

Kundenleitfaden

Service mit der Software TeamViewer – Nutzungshinweise, Regelungen und Datenschutz

TeamViewer – was ist das?

TeamViewer ist eine sichere Anwendung zur PC-Fernsteuerung und erlaubt Ihnen, die aktuellen Bildschirm Inhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).

Mittels TeamViewer unterstützt Sie unsere Hotline bei Fragen zum Online-Banking noch komfortabler. Während Sie mit dem Berater telefonieren, kann er mit TeamViewer via Internet auf Ihren Bildschirm schauen und die aufwändige Schilderung des Problems entfällt. Mit Hilfe eines mausgesteuerten Zeigers kann unser Berater Ihnen gezielt Hinweise geben.

Sie entscheiden wann und wie der Zugriff erfolgt

Verbindungsaufbau

Der Verbindungsaufbau zwischen Berater und Kunden-PC ist erst möglich, wenn Sie die Zustimmung erteilt haben. Dafür teilen Sie Ihre TeamViewer-ID und das Kennwort unserem Berater telefonisch mit. Nach Abschluss der Online-Session wird die Verbindung automatisch beendet.

Auswahl der sichtbaren Applikationen

Bitte stellen Sie vor Nutzung des TeamViewers sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

Fernzugriff nur nach expliziter Erlaubnis

Zusätzlich können Sie dem Berater den Fernzugriff auf Ihren Rechner erlauben. Den Umfang des Fernzugriffs bestimmen Sie selbst. Der Fernzugriff erfolgt erst, wenn Sie diesem per Mausclick zustimmen. Die Servicearbeiten können Sie auf Ihrem Bildschirm verfolgen.

Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich.

Durch Klicken auf das Schließen-Symbol der TeamViewer-Panel kann eine Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.

Der TeamViewer ist sicher, weil ...

alle Verbindungen verschlüsselt und damit sicher vor dem Zugriff Dritter geschützt sind.

TeamViewer-ID und Kennwort für Verbindungsaufbau

Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Teilnehmer dem Berater seine TeamViewer-ID und das Kennwort telefonisch mitteilen. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Das Kennwort wird zufällig erzeugt und gilt nur für eine Sitzung.

256-Bit-Verschlüsselung für die Session

Die technische Sicherheit hinsichtlich des Transports für den Service betroffenen Daten ist durch eine Verschlüsselung mit einem 256-Bit AES Key gewährleistet. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.

Das TeamViewer-Programm ist signiert

Das TeamViewer-Programm ist mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programmes bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie das Originalprogramm von TeamViewer einsetzen.

Welche Voraussetzungen sind zu erfüllen?

Für die Fernwartung ist es erforderlich, dass das zu wartende Kundensystem einen Zugang zum Internet besitzt und Verbindungen zur Sparkasse über die Fernwartungssoftware, die aktuell von der Sparkasse verwendet wird, zulässt. Dem Kunden obliegt es, die technischen Voraussetzungen zu schaffen sowie entsprechende Rechte für die Durchführung der Fernwartung zu vergeben.

Die Sparkasse weist darauf hin, dass aus technischen Gründen eine Fernwartung nicht immer möglich oder geeignet ist, einen Fehler zu erkennen und zu beseitigen.

Technische Details der Software sowie die Anforderungen an die Internet-Anbindung können dem Internetauftritt des Herstellers entnommen werden. Auf Wunsch stellt die Sparkasse entsprechende Herstellerinformationen dem Kunden zur Verfügung.

Der Kunde ist verpflichtet, die Fernwartungssitzung nur über die vereinbarte Fernwartungssoftware aufzubauen.

Wie können Sie das TeamViewer-Programm nutzen?

1. Schritt: Aufruf und Verbindungsaufbau

Starten Sie TeamViewer nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater auf folgender Seite im Internet:

https://download.teamviewer.com/download/TeamViewer_Setup_de.exe .

Damit eine Verbindung zwischen beiden PCs aufgebaut werden kann, teilen Sie dem Berater die TeamViewer-ID und das Kennwort telefonisch mit. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Das Kennwort gilt nur für eine Sitzung und wird zufällig erzeugt.

Nachdem der Berater diese Daten in seine TeamViewer-Software eingegeben hat, wird die Verbindung aufgebaut.

Gleichzeitig startet der Berater die Videoaufzeichnung und macht die TeamViewer-Session nachvollziehbar, da der gesamte Sitzungsablauf aufgezeichnet wird.

2. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen und Fernzugriff

Die Übertragung der Bildschirminhalte an den Berater erfolgt erst, wenn Sie die Erlaubnis erteilt haben.

Gleiches gilt für die Fernsteuerung.

Wichtig: Bitte schließen Sie vor Nutzung des TeamViewers alle Anwendungen und Daten, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

3. Schritt: TeamViewer beenden

Durch Klicken auf das Schließen-Symbol können Sie jederzeit die TeamViewer-Sitzung beenden.

