

Imagerisiken durch verunglimpfende Beschreibungen

DSGVO Betroffenenauskunft. Bei der Diskussion um die DSGVO stehen häufig die deutlich verschärften Haftungsrisiken im Zentrum. Weniger Beachtung erfährt die Tatsache, dass das Recht auf Auskunft über gespeicherte personenbezogene Daten deutlich gestärkt wurde.



Autor:
Thomas Breitzkreuz,
Geschäftsführer
der emagixx GmbH



Die DSGVO fordert auch die Sparkassen

Die sogenannte Betroffenenauskunft stellt für Sparkassen ein erhebliches Image-Risiko dar. In Freitextfeldern befinden sich illegale und z.T. auch in der Wortwahl völlig unangemessene Beschreibungen von Kunden befinden.

Die seit dem 25.05.2018 geltende DSGVO sieht vor, dass personenbezogene Daten grundsätzlich nur für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke erhoben werden dürfen, dem Zweck angemessen und erheblich und außerdem sachlich richtig und erforderlichenfalls auf dem neuesten Stand sein müssen (Artikel 5, Abs. 1). Besondere Kategorien personenbezogener Daten wie politische Meinung, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen, Gesundheitsdaten etc. unterliegen darüber hinaus einem weiteren Schutz und dürfen – bis auf wenige Ausnahmen – grundsätzlich nicht verarbeitet werden.

Zur besseren Einschätzung des Kunden oder auch zur Serviceoptimierung ist es in Sparkassen gängige Praxis, personenbezogene Zusatzinformationen zu speichern. Hierfür stehen in OSPlus Freitextfelder zur Verfügung, die direkt im oder nach dem Beratungsgespräch von Sparkassen-

mitarbeitern befüllt werden. Dabei kommt es durchaus vor, dass z.B. aus Unwissenheit unerlaubte Informationen wie z.B. „pflegt kranke Mutter“ oder „ist krank“ erfasst werden. Für das spätere Kundenverhältnis aber fast noch entscheidender ist, dass die verwendete Wortwahl nicht immer den gängigen Konventionen einer professionellen Beziehung entspricht.

Dies wird genau dann zum Problem, wenn Kunden verstärkt vom Auskunftsrecht über gespeicherte personenbezogene Daten Gebrauch machen. Die sogenannte Betroffenenauskunft wird in OSPlus bei Bedarf auf Knopfdruck generiert und enthält – wie in der DSGVO vorgesehen – alle im System vorhandenen Informationen. Hierdurch können, neben den Haftungsrisiken für unerlaubt erhobene Daten, erhebliche Imageschäden entstehen, indem verbale Entgleisungen („Asi“, „Idiot“, „stinkt“ etc.) einzelner Mitarbeiter an die Öffentlichkeit gelangen. Um dieses Risiko für Sparkassen zu minimieren, hat die emagixx GmbH – basierend auf ihrer Prüfsoftware enfoxx

– eine Dienstleistung entwickelt, bei der die in den Textfeldern hinterlegten Informationen mit Hilfe eines Regelwerks strukturiert aufgearbeitet, kategorisiert und mit einer Liste negativer Ausdrücke abgeglichen werden. Anschließend erfolgt bei unerlaubten Informationen eine automatische Löschung der Inhalte oder, falls die Textfelder darüber hinaus Informationen enthalten, deren Aufbewahrung gewünscht wird, eine Weiterleitung zur manuellen Bearbeitung durch Sparkassenmitarbeiter. Aufgrund der ausgereiften Technologie ist die Dienstleistung in nur wenigen Tagen abgeschlossen, so dass Betroffenenauskünfte sehr schnell keine Gefahr mehr darzustellen brauchen.

