Pension Services AG

SwissLife

Datenschutz bei digitalen Dienstleistungen - Interessiert dies den Versicherten?

Christian Twerenbold, Leiter Business Support & IT

M.A. HSG

Zug, 6. September 2019

Agenda

Einführung – Digitalisierung in Perfektion

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

Problematik Datenschutz

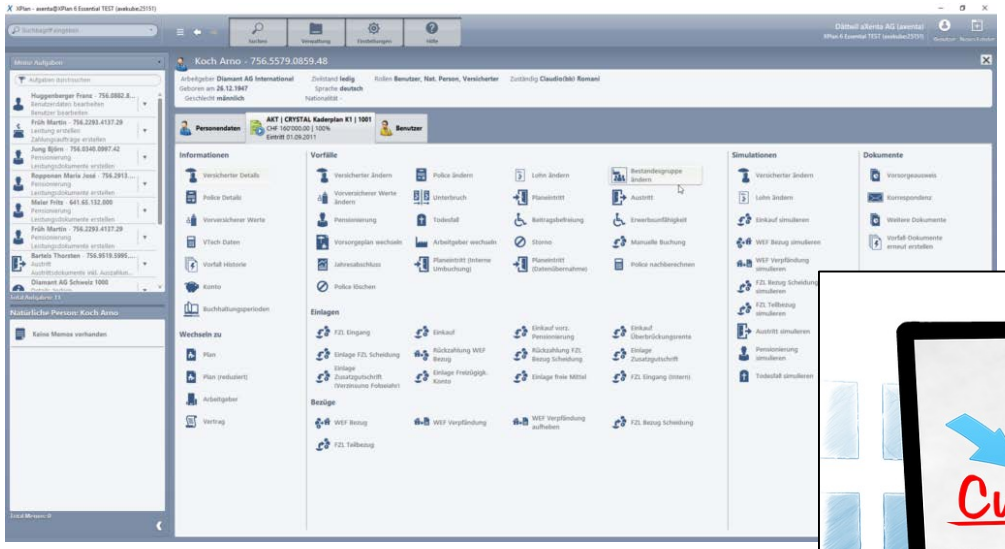
Herausforderungen und technische Lösungen

Fragen und Antworten

Digitalisierung in Perfektion

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

SwissLife



Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

SwissLife

Kundenähe:

- Information: Zeitgerecht und zielgerichtet
- Erreichbarkeit der Kasse, kurze Antwortzeiten
- Interaktionsmöglichkeiten des Destinatärs
- Beratung bei komplexeren Frage-stellungen

Kosteneffizienz:

