

Datenschutz bei digitalen Dienstleistungen – Aktuelle Bedürfnisse und zukünftige Trends

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

Zürich, 24. Oktober 2019

Agenda



Einführung – Digitalisierung ad absurdum



Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Problematik Datenschutz



Herausforderungen und technische Lösungen



Fragen und Antworten

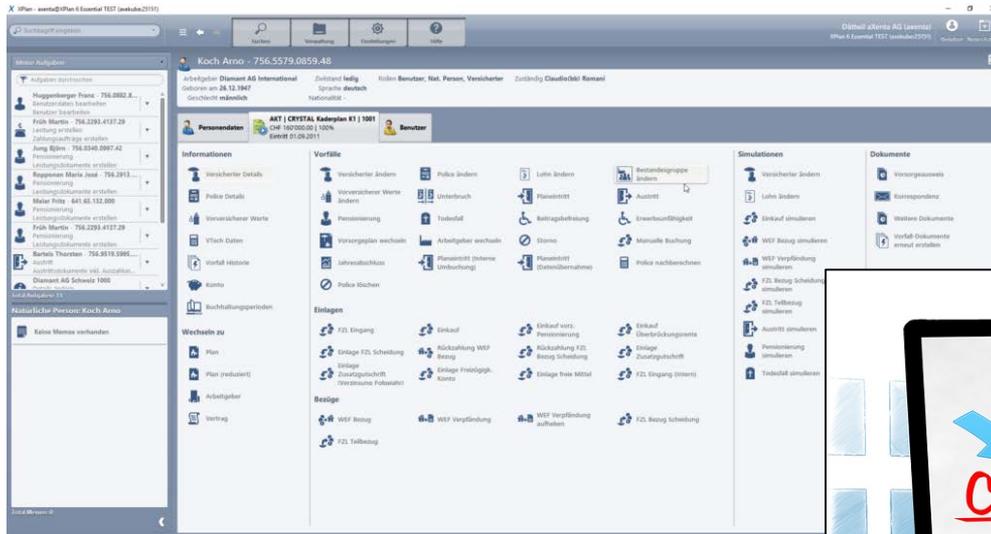
Digitalisierung ad absurdum



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



DE
aXenta

Susanne Backfolk
SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981

Wie wirkt sich ein Einkauf aus?

Berechnen Sie hier Ihre maximale Einkaufsmöglichkeit

Der wesentlichste Vorteil liegt auf der Hand: Je mehr Geld in der Pensionskasse liegt, desto höher sind auch die Auszahlungen im Alter und je nachdem auch die Risikoleistungen. Auch steuerlich ist eine Einzahlung interessant: Einzahlungen aus dem Privatvermögen können Sie vom steuerbaren Einkommen abziehen. Das mindert die Progression. Deswegen lohnt es sich in der Regel, die Einzahlungen über mehrere Jahre zu verteilen, Ihr Vorsorgekapital ist zudem während der Beitragsdauer von Vermögens-, Einkommens- und Verrechnungssteuern befreit. Hier können Sie berechnen, wie sich Ihre Leistungen durch einen Einkauf verbessern könnten.

[VIDEO](#)

CRYSTAL BASE



CHF 0 CHF 123.255

● Vorhandenes Altersguthaben 47.720
● Simulierter Einkauf 20'000
● Verbleibende Einkaufsmöglichkeit 103'255

[KONTAKT ALNHEHMEN >](#)

Detailinformationen

Leistung	Vor Einkauf (CHF)	Nach Einkauf (CHF)	Verbesserung (CHF)
Endaltersguthaben	6'46.949	67'4'654	27'705
Altersrente	38.817	40'479	1'662
Kinderrente	7.763	8'096	332
Partnerrente	11.648	11'648	0
Invalidentrente	0	0	0
Invalidentkinderrente	0	0	0

Kontakt

aXenta AG
Tafelstrasse 5
CH-5405 Baden Dättwil
www.axenta.ch

Häufige Fragen

[WAS IST EIN EINKAUF? STÄLLENWECHSEL?](#)
[WIE ÄNDERT SICH MEIN PASSWORT?](#)

Crystal Vorsorge

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Backfolk Susanne - 756.1234.5678.97

