



**Gut beraten von zu Hause** - mit unserer Videoberatung erhalten Sie wie gewohnt individuell und umfassend Auskunft zu Ihren Fragen rund um die Rentenversicherung.

**Anträge** können in der Videoberatung **nicht aufgenommen werden**. Nutzen Sie hierzu unsere **Online-Dienste**. Eine Videoberatung ist **nur nach vorheriger Terminvereinbarung** möglich!

**Bitte beachten Sie:** Derzeit kommt es zu Einschränkungen hinsichtlich Bild und Ton bei der Verwendung von iOS 15.x Geräten.

## Terminvereinbarung:



- Termine können **derzeit nur telefonisch** vereinbart werden. Bitte nutzen Sie hierzu die Rufnummer 0800/1000 480 21.
- **Bitte halten Sie Ihre Rentenversicherungsnummer und eine aktuelle E-Mailadresse bereit!**
- **Bitte geben Sie zusätzlich eine Telefonnummer an, unter der Sie zum vereinbarten Termin erreichbar sind!**  
Wir benötigen diese Telefonnummer, damit wir Sie bei technischen Störungen ggf. erreichen können.
- **Bitte bewahren Sie Ihren Buchungsbeleg bis zum Beratungstermin auf!**  
Wenn Sie bei der Buchung des Termins Ihre Mailadresse angeben, erhalten Sie die Buchungsbestätigung und den Einwahl-Link per Mail. Alternativ bekommen Sie nach der Terminbuchung per Post eine Buchungsbestätigung inklusive Einwahl-Link. Bitte halten Sie diesen Beleg am Beratungstermin bereit.

**Sie haben bereits einen Termin vereinbart? So geht's weiter...**

## Nach der Terminvereinbarung:

### So starten Sie Ihre Videoberatung zum vereinbarten Zeitpunkt



#### 1. Fügen Sie den Link in Ihren Browser ein!

Sie benötigen den Link aus Ihrem Buchungsbeleg (PDF-Dokument). Bitte fügen Sie diesen Link in die Adresszeile ihres Internetbrowsers ein. Verwenden Sie als Browser bitte Google Chrome, Mozilla Firefox oder Safari in ihrer aktuellen Version. Andere Browser werden technisch nicht unterstützt. Sie können bei geöffnetem Browser den Link in der Buchungsbestätigung auch direkt anklicken.

#### 2. Geben Sie Ihren Namen ein und klicken Sie „An Konferenz teilnehmen“!

Nachdem Sie den Link im Browser eingegeben haben, öffnet sich ein Fenster, in dem Sie lediglich Ihren Namen eintippen und den Button „An Konferenz teilnehmen“ anklicken müssen. Sie gelangen so in den virtuellen Beratungsraum.

#### 3. Der/die Berater/in wird zu der von Ihnen gebuchten Uhrzeit hinzugeschaltet.

In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass Ihr/e Berater/in nicht pünktlich zur gebuchten Uhrzeit zur Verfügung steht. In dem Fall hören Sie die Ansage „Wir sind gleich für Sie da.“ Bitte bleiben Sie in dem Fall in der Videokonferenz. Ihr/e Berater/in wird zeitnah zugeschaltet. Sollten Sie bereits vor dem vereinbarten Termin der Videokonferenz beitreten, hören Sie die Ansage „Sie sind der einzige Teilnehmer“.

## Technische Voraussetzungen:

### Um die Videoberatung nutzen zu können, benötigen Sie:

- **Endgerät:** PC, Laptop oder Smartphone mit einer Frontkamera (zur besseren Lesbarkeit empfehlen wir PC/Laptop zu verwenden)
- **Browser:** Einen der folgenden Browser: Google Chrome, Mozilla Firefox oder Safari in ihrer aktuellen Version
- **ausreichende Datenleitung** mit einer Upload-Geschwindigkeit von mindestens 2 Mbit/s

Unter diesem [Link](#) können Sie testen, ob Sie über die für die Videoberatung notwendige technische Ausstattung und Anbindung verfügen.

Die Datenschutzbestimmungen der Deutschen Rentenversicherung werden durch entsprechende Sicherheitszertifikate und Übertragungsstandards gewährleistet. Für Ihre Gesprächsumgebung sind Sie selbst verantwortlich. Vermeiden Sie, dass unberechtigte Dritte Ihnen während der Videoberatung zuhören können. Sorgen Sie dafür, dass Ihr genutztes Endgerät frei von unsicherer Software ist (z. B. Spyware, Viren, Trojaner, etc.).

**Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Ihr Gespräch mit dem/r Videoberater/in von der Deutschen Rentenversicherung nicht aufgezeichnet wird. Auch Sie dürfen keinerlei Bild- und/oder Tonaufzeichnungen vornehmen. Zuwiderhandlungen können ggf. rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Sollten sich in der Nähe Ihres Endgerätes smarte Home Geräte befinden, bitten wir Sie, diese während der Beratung in Ihrem eigenen Interesse abzuschalten.**