



# Information

## GoToAssist

# Hinweis zum Einsatz von GoToAssist im Support-Fall

Die UniCredit Bank AG („HypoVereinsbank“) möchte Sie im Folgenden über den Einsatz der Remote-Support-Plattform GoToAssist des Anbieters GoTo Technologies Ireland Unlimited Company, informieren. Die HypoVereinsbank nutzt GoToAssist des Anbieters GoTo Technologies Ireland Unlimited Company nur, wenn Sie einem Support-Mitarbeiter der Bank erlauben, sich über GoToAssist remote mit Ihrem Bildschirm zu verbinden.

Die HypoVereinsbank hat mit GoTo Technologies Ireland Unlimited Company, sog. EU-Standardvertragsklauseln abgeschlossen, die Ihnen ein Höchstmaß an Datenschutz und Datensicherheit bieten.

Wenn Sie als Kunde der HypoVereinsbank den Remote Support-Dienst von GoToAssist nutzen möchten, geben Sie den Verbindungscode ein, den Ihnen der Support-Mitarbeiter der HypoVereinsbank 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 ohne Zuordnung zu einzelnen Kunden aufgezeichnet und für 1 Jahr aufbewahrt. Das Support-Team kann daraus Nutzungsstatistiken erstellen. Andere Inhaltsdaten wie Bildschirminhalte, Konfigurationsdaten oder übertragene Dateien werden von GoTo Technologies nur gepuffert, aber nicht dauerhaft gespeichert.



**UniCredit Bank AG**  
Client Solutions



**Address**  
Arabellastr. 14  
81925 München



**Contact**  
Transaction & Payments Support  
+49 89 55 299 699



**Online**  
[gtb-center@unicredit.de](mailto:gtb-center@unicredit.de)  
[ebanking.unicreditgroup.de](http://ebanking.unicreditgroup.de)