

## **Nutzungs- und Datenschutzbedingungen der Online-Beratung**

Mit der Online-Beratung der Kreissparkasse Köln haben Sie die Möglichkeit über Ihren Computer eine Finanzberatung mit einem persönlichen Mitarbeiter durchzuführen. Dabei haben Sie die Wahl zwischen einem Text-Chat (Kommunikation über Tastatur) oder einem Video-/Audiochat inkl. Text-Chat (Kommunikation über Kamera/Mikrofon). Dieses Dokument beinhaltet die Rahmenbedingungen in denen wir diese Funktion anbieten können. Grundsätzliche Regelungen können Sie der allgemeinen Datenschutzerklärung und den Rechtshinweisen im Impressum der Kreissparkasse Köln entnehmen.

### **Allgemeine Hinweise**

Während des Gespräches haben Sie die Möglichkeit die Kamera oder das Mikrofon auszuschalten. Außerdem können Sie jederzeit die Online-Beratung beenden.

Die Online-Beratung verwendet höchste Sicherheitsstandards. Es findet eine komplette Verschlüsselung der Online-Beratung statt. Dabei ist die Absicherung Ihres Computers von entscheidender Bedeutung. Daher beachten Sie bitte unsere Sicherheitshinweise zum Schutz Ihres Computers unter <https://www.ksk-koeln.de/sicherheit>.

### **Individuelle Beratung**

Sie können die Online-Beratung ohne/mit Online-Banking-Anmeldung nutzen. Wenn Sie nicht im Online-Banking angemeldet sind, können wir jedoch nur eine allgemeine Beratung durchführen. Zur Wahrung des Bankgeheimnisses und zu Ihrer Sicherheit bieten wir eine individuelle Beratung unter Einbeziehung Ihrer persönlichen Daten erst nach einer Anmeldung im Online-Banking an.

### **Gesprächsaufzeichnung**

Die Gespräche (Bild und Ton) werden nach Beendigung nicht gespeichert. Sie haben als Nutzer am Ende des Gespräches die Möglichkeit sich den Verlauf des Textchats als PDF herunter zu laden. Wenn Sie während des Gespräches in unserem Online-Banking angemeldet waren, wird der Text-Chat automatisch als Nachricht in Ihren Online-Banking-Postkorb gespeichert.

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.



### **Co-Browsing**

Unser Berater hat keinen Zugriff auf Ihren Rechner.  
Der Berater hat lediglich dieselbe Ansicht wie Sie in Ihrem Browserfenster.  
Die Eingaben, die Sie im Browserfenster tätigen, sind auch für den Berater sichtbar.  
Der Berater kann einen zusätzlichen Zeiger führen und Bereiche markieren, jedoch keine Eingaben auf Ihrem Rechner tätigen.

### **Auftragserteilung**

Bei rechtsverbindlichen Erklärungen (Überweisungen, Wertpapieraufträge, Kontoeröffnungen usw.) wird Sie der Online-Berater zur Eingabe einer Transaktionsnummer (TAN) auffordern, um diese „elektronisch“ zu unterschreiben. Die Auftragserteilung wird nach den rechtlichen Anforderungen protokolliert. Auftragserteilungen ohne Anmeldung im Online-Banking werden grundsätzlich vom Online-Berater nicht angenommen.