- Effizientes Datenhandling
- Standardprozesse werden an Destinatär ausgelagert

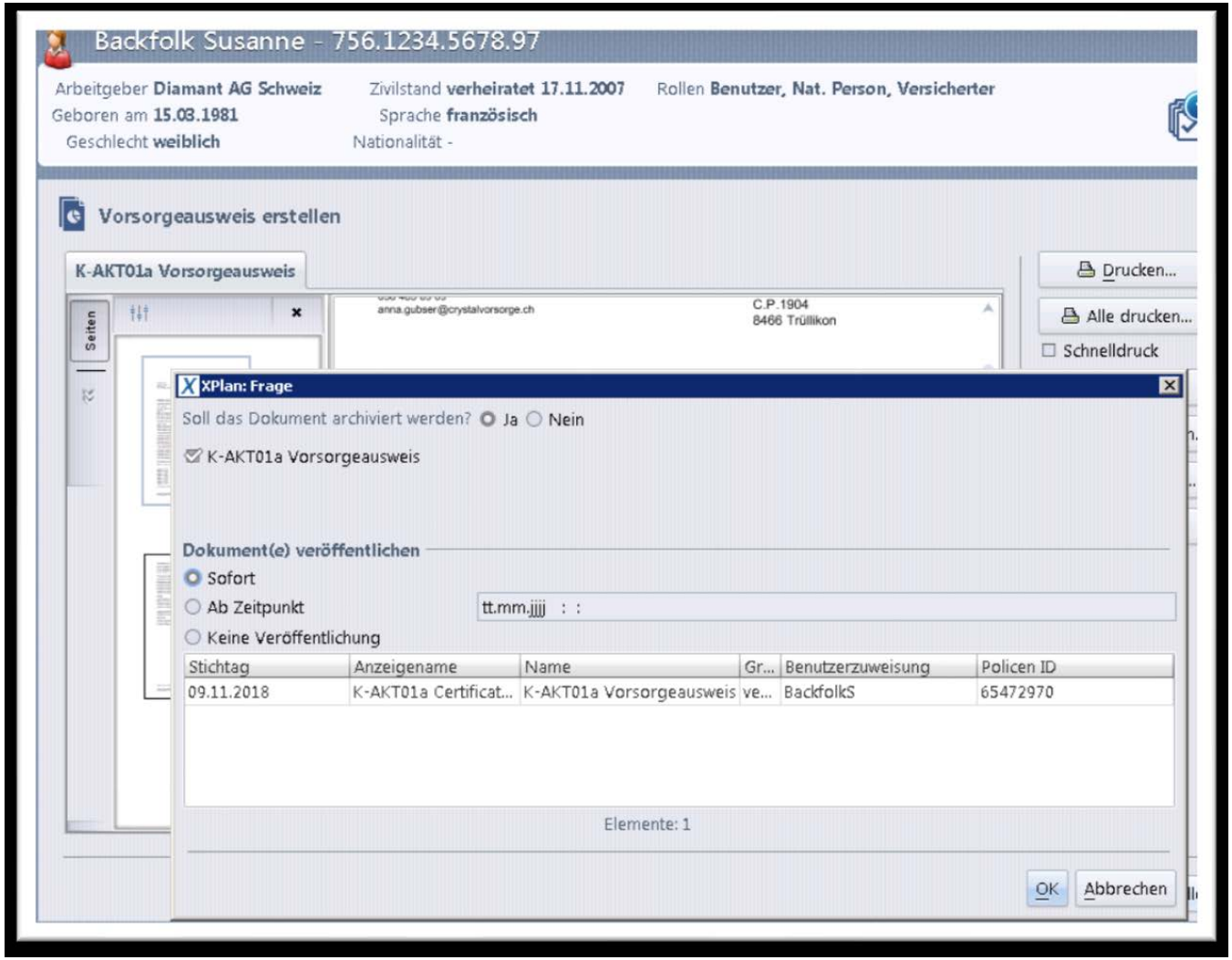
Flexibilität:

- Komplexität steigt durch individuelle Wahlmöglichkeiten (Wahlpläne…)

