

# **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**

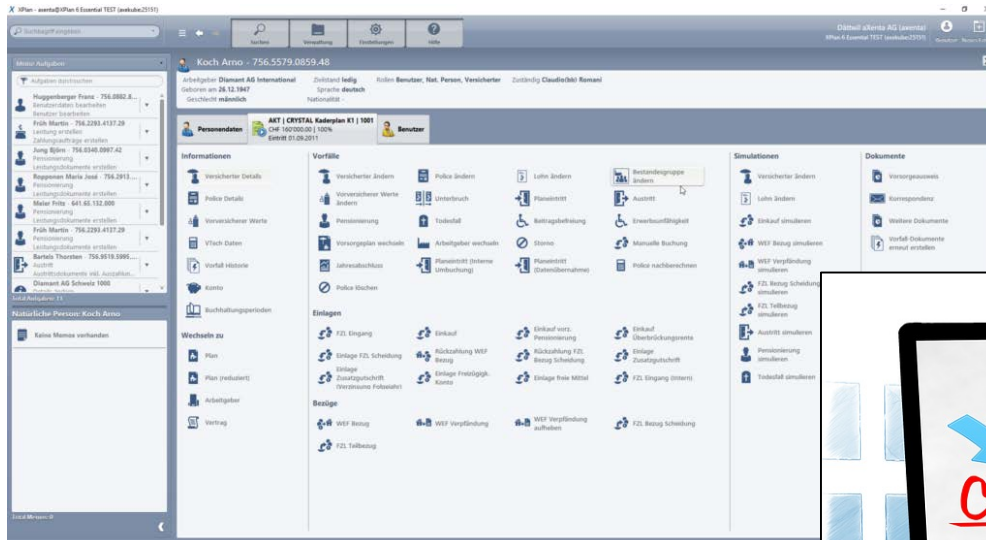
# Digitalisierung ad absurdum



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](mailto: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](mailto:pension.services@slps.ch)  
[www.slps.ch](http://www.slps.ch)

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

