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen in das entsprechende Feld ein.
5. Nehmen Sie die Datenschutz-Hinweise mit Klick auf das Kästchen zur Kenntnis.
6. Halten Sie Ihr Telefon bereit - gerne auch mit Kopfhörer - Ihr Berater ruft Sie zur vereinbarten Zeit an und startet mit Ihnen gemeinsam die Online-Beratung



Haftungsausschluss Online-Beratung

Ihre Sicherheit und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grunde bieten wir erst nach einer eindeutigen Legitimation eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten an.

Damit das Bankgeheimnis im Rahmen der Online-Beratung gewahrt bleibt, bitten wir Sie, vor der Beratung für eine diskrete Umgebung zu sorgen. Treffen Sie bitte Vorkehrungen, dass sich während der Beratung keine unberechtigten Personen in Ihrer Nähe befinden, die dadurch an Informationen gelangen könnten, die dem Bankgeheimnis unterliegen.

Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass wir für Verletzungen des Bankgeheimnisses keine Haftung übernehmen, die auf Ihre oben beschriebene Organisationssphäre zurückzuführen sind.

Des Weiteren übernehmen wir auch keine Haftung aufgrund von Fehlinformationen, die dadurch verursacht werden, dass Sie die in den Nutzungsbedingungen beschriebenen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt haben.

Ebenfalls übernehmen wir keine Haftung dafür, wenn Sie die Ihnen digital übermittelten Dokumente und Schriftstücke nicht ausreichend vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen.

Ausdrücklich weisen wir auch darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt, dafür Sorge zu tragen, dass der Computer, mit dem Sie an der Online-Beratung teilnehmen von so genannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Bots, etc.), frei ist.

Grundsätzlich bemühen wir uns, im Rahmen des Zumutbaren, vollständige Informationen über die Online-Beratung zur Verfügung zu stellen. Wir übernehmen keine Garantien für die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen der Online-Beratung. Insbesondere haftet der Anbieter nicht für fehlende Informationen und Inhalte, die auf Probleme der Datenübertragung zurückzuführen sind.

Weiterhin gelten auch zusätzlich die AGBs, die Sonderbedingungen, die Datenschutzhinweise, die Nutzungsbedingungen sowie die Pflichtangaben, die sich auf unserer Internetseite im Foot-Folder befinden.



Nutzungsbedingungen Online-Beratung

Unsere Online-Beratung ermöglicht Ihnen, sich über Ihren Computer von einem unserer Mitarbeiter persönlich beraten zu lassen. Eine Vorab-Registrierung zur Nutzung der Online-Beratung ist nicht erforderlich. Es ist keine Software-Installation auf Ihrem Computer erforderlich.

Folgende Rahmenbedingungen gelten

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses stehen bei uns an erster Stelle. Aus diesem Grund bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer eindeutigen Legitimation an. Halten Sie deshalb bitte Ihren Personalausweis und Ihre girocard bereit.

Die Zugangsdaten zur Online-Beratung gehen Ihnen über Ihr elektronisches Postfach oder per E-Mail zu. Diese Zugangsdaten sind nur für Sie bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Im Rahmen der Online-Beratung können wir nur solche Aufträge entgegennehmen, die Sie der Zusatzerklärung zum Kundenstammvertrag entnehmen können.

Mit dem Log-In in die Online-Beratung bestätigen Sie, dass Sie die Nutzungsbedingungen und die [Datenschutzhinweise auf unserer Webseite](#) zur Kenntnis genommen haben.

Bild- und Tonübertragung

Bei unserer Online-Beratung erfolgt die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Berater über das Telefon. Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Ihr Berater Sie ebenfalls sehen soll oder nicht. Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals und die Online-Beratung selbst können von Ihnen jederzeit beendet werden.

Sicherheit/Verschlüsselung

Die Online-Beratung ist geschützt und sicher. Alle unsere Lösungen basieren auf einer End-to-End-TLS (Transport Layer Security) und einer 128-Bit-AES (Advanced Encryption Standard)-Verschlüsselung.

Achten Sie dennoch darauf, keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings preiszugeben.

Kosten

Die Teilnahme an der Online-Beratung ist kostenlos. Bei Teilnahme über Ihr Smartphone oder Tablet können Gebühren für die Telefon- und Datenverbindung entstehen.



Technische Anforderungen Online-Beratung

Die Online-Beratung wird technisch mit der Anwendung „Snapview“ durchgeführt.

Zur erfolgreichen Nutzung müssen Sie vorab keinen Download durchführen. Das System startet automatisch.

Ihre eigene Bildübertragung ist optional. Bei Bedarf können Sie diese nach dem Start automatisch aktivieren. Auch ohne eigene Kamera (Webcam) können Sie die Online-Beratung nutzen.

Für das Starten einer Sitzung benötigen Sie Windows 10, Ubuntu 16 mit X11, Mac 10.13 oder höheres Desktop-System. Zusätzlich sind eine Internetverbindung, ein aktueller Browser und ein Login für Snapview erforderlich. Für die Nutzung der Video- und Audiokanäle in Snapview wird ein aktueller, WebRTC-fähiger Browser (alle aktuellen Browser, außer dem Internet Explorer) benötigt.

Internetverbindung mit mindestens 2.000 kbit/s für Up- und Downstream

Wenn in Ihrem Browser Cookies deaktiviert sind, müssen Sie zunächst Cookies aktivieren, bevor Sie an einer Sitzung teilnehmen können. Um Cookies zu aktivieren, öffnen Sie die Einstellungen Ihres Browsers und wählen Sie **Cookies akzeptieren**.

Zusatzklärung zum Kundenstammvertrag

Der bestehende Kundenstammvertrag wird um die Möglichkeit des Geschäftsabschlusses für bestehende und zukünftige Konten und Depots per Online-Beratung ergänzt.

Diese Erklärung bezieht sich ausschließlich auf Geschäfte, die nicht der Schriftformerfordernis unterliegen.