Wichtige Sicherheitshinweise

Die Fernwartungssoftware überträgt verschlüsselt die zwischen der Sparkasse und dem Kunden ausgetauschten Daten.

Die Sparkasse weist darauf hin, dass gleichzeitig das Kunden-System in der Lage ist, weitere Verbindungen zum Internet aufzubauen und hierüber Daten auszutauschen.

Die Sparkasse kann nicht erkennen, ob derartige Verbindungen zeitgleich existieren und an wen die Daten gesendet werden. Aus diesem Grunde ist es notwendig, dass die Verbindung zum Internet durch das Kundensystem nur aufgebaut wird, wenn der Kunde sein System mit einem Antiviren- Programm sowie mit einer Firewall schützt und die vom Hersteller dieser Programme angebotenen Updates sowie die Sicherheitspatches des Betriebssystem-Herstellers und des Browser-Herstellers jeweils unverzüglich installiert.

Weiterführende Informationen zu den Sicherheitsanforderungen an das Kundensystem können den Sicherheitshinweisen der Sparkasse für das Online-Banking auf den Internet- Seiten der Sparkasse entnommen werden, die entsprechend auf Fernwartungssitzungen übertragen werden können.

Die Fernwartungssoftware, Programmerweiterungen hierzu sowie Updates sind von einer sicheren Quelle zu beziehen.

Die Herstellerhinweise über den sicheren Bezug der Software sind zu beachten.

Das Sicherheitssystem der Fernwartungssoftware setzt voraus, dass diese Software vollständig, unverfälscht und in der aktuellen Version auf dem Kundensystem installiert ist. Die Sicherheitshinweise des Herstellers der Fernwartungssoftware für den sicheren Betrieb sind vom Kunden zu beachten.

Hinweise zum Datenschutz

Persönliche Daten, auf die wir im Rahmen der Fernwartung Zugriff erhalten, werden gemäß den Vorgaben der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie nach Vorgaben der zuständigen Aufsichtsbehörden, verarbeitet und ausschließlich zum Zwecke der Fehleranalyse und Behebung verwendet.

Diese Daten werden gelöscht, sobald dieser Zweck nicht mehr vorliegt. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Durch technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben sicher und verpflichten auch unsere externen Dienstleister hierauf. Im Zuge der Fernwartungssitzung ist es möglich, dass Kundendaten auf den Kommunikationsservern des Softwareherstellers zwischengespeichert werden. Dieser verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Insbesondere sind alle mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraute Personen schriftlich zur Vertraulichkeit nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verpflichtet.

Die Sparkasse hält sich an die datenschutzrechtlichen Vorschriften und wird die Einhaltung angemessen überwachen und kontrollieren.

Weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie unter: <https://www.sparkasse-donnertsberg.de/datenschutz>.

Vor dem Aufbau der Online-Session muss der Kunde seine Daten sichern sowie alle Anwendungen – bis auf die vertragsgegenständliche Software - schließen, insbesondere solche, die personenbezogenen Daten (Informationen über Menschen) betreffen.

Der Aufbau der Verbindung mittels TeamViewer erfolgt nur durch aktives Tun des Kunden, der dem Mitarbeiter der Sparkasse einen „lesenden“ oder „ändernden Zugriff“ erteilt. Der Kunde räumt dem Berater nur den für die Lösung des Problems erforderlichen Zugriff ein und kann die Online-Session jederzeit abbrechen. Die Aktivitäten sind für den Kunden stets sichtbar.

Die Erbringung der Serviceleistung erfolgt im Rahmen einer End-to-End Session zwischen Kunde und dem angemeldeten Sparkassenmitarbeiter über eine gesicherte Verbindung. Der Service erfolgt immer nur im Beisein und unter Beobachtung des Kunden eines von ihm hierzu ermächtigten Mitarbeiters (z.B. aus der IT). Bei „ändernden“ Zugriffen des Sparkassenberaters erfolgt ein revisionssicherer Mitschnitt der Session. Ein Download von Kundendaten im Rahmen der Online-Session ist ohne Kenntnis und Mitwirkung des Kunden technisch nicht möglich.

Nach Beendigung der Session wird der Verbindungsaufbau gelöscht. Der Kunde ist zudem aufgefordert, evtl. während der Session -ungewollt- kompromittierte Passwörter unverzüglich zu ändern.

Die Online-Session wird von der Sparkasse zur Dokumentation und zum Nachweis aufgezeichnet. Nach erfolgreicher Session wird die Sparkasse die Aufzeichnung nach 6 Monaten löschen. Eine anderweitige Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt nicht.

Die Berater des EB-Teams sind gemäß §5 BDSG auf das Datengeheimnis und Bankgeheimnis verpflichtet.

Viel Erfolg bei der Nutzung des TeamViewer-Programms.

Ihre Sparkasse Donnersberg