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

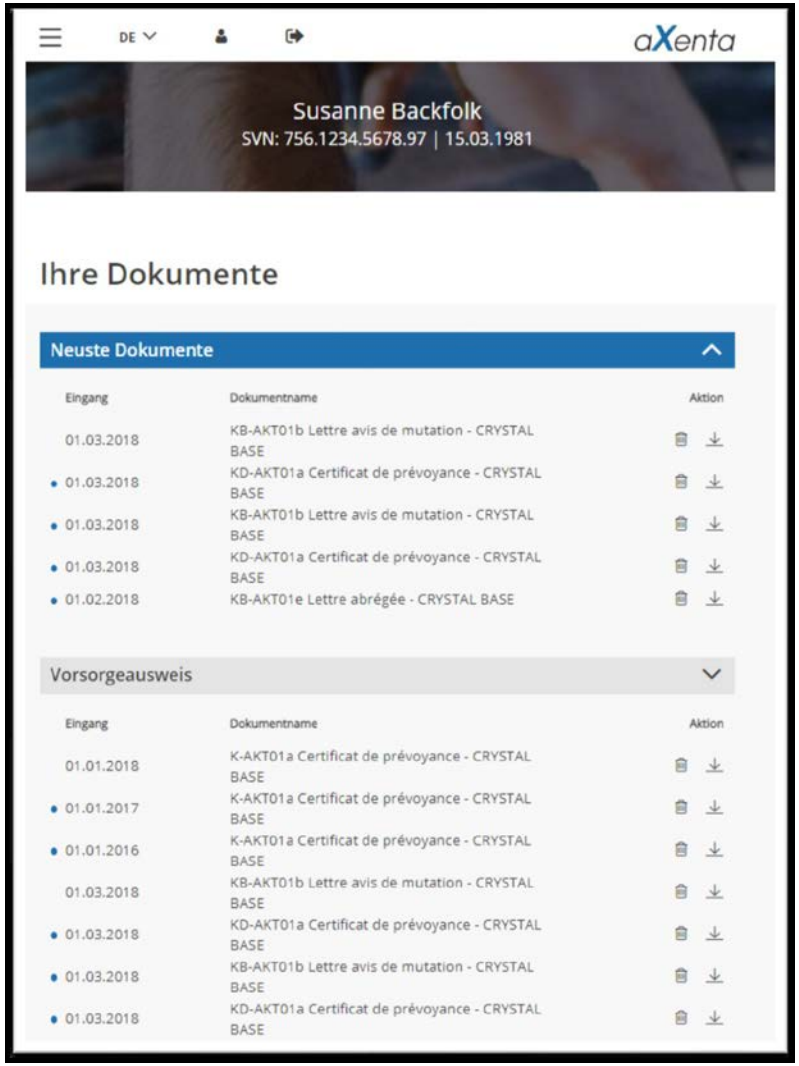
Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

