

Rubrik: Berater

Finet zur Vorratsdatenspeicherung: „Es ist wie bei einem guten Arzt“



Markus Neudecker, Uwe Gnad (v.l.)

Ob Haspa, Postbank oder AWD: In den vergangenen Jahren häuften sich bei den deutschen Kreditinstituten und Finanzdienstleistern die Datenpannen. Wie Berater und Banken mit Kundendaten umgehen und welche Vorschriften sie beachten müssen, erklären Markus Neudecker, Vorstand des Maklerpools Finet AG und der Finet-Datenschutzbeauftragte Uwe Gnad.

DAS INVESTMENT.com: Die Hamburger Datenschutzbehörde hat vor kurzem gegen die Hamburger Sparkasse (Haspa) ein Bußgeld von 200.000 Euro verhängt, weil externe Berater eine zeitlang Zugriff auf die Kundendaten hatten. Finden Sie das richtig?

Markus Neudecker: Ohne die genauen Umstände des Einzelfalls zu kennen, ist eine Beurteilung naturgemäß schwierig. Richtig ist auf jeden Fall, dass bei der Weitergabe von Kundendaten bestimmte Standards gelten sollten. Im Falle externer Dienstleister stellt sich vor allem die Frage nach Umfang und Zweck von Datenweitergaben. Bekommen Dienstleister wirklich nur Daten, die sie für ihre Aufgabe und Stellung benötigen? Einmal für einen bestimmten Zweck erhobene Daten dürfen beispielsweise nicht pauschal für andere Zwecke verwendet werden. Die Erhebung muss laut Bundesdatenschutzgesetz stets zweckgebunden erfolgen.

DAS INVESTMENT.com: Gilt dies für alle Daten oder existieren unterschiedliche Datentypen, für die verschiedene Vorschriften gelten?

Uwe Gnad: Man unterscheidet drei Grundtypen von Daten: Rohdaten, aufbereitete Daten und personenbezogene Daten. Rohdaten sind sozusagen die Originale. Als „aufbereitet“ werden sie bezeichnet, sobald zwischen Datensätzen eine Verknüpfung beziehungsweise ein Zusammenhang hergestellt wird. Das Bundesdatenschutzgesetz bezieht sich auf die personenbezogenen Daten: So werden all jene Daten und Angaben bezeichnet, die über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer Person Auskunft geben. Sie sind also eine Art Steigerung von aufbereiteten Daten.

DAS INVESTMENT.com: Wann muss das Einverständnis des Kunden eingeholt werden?

Gnad: Das Gesetz sieht vor, dass jeder, dessen personenbezogene Daten verwendet werden sollen, ausdrücklich damit einverstanden sein muss. Das gilt auch für das Einverständnis im Rahmen eines Vertragsschlusses. Der Gesetzgeber hat hier unlängst die Vorgaben zur Schriftform verschärft, damit der Datenschutz für den Kunden klar ersichtlich ist und entsprechende Passagen nicht im Kleingedruckten untergehen.

DAS INVESTMENT.com: Gibt es da auch Ausnahmen?

Gnad: Die einzige Ausnahme sind personenbezogene Daten, die laut Gesetz erhoben, gespeichert und verarbeitet werden müssen. Der Berater ist also dazu verpflichtet, bei Kundendaten genau dies zu tun. Oder nehmen wir zum Beispiel das Geldwäschegesetz. Das zwingt den Berater dazu, bestimmte personenbezogene Daten seines Kunden zu erheben, weiterzuverarbeiten und zu speichern. Oder aber wenn der Kunde einen Vertrag über eine Sache oder Dienstleistung abschließen möchte. Dafür können personenbezogene Daten erforderlich sein. Möchte der Kunde das nicht, muss er auf den Vertrag verzichten.

Rubrik: Berater

Finet zur Vorratsdatenspeicherung: „Es ist wie bei einem guten Arzt“

DAS INVESTMENT.com: Wenn der Kunde mit der Speicherung seiner persönlichen Daten grundsätzlich einverstanden ist, bedeutet das nur, dass die Mitarbeiter des Unternehmens darauf zugreifen dürfen oder auch externe Berater?

Neudecker: Im Rahmen der Beratung kann es durchaus notwendig sein, einzelne Daten des Kunden an Dritte weiterzugeben. Wenn das in der Vereinbarung zwischen Berater und Kunde eindeutig festgelegt ist, spricht vom Grundsatz her nichts dagegen. Dem Kunden muss jedoch klar sein, dass seine Daten gegebenenfalls das Haus verlassen – an wen, in welchem Umfang und warum.

DAS INVESTMENT.com: Und wie kann die nötige Datenweiterleitung an Dritte transparent und sicher vonstattengehen?

