

## Kundenleitfaden: Fernwartung mit der Software TeamViewer

### **Merkmale der Software TeamViewer:**

TeamViewer ist eine moderne und sichere Softwarelösung, um Bildschirminhalte in Echtzeit verschlüsselt über das Internet zu übertragen (Desktop-Sharing). Hierzu laden Sie eine Applikation von einer sicheren Webseite herunter, starten diese und erhalten eine ID und ein Kennwort angezeigt. Erst wenn Sie diese Angaben telefonisch an Ihren Bank-Berater weitergeben und der Fernwartungssitzung explizit zustimmen, werden Ihre Bildschirminhalte an den Bankmitarbeiter übertragen.

Schließen Sie bitte vor der Fernwartungssitzung alle nicht relevanten Anwendungen und Daten, die auf dem Bildschirm sichtbar sind. Die Fernwartungssitzung wird als Videoprotokoll von der Bank aus Dokumentations- und Revisionsgründen aufgezeichnet, die protokollierten Daten werden auf keinen Fall anderweitig verwendet.

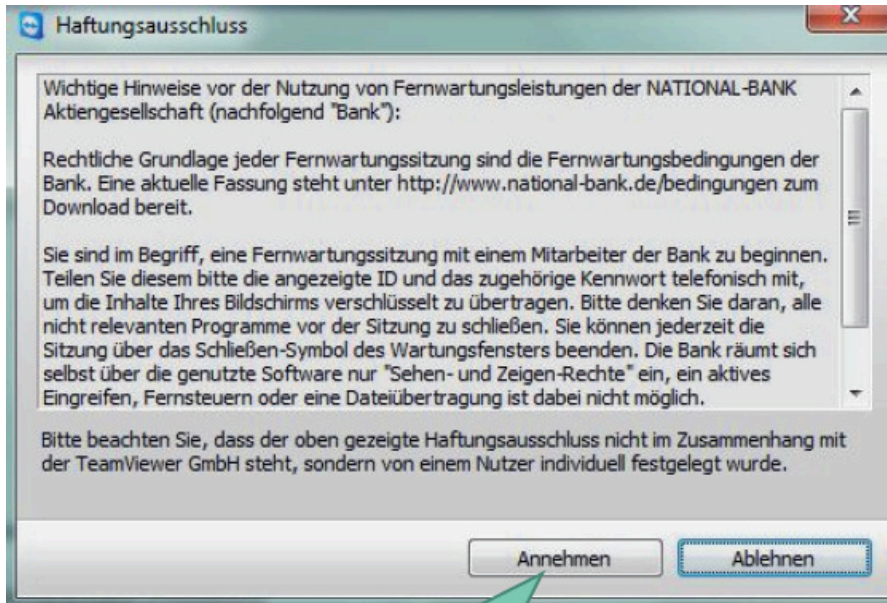
### **Systemvoraussetzungen zur Nutzung des TeamViewers:**

- PC mit Windows-Betriebssystem (Windows 2000, XP, Vista, 7)
- Internetbrowser zum Download der Anwendung TeamViewer-QuickSupport
- aktive Internetverbindung während der Fernwartungssitzung
- Telefonverbindung zum National-Bank-Berater

### **Die Sicherheit des TeamViewers**

- Die Fernwartung erfolgt nur durch Eingabe der eindeutigen ID und des zugehörigen Kennwortes.
- Die Kommunikation ist stark verschlüsselt (1024-Bit-RSA- und 256-Bit-AES-Verschlüsselung).
- Sie als Anwender haben die volle Zugriffskontrolle. Vor dem Start stimmen Sie explizit der Sitzung zu, während der Sitzung können Sie diese jederzeit per Mausklick beenden. Die Bank-Berater nutzen ausschließlich einen passiven Sehen-und-Zeigen-Modus, ein aktives Eingreifen oder Fernsteuern durch sie ist nicht möglich.
- Die eingesetzte Software ist vor Code-Manipulation durch Signierung von VeriSign geschützt.
- Die Software wurde durch mehrere Instanzen geprüft und zertifiziert, unter anderem nach dem Qualitätssystem ISO 9001, durch Expertengutachten des Bundesverbandes der IT-Sachverständigen und Gutachter e.V. (BISG e.V.) sowie durch die Banken-IT-Dienstleister Fiducia IT AG und GAD eG.

### Der Ablauf einer TeamViewer-Sitzung



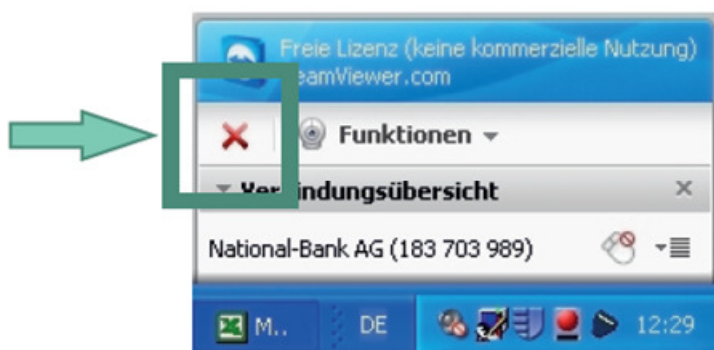
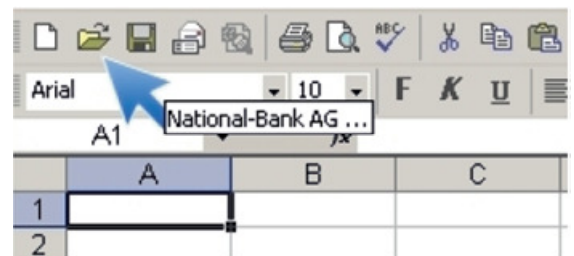
**Schritt 1:**  
 Nach dem Herunterladen und Starten der Software TemViewer-QuickSupport erscheint der folgende Haftungsausschluss, den Sie bitte zur Kenntnis nehmen und mit Klick auf <Annehmen> bestätigen.

**Schritt 2:**  
 Nun folgt der eigentliche Startbildschirm, Ihnen werden Ihre ID sowie Ihr Kennwort angezeigt. Bitte nennen Sie diese Zugangsdaten telefonisch nur gegenüber Ihrem Bank-Berater.



**Schritt 3:**  
 Vor dem Freigeben der Verbindung werden Sie zunächst explizit um Ihre Zustimmung gebeten, bitte bestätigen Sie die Meldung mit <Bildschirm anzeigen>.

**Schritt 4:**  
 Während der Sitzung kann der Bankmitarbeiter Ihnen mithilfe des blauen Zeigepfeils die verschiedenen Aktivitäten andeuten, die Steuerungen der Maus und die Eingaben über die Tastatur können aber nach wie vor nur Sie selbst vornehmen.



**Schritt 5:**  
 Die Sitzung kann von Ihnen jederzeit oder am Ende durch einen Mausklick auf das rote Kreuz beendet werden.