SwissLife

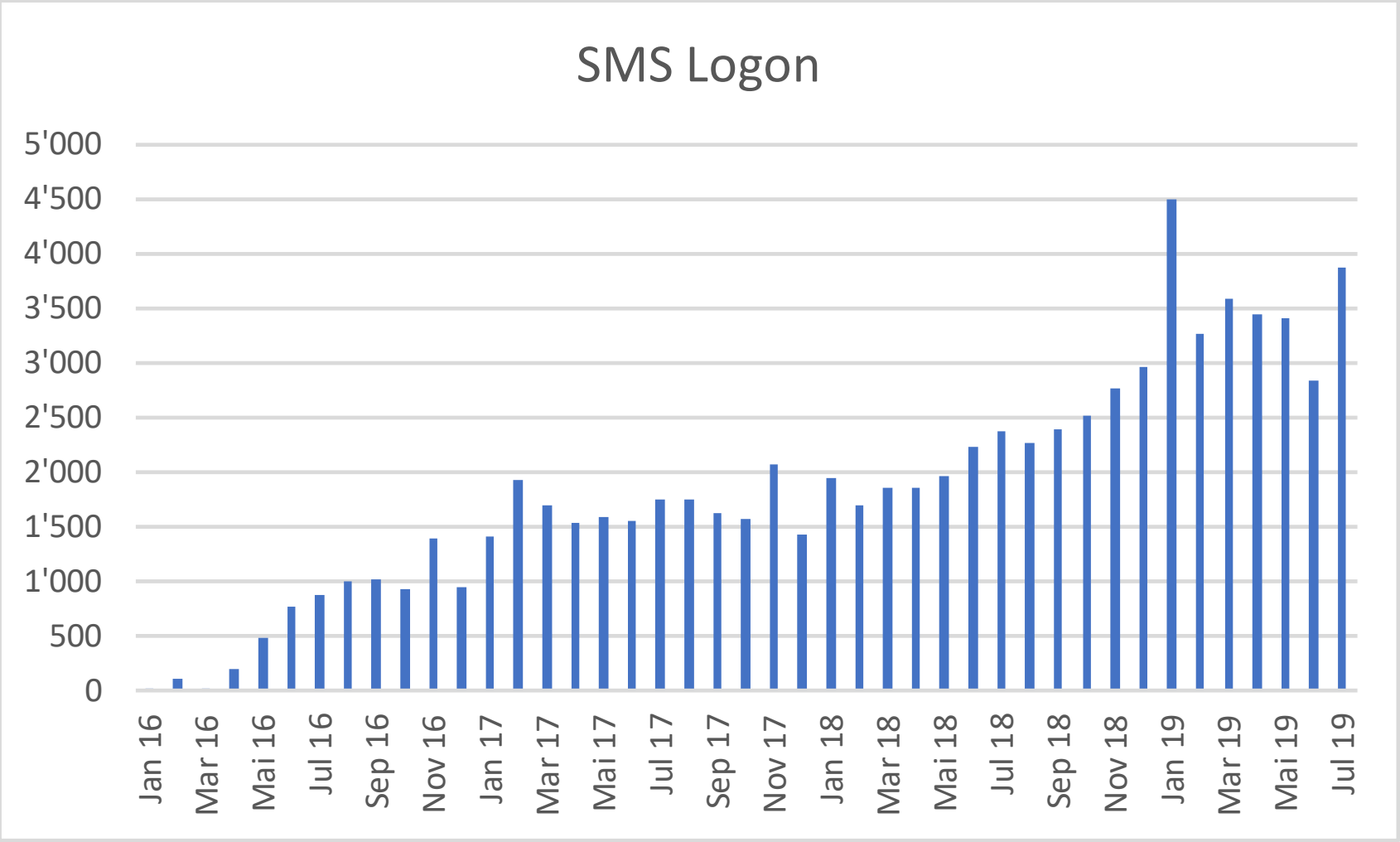


Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

SwissLife



Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen



Quelle: aXenta AG

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

SwissLife

	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%

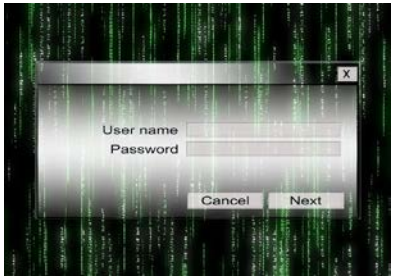
Quelle: Ti&m und GfK Switzerland; gefunden in Netzwoche:
https://www.netzwoche.ch/news/2018-02-16/wie-schweizer-digitale-dienstleistungen-nutzen