Arbeitgeber **Diamant AG Schweiz** Zivilstand **verheiratet 17.11.2007** Rollen **Benutzer, Nat. Person, Versicherter**
Geboren am **15.03.1981** Sprache **französisch**
Geschlecht **weiblich** Nationalität -

Vorsorgeausweis erstellen

K-AKT01a Vorsorgeausweis

anna.gubser@crystalvorsorge.ch C.P.1904
8466 Trüllikon

Drucken...
Alle drucken...
Schnelldruck

XPlan: Frage

Soll das Dokument archiviert werden? Ja Nein

K-AKT01a Vorsorgeausweis

Dokument(e) veröffentlichen

Sofort
 Ab Zeitpunkt
 Keine Veröffentlichung

Stichtag	Anzeigenname	Name	Gr...	Benutzerzuweisung	Policen ID
09.11.2018	K-AKT01a Certificat...	K-AKT01a Vorsorgeausweis ve...		BackfolkS	65472970

Elemente: 1

OK Abbrechen

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



The screenshot displays the aXenta user interface for Susanne Backfolk. The header shows the user's name and identification numbers (SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981). Below this, the section 'Ihre Dokumente' is visible, containing two tables of documents.

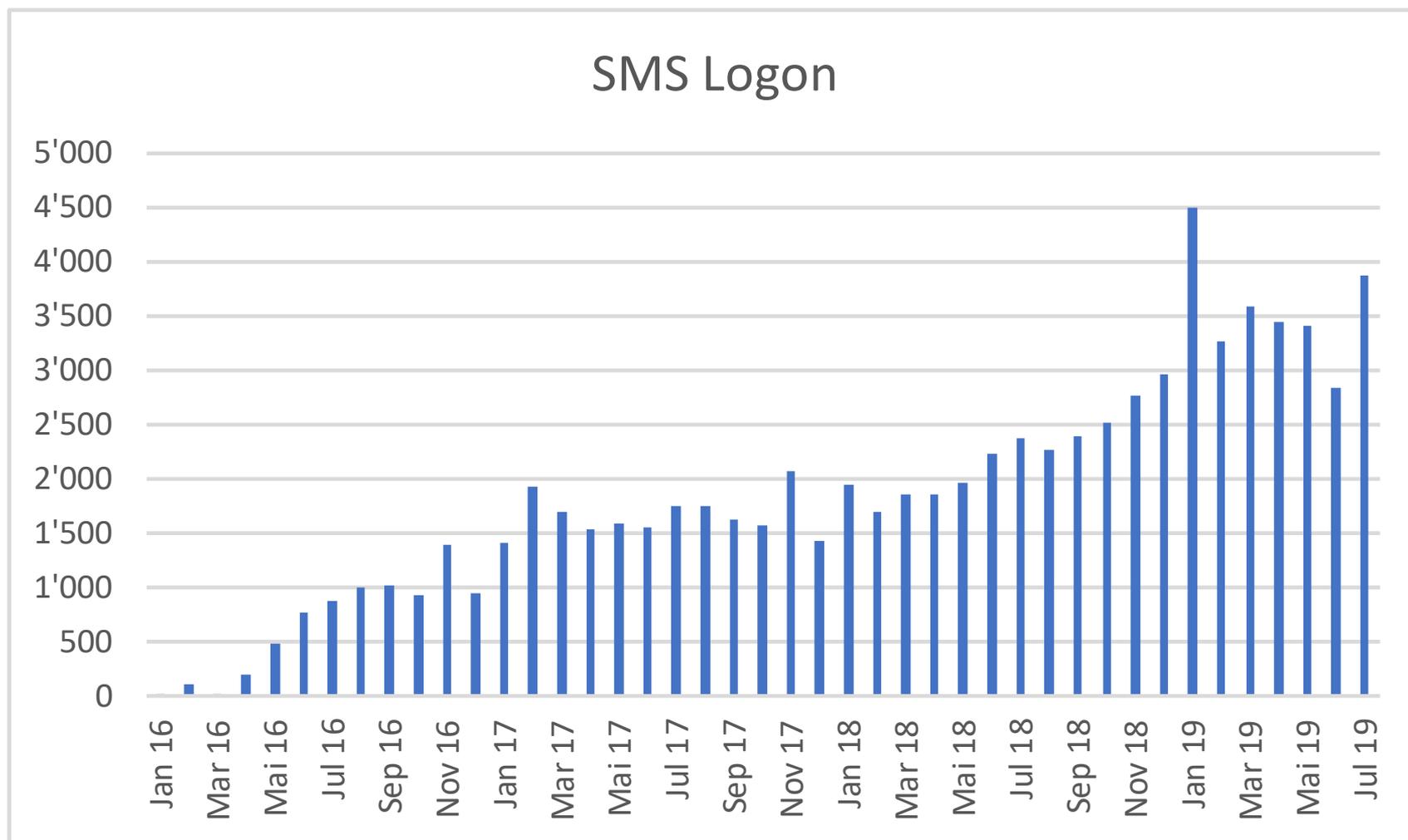
Neuste Dokumente

Eingang	Dokumentname	Aktion
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.02.2018	KB-AKT01e Lettre abrégée - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓

Vorsorgeausweis

Eingang	Dokumentname	Aktion
