

## **Hinweise zur Nutzung**

### **Hinweise zur Nutzung der Videoberatung**

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 Identifikation an. Die Bank behält sich im Einzelfall das Recht vor, dem Kunden eine Beratung in der Bank anzubieten, wenn sich die Videoberatung im Einzelfall als nicht sachgerecht erweist.

### **Was sind die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung?**

Sie benötigen lediglich einen PC, Laptop oder ein mobiles Endgerät (Smartphone/Tablet) mit einem Mikrofon und gegebenenfalls einer Webcam, einen Internetzugang (mindestens DSL) oder eine entsprechende Mobilfunk-Anbindung (LTE) und einen aktuellen, gängigen Browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).

### **Wie funktioniert die Videoberatung?**

Nachdem Sie Ihren Gesprächstermin vereinbart haben, stellt Ihnen Ihr Berater per Mail einen Link zu Ihrer Videoberatung zur Verfügung. Dieser Link ist nur für Sie bestimmt und darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

#### **1. Mit Laptop oder PC**

- Klicken Sie auf den Link für die Videoberatung.
- Sie werden nun aufgefordert ein Browser-Plugin der Firma Cisco zu installieren. Dies ist nur beim erstmaligen Aufruf der Videoberatung mit dem jeweiligen Gerät erforderlich und ermöglicht es, eine sichere Verbindung zu uns herzustellen. Beim zweiten Aufruf des Links entfällt dieser Schritt und Sie können sofort die Videoberatung starten.
- Nach der Installation werden Sie gefragt, ob ein Zugriff auf Ihre Kamera erfolgen soll. Hier entscheiden Sie, ob Ihr Berater Sie während der Videoberatung sehen soll oder nicht.
- Anschließend wird Ihre Verbindungsgeschwindigkeit geprüft und bei ausreichender Kapazität erscheint die Schaltfläche "Anruf". Durch Anklicken der Schaltfläche willigen Sie in die Übertragung Ihres Ton- und ggf. Bildsignals ein.

#### **2. Mit Smartphone oder Tablet**

- Betätigen Sie den Link für die Videoberatung.
- Bevor Sie die Videoberatung mittels Smartphone oder Tablet nutzen können, werden Sie beim ersten Aufruf aufgefordert, die App "Cisco Jabber Guest" aus Ihrem jeweiligen App-Store herunter zu laden.
- Bestätigen Sie die Frage "Diese Seite in Jabber Guest öffnen?" mit der Schaltfläche "öffnen". Die App wird nun installiert.
- Nach der Installation wird Ihre Verbindungsgeschwindigkeit geprüft und bei ausreichender Kapazität erscheint die Schaltfläche "Anruf". Durch Betätigen der Schaltfläche willigen Sie in die Übertragung Ihres Ton- und Bildsignals ein.

Nachdem Ihr Berater das Gespräch angenommen hat, können Sie ihn auf Ihrem Bildschirm sehen. Die verbale Kommunikation erfolgt über das Mikrofon Ihres Geräts oder Ihrer Webcam. Ihr Berater kann während der Videoberatung nicht nur mit Ihnen sprechen,

sondern kann Ihnen auch Unterlagen zeigen – genauso wie Sie es von der Beratung in der Filiale kennen.

Die Übertragung Ihres Ton- und/oder Bildsignals, und natürlich auch die Videoberatung selbst, kann von Ihnen jederzeit auch während des laufenden Gesprächs beendet werden.

### **Wie werden Ihre Daten gespeichert?**

Im Rahmen unserer Videoberatung werden keine Daten erhoben, gespeichert oder verarbeitet. Weder die Bank noch die beauftragten Dienstleister zeichnen die Videoberatung auf. Nach Beendigung der Videoberatung bleiben auf den beteiligten Systemen keine gespeicherten Kommunikationsinhalte zurück.

### **Wie sicher ist die Videoberatung?**

Die Videoberater sitzen in einem abgeschlossenen Büro, dadurch sind Diskretion und Datenschutz auf Seiten der Bank immer gewährleistet. Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem Videoberater findet verschlüsselt statt. Achten Sie bei Nutzung der Videoberatung von unterwegs über ein mobiles Endgerät auf eine diskrete Umgebung und auf mögliche Zuhörer. Achten Sie dennoch darauf, z. B. keine Zugangsdaten Ihres Online-Bankings zu nennen. Ausdrücklich weisen wir darauf hin, dass es Ihrer Verantwortung unterliegt dafür Sorge zu tragen, dass Ihr Endgerät, mit dem Sie an der Videoberatung teilnehmen, frei ist von sogenannter unsicherer Software (Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

### **Wie wird die Verschlüsselung im Detail gewährleistet?**

Ihr mobiles Device (Smart-Phone, Tablet) oder PC/Laptop, mit dem Sie eine Videoberatung durchführen, befindet sich natürlich nicht im Bankennetz, sondern Sie nutzen Ihre Mobilfunk oder private Internet-Anbindung. Der Verbindungsaufbau (Video-Gastzugang über Click-to-Call-Link) erfolgt über die abgesicherten, redundanten Netzübergänge der Fiducia GAD. Es wird anschließend ein gesicherter Tunnel zwischen Ihrem Endgerät und dem Videokonferenz-System in der Bank aufgebaut (Ende-zu-Ende Verschlüsselung). Zur Verschlüsselung von SIP (Session Initiation Protokoll) kommt das TLS-Protokoll (Transport Layer Security) zum Einsatz, als Nachfolger des SSL-Protokolls (Secure Sockets Layer). Bei der Verschlüsselung von RTP-Strömen (Real-Time Transport Protokoll) wird das Verschlüsselungsverfahren AES (Advanced Encryption Standard) mit 128 Bit verwendet. Bei der Nutzung des Video-Gastzuganges (Jabber Guest) wird für den Aufbau der Verbindung HTTPS verwendet und die Medienströme werden mit AES 128 Bit verschlüsselt.