WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH
Die Versicherungsmakler

Fachverband Versicherungsmakler

Datenschutzgrundverordnung DSGVO

Technische Anforderungen an die Verwaltungsprogramme der Makler

Josef Sylle & Mag. Herbert Orasche
Arbeitskreis Technologie des Fachverbandes der Versicherungsmakler

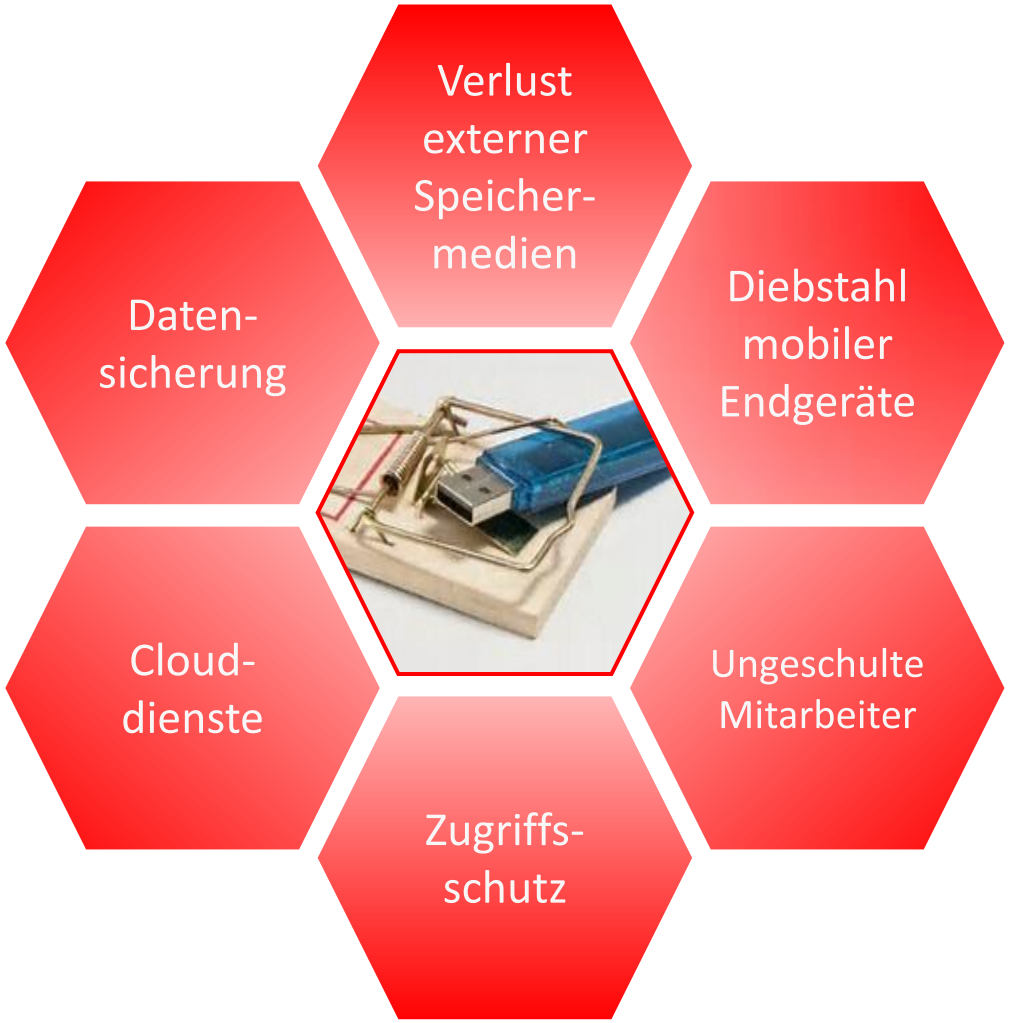
November/ Dezember 2017

Agenda

- Anforderungen an den Versicherungsmakler
  - Hardware
  - Mitarbeiter

- Technische Anforderungen an die Verwaltungsprogramme
  - Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30)
  - Informationspflichten (Art. 13, 14)
  - Recht auf Auskunft (Art. 15)
  - Recht auf Löschung und Einschränkung (Art. 17, 18)
  - Daten-Zugriffsberechtigungen /-einschränkungen
  - Datenübertragbarkeit (Art. 20)
  - Privacy by Design / Default (Art. 25)
  - Dokumentationspflichten (Art. 33)

Datenfallen im Unternehmen



Anforderungen an den Versicherungsmakler (1)

