

Datenschutzerklärung

GoToAssist

Diese Datenschutzerklärung gilt für die Ferndiagnose-Anwendung GoToAssist der UniCredit Bank AG („HypoVereinsbank“). Sie erklärt Ihnen, welche Daten über Sie erhoben, gespeichert und verarbeitet werden, wenn Sie einem Support-Mitarbeiter der Bank erlauben, sich über GoToAssist mit Ihrem Bildschirm zu verbinden. Wir haben mit unserem Dienstleister, der Cisco Online Inc., vertragliche Vereinbarungen getroffen, die Ihnen ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensicherheit bieten.

Wenn Sie als Kunde der HypoVereinsbank diesen Ferndiagnose-Dienst nutzen möchten, geben Sie den Verbindungscode ein, den Ihnen Ihr Support-Mitarbeiter mitteilt. Sie geben Ihren Bildschirm zur Einsicht frei, wenn Sie die Anfrage zur Bildschirmfreigabe mit OK bestätigen. Bitte achten Sie darauf, dass Sie vorher alle Fenster mit vertraulichen Daten (z.B. E-Mails) schließen. Bei Bedarf können Sie dem Support-Mitarbeiter auch die volle Tastatur- und Mauskontrolle übergeben. Ihr Support-Mitarbeiter wird diese Möglichkeit ausschließlich dazu nutzen, um Ihr Problem zu analysieren und zu beheben. Sie können jederzeit die Tastatur- und Mauskontrolle beenden oder die Bildschirmfreigabe anhalten oder beenden.

Beginn und Ende des Ferndiagnosevorgangs werden aufgezeichnet und für 1 Jahr aufbewahrt. Das Support-Team kann daraus Nutzungsstatistiken erstellen. Chat-Nachrichten werden von Citrix für 90 Tage gespeichert. Sie können sowohl von Ihnen als auch vom Support-Mitarbeiter lokal gespeichert werden. Andere Inhaltsdaten wie Bildschirmhalte, Konfigurationsdaten oder übertragene Dateien werden von Citrix nur gepuffert, aber nicht dauerhaft gespeichert.