01.01.2018	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.01.2017	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.01.2016	K-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KB-AKT01b Lettre avis de mutation - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓
• 01.03.2018	KD-AKT01a Certificat de prévoyance - CRYSTAL BASE	🗑️ ↓

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Quelle: aXenta AG

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>

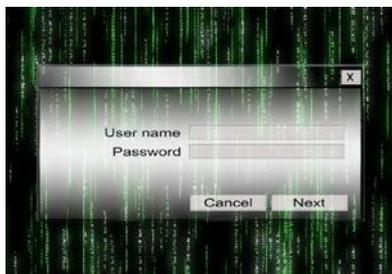
Problematik Datenschutz



Zielgerichtet Informationen zur Verfügung stellen



Datensicherheit und Datenschutz



Destinatär eindeutig und zweckmässig identifizieren

Problematik Datenschutz



Herzlich Willkommen bei Ihrer Pensionskasse

Susanne Backfolk
SVN: 756.1234.5678.97 | 15.03.1981

130'000 LOHN	646'949 ALTERSKAPITAL	38'817 ALTERSRENTE	123'255 MAX. EINKAUF	47'720 MAX. WEF	0 INVALIDENRENTE
-----------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------	--------------------	---------------------

Dokumente

- 01.03.2018 - KB-AKT01b Lettre avis de mutation
- 01.03.2018 - KD-AKT01a Certificat de prévoyance
- 01.03.2018 - KB-AKT01b Lettre avis de mutation
- 01.03.2018 - KD-AKT01a Certificat de prévoyance
- 01.02.2018 - KB-AKT01e Lettre abrégée

[MEHR](#)

Informationen Ihrer Pensionskasse

Die Crystal Vorsorge begrüsst Sie auf dem neuen Kundenportal.

Sie finden hier aktuelle Auskünfte zu Ihrer Vorsorge sowie Ihre aktuellen Dokumente.

[MEHR](#)

