

Datenschutz bei digitalen Dienstleistungen - die wesentlichsten Elemente

*Christian Twerenbold, Leiter Business Support & IT
M.A. HSG*

Bern, 19. September 2019

Agenda



Einführung – Digitalisierung ad absurdum



Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Problematik Datenschutz



Herausforderungen und technische Lösungen



Fragen und Antworten

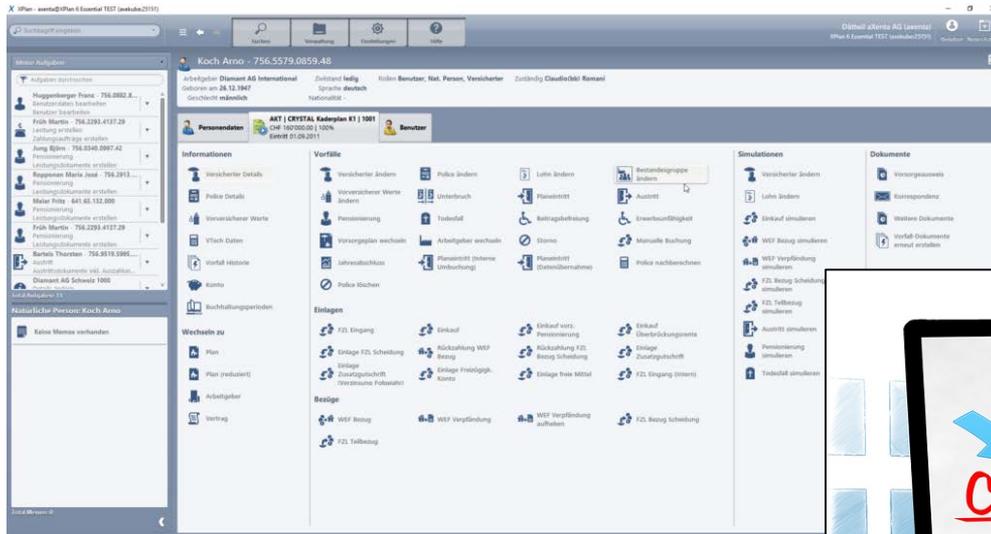
Digitalisierung ad absurdum



Quelle: Forbes.com

<https://www.forbes.com/sites/kashmirhill/2012/02/16/how-target-figured-out-a-teen-girl-was-pregnant-before-her-father-did/#765857ee6668>

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



- Kundenähe:**
- Information: Zeitgerecht und zielgerichtet
 - Erreichbarkeit der Kasse, kurze Antwortzeiten
 - Interaktionsmöglichkeiten des Destinatärs
 - Beratung bei komplexeren Fragestellungen
- Kosteneffizienz:**
- Effizientes Datenhandling
 - Standardprozesse werden an Destinatär ausgelagert
- Flexibilität:**
- Komplexität steigt durch individuelle Wahlmöglichkeiten (Wahlpläne...)

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



	alle Personen	Frauen	Männer
Online-Banking	91%	87%	95%
Online-Tickets	75%	72%	77%
Online-Bezahldienste	73%	62%	83%
Online-Steuererklärung	60%	53%	67%
Paketempfang online steuern	54%	52%	57%
Online-Schalter öffentliche Ämter	54%	52%	57%
Terminvereinbarungen	48%	44%	53%
Online-Schadensmeldung	42%	37%	47%
Kundenportal	39%	30%	49%
Online-Leistungsabrechnung	39%	33%	44%
Mobile-Banking	37%	26%	47%
Mobiles Bezahlen	31%	20%	41%
Chat/Videochat	28%	21%	35%
Personal Finance Management	24%	17%	31%
Onboarding	22%	14%	31%
Sharing-Mobility	12%	8%	16%
Kryptowährung	7%	2%	12%
Prämien nach Nutzungsprinzip	5%	4%	6%
E-Voting	4%	4%	5%

Quelle: Ti&m und GfK Switzerland; gefunden in Netzwoche:
<https://www.netzwoche.ch/news/2018-02-16/wie-schweizer-digitale-dienstleistungen-nutzen>

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



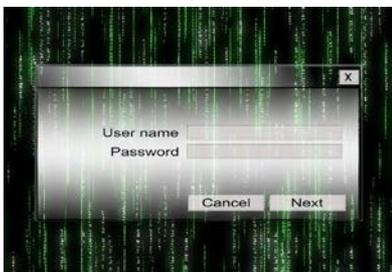
Problematik Datenschutz



Zielgerichtet Informationen zur Verfügung stellen



Datensicherheit und Datenschutz



Destinatär eindeutig und zweckmässig identifizieren

Problematik Datenschutz

- § Beschaffung der Daten: Bestimmter und klar erkennbarer Zweck
- § Bearbeitung der Daten: Verhältnismässigkeit
- § Aufbewahrung der Daten: Nur so lange, wie zwingend nötig
- § Schutz vor missbräuchlicher Bearbeitung der Daten
- § Schutz vor missbräuchlicher Bekanntgabe und Übermittlung
- § Pflicht zur Überprüfung auf Vollständigkeit und Korrektheit der Daten im Bearbeitungsprozess

Problematik Datenschutz



Identifikation der einzelnen Datentypen



Identifikation der zulässigen Aufbewahrungsdauer



Definition von Prozessen, um den Inhaber der Daten (Destinatär) vor der Löschung zu warnen



Löschverfahren definieren

Problematik Datenschutz



Identifikation des Inhabers der Daten (Destinatär) am Telefon



Sicherstellung der richtigen Postadresse



Secure Mail und Absprache mit dem Destinatär, ob diese Übermittlungsart gewünscht ist

Problematik Datenschutz



Zivilstand



Adresse



Salärhöhe



Planzugehörigkeit

Interessiert sich der Versicherte also für Datenschutz?





Sprechen Sie mit uns!

Christian Twerenbold

Leiter Business Support & IT
M.A. HSG

Telefon +41 43 284 74 21
Fax +41 43 338 74 21
Mobile +41 76 479 13 16

Email christian.twerenbold@slps.ch

Swiss Life Pension Services AG die Beratungsfirma von Swiss Life

General Guisan Quai 40
Postfach
8022 Zürich

Tel: 0800 00 25 25
pension.services@slps.ch
www.slps.ch

**Der starke, kompetente Partner,
auch in der Umsetzung**