Bedürfnis nach Vernetzung und digitalen Dienstleistungen

Problematik Datenschutz

Zielgerichtet Informationen zur Verfügung stellen

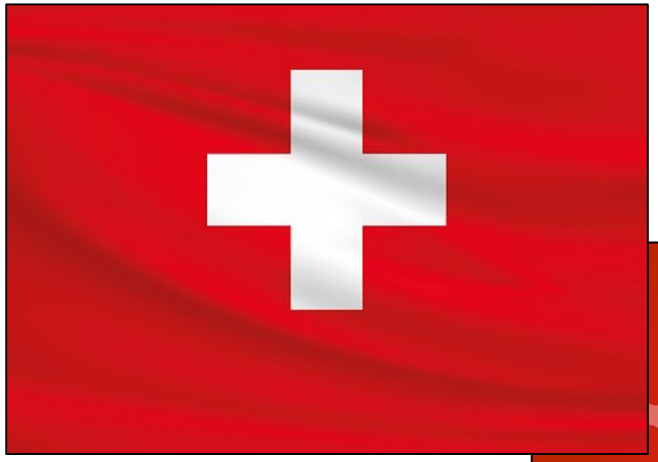
Datensicherheit und Datenschutz



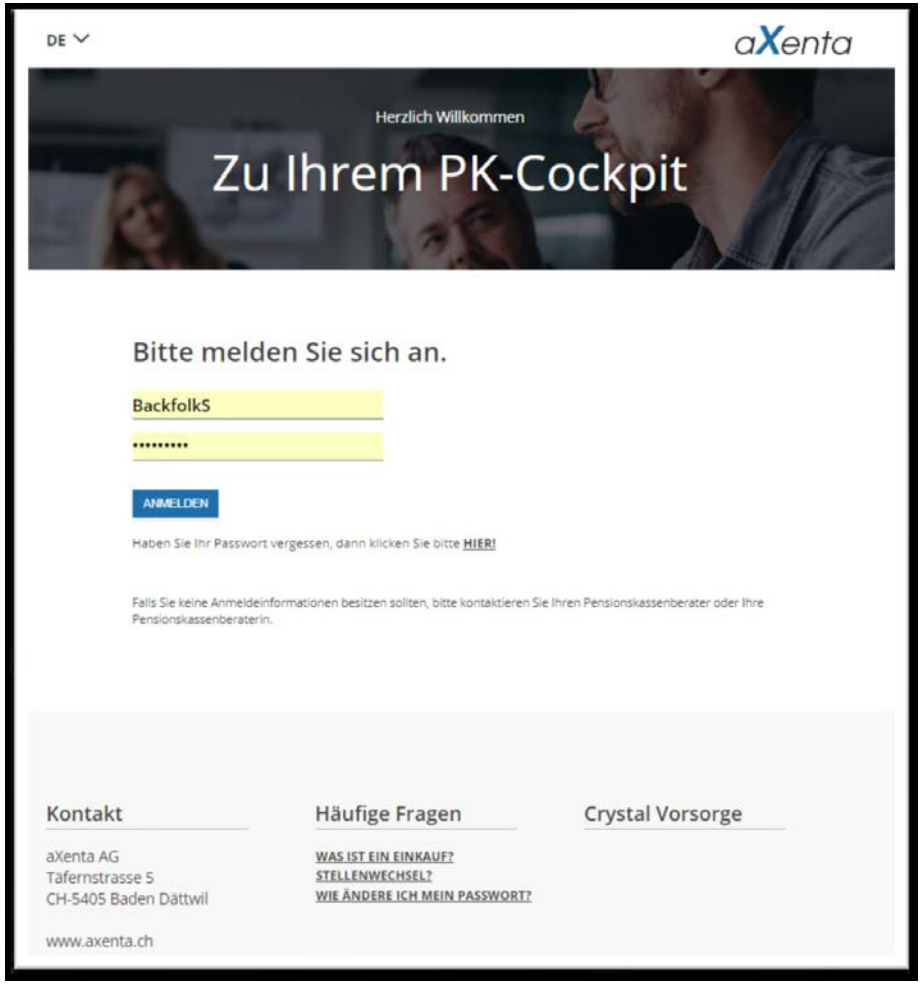
Destinatär eindeutig und zweckmässig identifizieren

Problematik Datenschutz

Problematik Datenschutz



Problematik Datenschutz



Problematik Datenschutz

SwissLife

- Google Authenticator: App aus dem Play store
- Einmaliges Einloggen auf das Portal
- QR-Code mit dem Handy fotografieren. Damit wird die Plattform der App hinzugefügt.
- Ein einmaliger Code wird generiert, der im Portal eingegeben werden muss.
- Eine Bestätigungsmail wird versendet und damit ist die App mit der Plattform verbunden.
- In kurzen Zeitabständen wird ein neuer Code generiert, der beim Einloggen als zweites Sicherheitselement eingegeben werden muss.
- Damit ist es nicht möglich, die Übertragung des Codes abzufangen. DeN Code hat nur, wer das Handy hat.

Problematik Datenschutz

Identifikation von Dormant Accounts

Identifikation von Data Breeching und Reaktion zur Vermeidung erfolgreichen Breechings

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

→ Fragen und Antworten

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

SwissLife