

Nutzungsbedingungen und Hinweise zu Datenschutz und Datensicherheit

Die Nutzung unseres Text-Chats erfolgt zu den nachstehenden Bedingungen:

In der Online-Beratung beantworten unsere erfahrenen Online-Berater Ihnen schnell und unkompliziert Ihre Service-Fragen.

Sie erreichen unser kompetentes Online-Berater-Team Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 9 bis 16 Uhr (außer feiertags).

Sie haben dabei die Möglichkeit, per Text-Chat mit unseren Beratern zu kommunizieren. Der Text-Chat erfolgt via Tastatur an Ihrem PC.

Die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten und die Wahrung des Bankgeheimnisses sind uns sehr wichtig. Aus diesem Grund bieten wir im Rahmen des Text-Chats keine individuelle Beratung unter Einbeziehung ihrer persönlichen Daten an.

Der Text-Chat erfolgt unter vollständiger Einbeziehung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie bei uns einsehen und ausdrucken können.

Die Nutzung des 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.

Bei der Nutzung unserer Webseiten werden folgende Informationen 60 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 Text-Chats attraktiver zu gestalten, setzen wir sogenannte 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. Der Text wird nach Beendigung des Chats nicht gespeichert.

In manchen Fällen bitten wir Sie nach einer Chat-Session um Ihr Feedback. Diese Feedback zum Text-Chat speichern und nutzen wir lediglich in anonymisierter Form. Im Übrigen gelten unsere Hinweise zum Datenschutz zu unserem Internetauftritt.

Datensicherheit

Im Textchat 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. Stammnummern 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.

Stand: November 2016