- Verlust / Diebstahl mobiler Endgeräte und externer Speichermedien
  - Problembewusstsein bei den Mitarbeitern schaffen
  - Mitarbeiter schulen
  - Gezielter Einsatz, Verwaltung, Dokumentation und Verschlüsselung mobiler Endgeräte / externer Speichermedien
  - Benutzung außerhalb der Firmen-Infrastruktur (öffentl. WLAN, GMX-Accounts, etc.) - auf verschlüsselte Verbindungen achten

- Ungeschulte Mitarbeiter/innen
  - Mitarbeiter-Schulungen: verantwortungsvoller Umgang mit Daten
  - Verpflichtungserklärung zur Einhaltung des Datenschutzes
  - Verfahren bei personellen Änderungen
  - PC-Benutzungsregelungen bzw. –einschränkungen
  - Regelung bei Einsatz von Fremdpersonal

Anforderungen an den Versicherungsmakler (2)

- Zugriffsschutz
  - Anlage verschiedener Benutzer
  - Regelung zur Auswahl von Passwörtern
  - Zugriffsberechtigungen
  - Sichere Ablage von Zugangsdaten
  - IT-Dokumentation (Verträge mit IT-Dienstleister, Einsatz von Clouddiensten, Datenspeicherung/Server innerhalb der EU?)

- Clouddienste
  - Daten verschlüsselt speichern
  - Virenschutz
  - Geräte / Wechselmedien vor unberechtigtem Zugriff schützen (Verschlüsselung)
  - Sind EDV-Systeme und Geräte „up-to-date“ – Aktualisierungszeitpunkte für Updates, Sicherheitstools, ServicePack dokumentieren und festlegen

Anforderungen an den Versicherungsmakler (3)

- Datensicherung

  - IT-Sicherheitsstrategien und –richtlinien für Administratoren und Benutzer
  - Firewalls, Sicherheit von Web-Browsern sicherstellen
  - Erstellung eines Datensicherungskonzepts
  - Regelung für Backup-Datenträger – manipulationssicher, unzugänglich für Unbefugte, belastbar
  - Lokalisierbarkeit von gespeicherten Kundendaten – wo und mit welcher Redundanz werden personenbezogene Daten abgelegt (gilt auch für Backups und archivierte Dateien)
  - Physischer Schutz von IT-Systemen
    - Zutrittskontrollen (Wer hat Zutritt zum Gebäude / zum Server? Physische Zutrittskontrollen?)
    - Zugangsbeschränkungen festlegen
    - Infrastruktur (Klimaanlage, Notstromversorgung,…)

Technische Anforderungen an die Verwaltungsprogramme betreffend DSGVO

- Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30)
- Informationspflichten (Art. 13, 14)
- Recht auf Auskunft (Art. 15)
- Recht auf Löschung/Einschränkung (Art. 17, 18)
- Daten-Zugriffsberechtigungen
- Datenübertragbarkeit (Art. 20)
- Privacy by Design / Default (Art. 25)
- Dokumentationspflicht (Art. 33)

Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30)

- **Verarbeitungszweck** unter Angabe der Rechtsgrundlage
- **Verarbeitungsart** – zB Kunden- u. Vertragsverwaltung, Schadenbearbeitung, Marketing,…
- Betroffene **Personengruppen** – zB Kunden/VN, versicherte Personen, VUs, Interessenten,…
- **Datenkategorien** – zB Name, Adresse, Geburtsdatum, Bankdaten, Polizzennummern,…
- **Empfängerkategorien** – zB VUs, Kreditunternehmen, externe Dienstleister
- Vorgesehene **Löschfrist** für die verschiedenen Datenkategorien

- Anforderungen
  - Möglichkeit die Datenherkunft im System anzugeben (stammen die Daten vom Betroffenen selbst oder von einer dritten Person)
  - automatische Erstellung eines Verzeichnisses in verarbeitbarer Form (zB Excel)

Kategorien der betroffenen Personengruppe aus Punkt 1 des C-Blattes (Lfd.Nr.)	Lfd. Nr.	Datenkategorien	Besondere Datenkategorien iSd Art 9 DSGVO[10], strafrechtlich relevant iSd Art 10 DSGVO[11]	Banken	Rechtsvertreter im Geschäftsfall	Wirtschaftstreuhänder	Gerichte im Anlassfall	Verwaltungsbehörden im Anlassfall	Inkassounternehmen im Anlassfall	Fremdfinanzierer (zB Leasing)	Mitwirkende Vertrags- und Geschäftspartner	Versicherungen im Anlassfall	Provider (IT-Dienstleister)
1	1	Name, Firma oder sonstige Geschäftsbezeichnung	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2	Anschrift	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3	Kontaktdaten (Tel., Mail,Fax)	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4	Firmenbuchdaten	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5	Daten zur Bonität inkl. Mahn- und Klagsdaten	Nein		X		X						
	6	Bankverbindungen	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	7	Kreditkartennummern und -unternehmen	Nein	X	X	X	X						
	8	UID-Nummer	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	9	Namen der Kontaktpersonen	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	10	Kontaktdaten der Kontaktpersonen (Tel., Mail, Fax, Anschrift odgl.)	Nein	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Informationspflichten (Art. 13, 14)