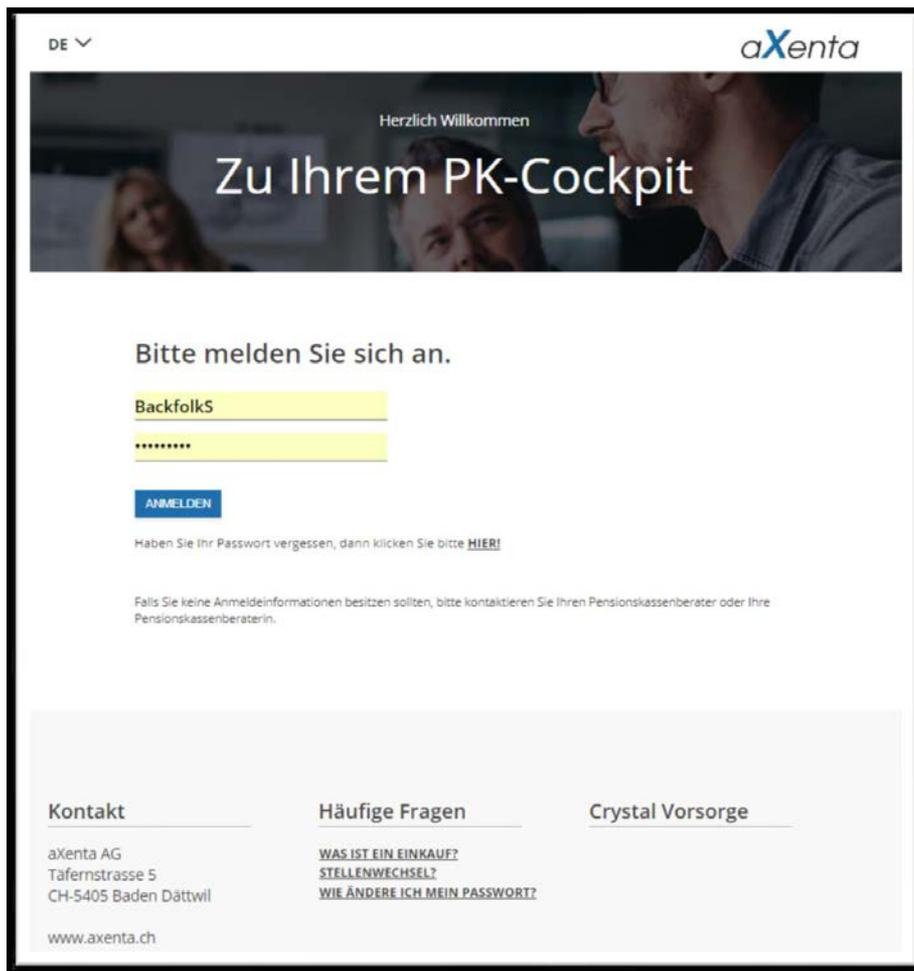
Ihre wichtigsten Kennzahlen per 08.01.2019

Lohn		Kapital		Rente	
Gemeldeter Jahreslohn	130'000	Freizügigkeitsleistung	54'600	Altersrente	38'817
Beschäftigungsgrad	100%	Projektkontingenz	1,3%	Alterskinderrente	7'763
Versicherter Sparlohn	80'000	Sparbeitrag Arbeitnehmer	9'120	Alterskapital	646'949
Versicherter Risikolohn	0	Sparbeitrag Arbeitgeber	9'120		

Einkauf		Wohneigentum		Risikoleistungen	
Einkauf max.	123'255	Maximal möglicher Vorbetrag	47'720	Invalidenrente	0
Altersguthaben	0	Rückzahlung WEF	20'000	Invalidenkinderrente	0
Einkauf vorzeitiger Altersrücktritt	0	BERECHNEN		Ehegatten-/ Lebenspartnerrente	11'648
Einkauf AHV-Überbrückungsrente	0	INFO		Waisenrente	0

[BERECHNEN](#)
[VIDEO](#)

Problematik Datenschutz



The screenshot shows the login page of the aXenta portal. At the top left, there is a language selector set to 'DE'. The aXenta logo is in the top right. A large banner image shows a man and a woman looking at a screen, with the text 'Herzlich Willkommen' and 'Zu Ihrem PK-Cockpit'. Below the banner, the user is prompted to log in. The login form includes a text input field containing 'BackfolkS', a password field with masked characters, and a blue 'ANMELDEN' button. Below the button, there is a link for forgotten passwords and a note for users without login information. At the bottom, there are three columns of links: 'Kontakt' (with address and website), 'Häufige Fragen' (with links for purchase, job change, and password change), and 'Crystal Vorsorge'.

DE

aXenta

Herzlich Willkommen

Zu Ihrem PK-Cockpit

Bitte melden Sie sich an.

BackfolkS

ANMELDEN

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, dann klicken Sie bitte [HIER!](#)

Falls Sie keine Anmeldeinformationen besitzen sollten, bitte kontaktieren Sie Ihren Pensionskassenberater oder Ihre Pensionskassenberaterin.

Kontakt

aXenta AG
Tafernstrasse 5
CH-5405 Baden Dättwil
www.axenta.ch

Häufige Fragen

[WAS IST EIN EINKAUF?](#)
[STELLENWECHSEL?](#)
[WIE ÄNDERE ICH MEIN PASSWORT?](#)

Crystal Vorsorge

Problematik Datenschutz



Identifikation von Dormant Accounts



Identifikation von Data Breaching und Reaktion zur Vermeidung erfolgreichen Breachings

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

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**

