

## Kundenleitfaden

Service und Fernwartung mit der Software TeamViewer  
Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung und zum Datenschutz

<p><b>TeamViewer – was ist das?</b></p> <p>Das TeamViewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirminhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).</p> <p>Mittels TeamViewer unterstützt Sie unsere Electronic-Banking-Hotline bei Fragen zum Online-Banking noch komfortabler. Während Sie mit dem Berater telefonieren, kann er mit TeamViewer via Internet auf Ihren Bildschirm schauen. Die langwierige Schilderung des Problems entfällt, die üblichen Hotline-Fragen „Wo sind sie jetzt?“ oder „Was sehen Sie?“ erübrigen sich. Mit Hilfe eines mausgesteuerten Zeigers kann unser Berater Ihnen gezielt Hinweise geben.</p> <p><b>Sie entscheiden wann und wie der Zugriff auf Ihren PC erfolgt:</b></p> <p><b>Verbindungsaufbau</b> 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 Fernwartung wird die Verbindung automatisch beendet.</p> <p><b>Auswahl der sichtbaren Applikationen</b> Bitte stellen Sie vor Nutzung des TeamViewers sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.</p> <p><b>Fernzugriff nur nach expliziter Erlaubnis</b> 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 Mausklick zustimmen. Die Fernwartungsarbeiten können Sie auf Ihrem Bildschirm verfolgen und jeder Zeit per Mausklick abbrechen.</p> <p><b>Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich</b> Durch Klicken auf Schließen-Symbol der TeamViewer-Panel kann eine TeamViewer-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.</p>	<p><b>Der TeamViewer ist sicher, weil ...</b></p> <p>zahlreiche Mechanismen den sicheren Einsatz von TeamViewer garantieren.</p> <p><b>TeamViewer-ID und Kennwort für den Verbindungsaufbau</b> 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.</p> <p><b>256-Bit-Verschlüsselung verhindert das Abhören einer Session</b> Jede TeamViewer-Sitzung ist mit einem 256-Bit AES Key verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.</p> <p><b>Das TeamViewer-Programm ist signiert</b> 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.</p> <p><b>Zertifizierte Sicherheit</b> TeamViewer hat die OPDV-Freigabe erhalten. Diese Prüfung bestätigt den hohen Sicherheitsstandard und ermöglicht den Einsatz bei zahlreichen Banken.</p> <p><b>Aufzeichnung der Fernwartungssitzung</b> TeamViewer bietet die Möglichkeit, alle Fernwartungsaktivitäten aufzuzeichnen. Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden von der Sparkasse zu Dokumentationszwecken für ein halbes Jahr gespeichert. Eine anderweitige Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt nicht.</p> <p><b>Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 10 / 8.1 / 8 / 7 / Vista / XP</li> <li>• Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser zum Starten des TeamViewer-Programms</li> <li>• eine Telefonverbindung mit Ihrem Berater</li> </ul>
---	---

## Wie können Sie das TeamViewer-Programm nutzen?

### 1. Schritt: TeamViewer starten und Verbindungsaufbau

Starten Sie TeamViewer nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater auf folgender Seite im Internet: [www.s-kukc.de](http://www.s-kukc.de)

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-Sitzung 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 Schließen-Symbol können Sie **jederzeit** die TeamViewer-Sitzung beenden.

Viel Spaß und viel Erfolg bei der Nutzung des TeamViewer-Programms.

Ihre Sparkasse Kulmbach-Kronach