

FastViewer Fernwartung

Stand: Juli 2025

Mit der Fernwartungssoftware FastViewer von der Fa. FastViewer GmbH bieten wir unseren Kunden der Ihre Volksbank eG eine komfortable Online-Möglichkeit im Anwendungssupport.

Wofür ist FastViewer?

- Mit FastViewer wird eine Verbindung zwischen ihrem PC und dem Arbeitsplatz eines Mitarbeiters der Ihre Volksbank eG hergestellt.
- Nach dem Start von FastViewer und der Eingabe von Sitzungsnummer, welche Ihnen von uns mitgeteilt werden, kann der Bildschirminhalt übertragen sowie die Fernsteuerung freigegeben werden.
- Die Bildschirminhalte können, nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung, auch wechselseitig in beide Richtungen übertragen werden.

Was benötige ich für FastViewer?

- Sie benötigen neben gleichzeitiger Internet- und Telefonverbindung zu uns lediglich die über unsere Internetseite in der Suchleiste/Schnelleinstieg („Download Fastviewer“) bereit gestellte Datei bzw. ein von der Ihre Volksbank eG lizenziertes Bankprogramm Profi Cash/BankingManager.
- Speichern sie diese Datei von unserer Internetseite in einem beliebigen Verzeichnis (z.B. „Downloads“) und starten sie die Datei danach mit einem Doppelklick.
- Es findet keine Installation von Software auf Ihrem PC statt.

Technische Details

- Die Ihre Volksbank eG betreibt eigene von der Fa. FastViewer GmbH unabhängige Fastviewer Server, welche die Verbindung herstellen. Es findet kein Verbindungsaufbau über Server anderer Firmen statt. Der Datenaustausch wird vollständig von Ihrer Volksbank eG eigenen Servern kontrolliert. Aus diesem Grunde können auch nur die explizit von der Ihre Volksbank eG hier bereitgestellten und zertifizierten Fast-Viewer-Dateien zum Verbindungsaufbau benutzt werden.
- Sämtliche Internet-Kommunikation wird 256-Bit AES verschlüsselt. Es gibt zu keinem Zeitpunkt (auch nicht während der Kontaktaufnahme vor dem Verbindungsaufbau) eine unverschlüsselte Kommunikation.
- Während Sie mit uns telefonieren, initiiert der Mitarbeiter der Ihre Volksbank eG den Verbindungsaufbau.
- Ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung kann der Mitarbeiter der Ihre Volksbank eG nicht auf Ihren Bildschirm bzw. Ihren PC sehen.
- Es ist nicht möglich, unbemerkt und unberechtigt Daten von Ihrem PC zu entfernen oder zur Ihre Volksbank eG zu übertragen.

- Sie können diese gemeinsame Sitzung jederzeit mit dem Schließen des Fast-Viewer Fensters (x) beenden.

Datenschutz

Bevor Sie der Sitzung beitreten, erhalten Sie nachfolgenden Datenschutzhinweis:

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die:

Ihre Volksbank eG Neckar Odenwald Main Tauber
Franken-Passage 2
97941 Tauberbischofsheim

Tel.: 09342 / 802-0
Telefax: 09342 / 300-4444
E-Mail: mail@ihre-vb.de

Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie wie folgt erreichen:

Ihre Volksbank eG Neckar Odenwald Main Tauber
Datenschutzbeauftragter
Franken-Passage 2
97941 Tauberbischofsheim

Tel.: 09341 / 802-0
Fax: 09342 / 300-4444
E-Mail: datenschutz@ihre-vb.de

2. Welche Quellen und Daten nutzen wir?

Seitens der Ihre Volksbank eG erfolgt keine Aufzeichnung und Speicherung der durchgeführten FastViewer-Sitzungen.

3. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) aufgrund Ihrer Einwilligung (Artikel 6 Abs. 1a DSGVO).

Die erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

4. Wer bekommt meine Daten?

Die Bank lässt Fernwartungsarbeiten nur von Mitarbeitern der Ihre Volksbank eG, welche auf das Datengeheimnis und Bankgeheimnis verpflichtet sind, durchführen. Eine Weitergabe der Daten erfolgt nicht. Seitens der Ihre Volksbank eG erfolgt keine Aufzeichnung und Speicherung der durchgeführten FastViewer-Sitzungen.

5. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Seitens der Ihre Volksbank eG erfolgt keine Aufzeichnung und Speicherung der durchgeführten FastViewer-Sitzungen.

6. Welche Datenschutzrechte habe ich?

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Artikel 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG).

Haftungsausschluss

Die Ihre Volksbank eG übernimmt keinerlei Haftung für von Ihr nicht verursachte Störungen, bzw. (Folge-)Schäden, auch wenn diese in zeitlicher Nähe zum geleisteten Support stehen.

Einverständniserklärung

Mit der Herstellung der Verbindung per FastViewer erkennt der Kunde die vorgenannten Bedingungen der Ihre Volksbank eG an.

Nach dem Akzeptieren startet die Sitzung mit dem Mitarbeiter der Ihre Volksbank eG. Andernfalls kommt keine Sitzung zu Stande.