- Zum Zeitpunkt der Datenerhebung
- In präziser, transparenter, verständlicher, schriftlicher und leicht zugänglicher Form
- Informationsblatt mit
  - Name und Kontaktdaten des Versicherungsmaklers
  - Verarbeitungszweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung
  - Empfänger der Daten – zB VUs, Banken, externe Dienstleister,…
  - Dauer der Datenspeicherung
  - etc.
- Anforderungen
  - Implementierung des Informationsblattes
  - Erstellung des Informationsblattes aus dem System (Angabe der Datenkategorie insbesondere dann, wenn die Daten von Dritten stammen)
  - Bei Neuanlage von Kundendaten: Hinweis auf Vorlage des Informationsblattes

Recht auf Auskunft (Art. 15)

- Angabe der Datenkategorien und die konkret verarbeiteten Daten
- Kopie aller verarbeiteter Daten (zB E-Mails, Briefe, Auszüge aus Datenbanken,…)
- Angabe der Verarbeitungszwecke (zB Beratung/Vermittlung von Versicherungsverträgen, Schadenberatung, Prämieninkasso,…)
- Angabe der Empfängerkategorien
- Rechtsgrundlage der Verarbeitung
- Speicherfrist für die Daten
- Angabe zur Datenherkunft

- Anforderungen
  - Automatische Erstellung einer „Datenverarbeitungsaufstellung“ mit den oben angeführten Punkten
  - Erstellung eines zB PDF-Dokuments mit allen im System abgelegten Daten (inkl. Korrespondenz)

Recht auf Löschung und Einschränkung (Art. 17, 18)

- Anforderungen
  - Löschung der Daten aus dem System
  - Automatische Archivierung der Daten, wenn Löschung nicht möglich ist (Haftungsthematik, Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten)
  - (Weiter-)Verarbeitung der Daten muss unzulässig sein
  - Automatische Weiterleitung in ein Back-Up-System
  - Verschlüsselung der Daten
  - Automatische Erstellung einer E-Mail an sämtliche Datenempfänger mit der Information über die Löschung, Einschränkung oder Berichtigung (Art. 16)

Daten-Zugriffsberechtigungen /-einschränkungen

- Anforderungen
  - Je Datenkategorie festlegen, wer welche Zugriffsberechtigungen erhält
    - Unsensible Daten (zB allgemeine Kundendaten, wie Name, Adresse, Status,…) für alle Nutzer lesbar (evtl. auch änderbar)
    - Sensible Daten (zB spezifische Kundendaten, wie Vertrags- u. Schadendaten, …) nur für den Kundenbetreuer les- und änderbar
  - Kundenbetreuer kann Zugriffsberechtigungen (zB Lesefreigabe) für andere Nutzer festlegen
  - Bei Ausscheiden des Kundenbetreuers:
    - automatische Ausgabe einer „Kundenbestandsliste“, um einen neuen Betreuer zu hinterlegen
    - Subsidiär vergebene Nutzer-Zugriffsberechtigungen auf „Standard“ zurücksetzen

Weitere Anforderungen gem. DSGVO

- Datenübertragbarkeit (Art. 20) – nicht zwingend, nur wenn technisch machbar
  - Automatische Auflistung aller gespeicherten Daten der betroffenen Person in strukturierter und lesbarer Form
  - Bei Verwendung derselben Software-Systeme oder Online-Portale Übertragbarkeit der Daten „per Mausklick“

- Privacy by Design / Default (Art. 25)
  - Datenminimierung bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sicherstellen, ohne dabei die Funktionalität des Systems zu beinträchtigen (Privacy Enhancing Technologies)
  - Daten-Pseudonymisierung und Verschlüsselung ermöglichen (siehe auch Art. 32)

- Dokumentationspflicht (Art. 33)
  - Änderung von Daten und Zugriffe im System dokumentieren und nachverfolgbar machen

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit!

Josef Sylle & Mag. Herbert Orasche
Arbeitskreis Technologie des Fachverbandes der Versicherungsmakler