Gnad: Daten müssen grundsätzlich protokolliert und sicher weitergegeben werden. Das gilt für jegliche Möglichkeit, in Datenverarbeitungssysteme einzusehen oder darauf zuzugreifen. Das fängt beim Schutz der Server und Computer an. Auch die interne und externe elektronische Übermittlung muss wirksam gesichert sein: Entweder ist die Verbindung verschlüsselt oder das Datenpaket, wenn die Übermittlung per E-Mail erfolgt. Dazu kommt, dass erforderliche Benutzernamen und Passwörter zur Authentifizierung beziehungsweise Entschlüsselung durch Länge und Zeichenkombination komplex sind. Für den Inhalt der Weitergabe gilt auch hier: nur das, was erforderlich ist – und nur an den, der es wirklich braucht. Kurz: 'Need to know!', nicht 'nice to know'

DAS INVESTMENT.com: Nun geriet die Hamburger Sparkasse nicht zum ersten Mal ins Visier der Datenschützer. Anfang November wurde zum Beispiel bekannt, dass Haspa psychologische Profile ihrer Kunden erstellte und speicherte. Dies wurde von den Verbraucherschützern scharf kritisiert. Andererseits fordern jedoch gerade die Verbraucherschützer eine individuelle Beratung, die ja auch persönliche Informationen über den Kunden wie dessen Verhältnisse und Risikobereitschaft voraussetzt. Wie stehen Sie dazu?

Neudecker: Der Verbraucherschutz hat Recht, wenn er eine Beratung fordert, die auf den Kunden und dessen tatsächliche Bedürfnisse zugeschnitten ist. Und es ist auch richtig, dass man dafür eine Menge personenbezogene, sensible Daten benötigt. Doch das schließt einen richtigen Datenschutz nicht aus. Im Gegenteil: Beides zusammen, die konsequente Umsetzung des Datenschutzes und des Verbraucherschutzes, bilden die Basis für eine gute kunden- und bedarfsorientierte Beratung.

Rubrik: Berater

Finet zur Vorratsdatenspeicherung: „Es ist wie bei einem guten Arzt“

DAS INVESTMENT.com: Welche Möglichkeiten gibt es, individuelle Beratung auch ohne Datenvorratspeicherung und umfangreiche Datenauswertungen anzubieten?

Neudecker: Eine individuelle Beratung ist auch möglich, ohne Daten auf Vorrat zu speichern. Wichtig ist, dass nur notwendige Daten abgefragt werden und dass sich der Kunde im Vorhinein darüber im Klaren ist, was, wie viel und weswegen ausgewertet oder weitergegeben wird. Im Prinzip ist es wie bei einem guten Arzt: Der nimmt Blut nicht völlig grundlos ab. Und bei auftretenden Beschwerden greift er auch nicht auf die Blutwerte des letzten Jahres zurück.

DAS INVESTMENT.com: Wie kann Datenschutz in die Unternehmenskultur integriert werden?

Neudecker: Zu Anfang sollte den Mitarbeitern den Wert der Daten für Kunden und das Unternehmen bewusst gemacht und sie für den Datenschutz sensibilisiert werden. Ein ausgebildeter Datenschutzbeauftragter im Haus kann diesen Weg praxisorientiert begleiten. Wir führen zudem konkrete Maßnahmen wie unternehmensinterne Seminare und Prüfungen zum Thema Datenschutz durch und haben ein für alle Mitarbeiter verbindliches Datenschutzhandbuch. Finet-Partner unterstützen wir mit einer Hotline.

DAS INVESTMENT.com: Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen können Makler und Maklerpools über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus konkret ergreifen, um eigene und besonders sensible Kundendaten zu schützen?

Gnad: Das fängt damit an, Daten nur im unbedingt notwendigen Maße und nicht auf Vorrat zu sammeln. Zusätzlich muss das Intranet eines Unternehmens vom Extranet klar getrennt sein und den neuesten Standards bei Verschlüsselung und Authentifizierung entsprechen. Jeder Zugang oder Zugriff zu Daten sollte protokolliert sein. Schlussendlich muss sichergestellt werden, dass jeder via Passwort ausschließlich auf Daten zugreifen kann, die für ihn unbedingt notwendig sind. Um sicherzugehen, dass dies eingehalten wird, gibt es nur einen Weg: All das muss Bestandteil der Verträge mit Geschäftspartnern werden.

Neudecker: Wenn diese Maßnahmen gewissenhaft und mit Sorgfalt von allen Beteiligten umgesetzt und eingehalten werden, ist schon sehr viel gewonnen. Doch der Schutz von Daten greift viel früher. Er beginnt bei der eigenen Einstellung jedes Mitarbeiters. Es darf keinen Zweifel geben, wie hochwertig und schützenswert persönliche Daten für den Kunden sind.