

**Interessantes zu Datenschutz und Informationssicherheit präsentiert von UIMC und UIMCert**

## Datenschutz im Call Center gilt für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen

*Callcenter stehen ständig vor neuen Herausforderungen. Sinkende Erträge und Überkapazitäten kennzeichnen den aktuellen Strukturwandel. Wer im harten Wettbewerb bestehen will, muss sich auch den gesetzlichen Vorschriften eines umfassenden Datenschutzes stellen. Denn bei Verstößen gegen den Datenschutz, die sich überdies schnell zu einem Skandal entwickeln können, drohen empfindliche Strafen. Auch für viele andere Unternehmen ist das Telefon ein wichtiges Kommunikationsmedium, um mit Kunden und Verbrauchern im besten Sinne „im Geschäft“ zu bleiben. „Dem Datenschutz kommt eine zunehmend stärkere Rolle zu“, weiß der mehrfach bestellte Datenschutzbeauftragte Dr. Jörn Voßbein von UIMC zu berichten. Konkret sind nicht nur Verbraucherdaten zu schützen, sondern vor allem auch der datenschutzgerechte Umgang mit den eigenen Mitarbeiterdaten ist zu gewährleisten. Denn neben der Qualität ist der Datenschutz das Top-Thema für solche Unternehmen.*

Aus der praktischen Arbeit eines Datenschutzbeauftragten: Auf einer digitalen Anzeigentafel im Unternehmen wird der Status der Mitarbeiter angezeigt, die hauptsächlich in der telefonischen Kundenbetreuung tätig sind (z. B. internes Call Center). Dies geschieht in der Form, dass angezeigt wird, ob sie im Hause sind sowie ob und aus welchem Grund sie nicht im Hause sind. Hierbei werden auch Status-Meldungen eingegeben wie „um 12 Uhr zum Arzt gegangen“ oder „bis Ende der Woche krankgeschrieben“. Hintergrund: durch die Veröffentlichung können die Kunden besser informiert und betreut werden. Die Thematik ist ein Fall aus dem Bereich des Mitarbeiterdatenschutzes.

Die Rechtslage: Alle Angaben über persönliche und sachliche Verhältnisse der Mitarbeiter sind gemäß § 3 Absatz 1 Bundesdatenschutzgesetz personenbezogene Daten. Die wichtigste Grundregel im Datenschutz aber lautet, dass die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten grundsätzlich verboten ist. Jeder Mensch soll selbst bestimmen dürfen, welche Daten über ihn erhoben, gespeichert und genutzt werden. Aber in § 4 Absatz 1 werden Erlaubnistatbestände geregelt: die Datenverwendung ist demnach erlaubt, wenn a) das BDSG oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt oder anordnet oder b) der Betroffene einwilligt. Nach § 32 BDSG sind die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten erlaubt, wenn dies für den Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses erforderlich ist.

Für Datenschutzexperten steht aber fest: Der Status „Pause“ oder „nicht am Platz“ ist sicher durch die Rechtsnorm § 32 BDSG legitimiert und dient dem reibungslosen Betriebsablauf. Ein Status „um 12 Uhr zum Arzt gegangen“ übersteigt die Erfordernisse, die der Durchführung des Beschäftigungsverhältnisses dienen. Diese Information sollte nur der Personalabteilung, dem direkten Vorgesetzten und/oder dem Personaleinsatzplaner zur Kenntnis gelangen. [...]

Die gesamte Stellungnahme finden Sie unter [communication.uimc.de](http://communication.uimc.de) finden.

## Schon gewusst?

Nachdem das EuGH im vergangenen Jahr „Safe Harbor“ als rechtliche Möglichkeit des Drittlandtransfers gekippt hat, stehen nun auch die „Standardvertragsklauseln“ auf dem Prüfstand. Da bei diesem bilateren Vertrag letztlich die gleichen Kritikpunkte wie beim Safe-Harbor-Abkommen geäußert werden können, lässt die irische Datenschutzaufsichtsbehörde nun vor dem irischen High Court klären, ob die EU-Standardvertragsklauseln noch rechtskonform sind. Der irische High Court wird in dieser Frage sicherlich den EuGH anrufen. **Wir halten Sie auf dem Laufenden!**

**Noch Fragen?**

Treten Sie mit uns in einen Dialog ein!

**UIMC**Communic@tion

Interessantes zu Datenschutz und Informationssicherheit präsentiert von UIMC und UIMCert

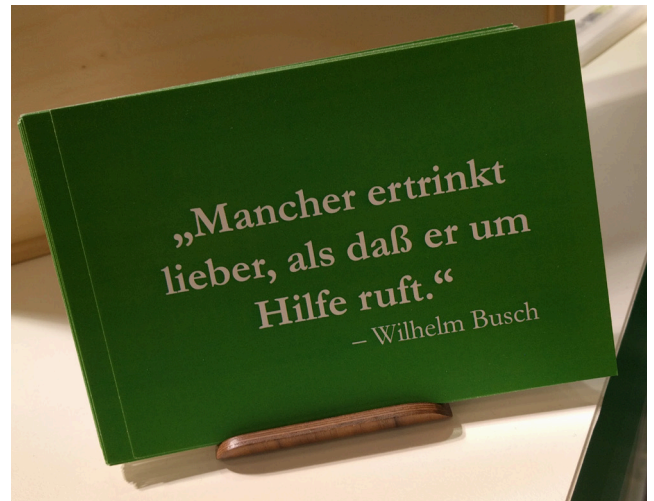
## Was geschieht bei Datenpannen gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung?

Aktuell müssen Unternehmen, denen Daten „abhanden“ gekommen sind („unrechtmäßige Kenntnisnahme durch Dritte“), Aufsichtsbehörde und die Betroffenen informieren. Künftig werden die Anforderungen an eine Dokumentation und Meldung von Datenpannen erweitert.

Was ändert sich?

- » Zum einen ist künftig eine Meldung nicht nur bei „besonders sensiblen“ Daten erforderlich.
- » Des Weiteren sind nicht nur Datenpannen betroffen, die eine „unrechtmäßige Kenntnisnahme von Daten durch einen Dritten“ zur Folge haben, sondern auch interne Datenpannen.
- » Aber nicht alle Datenpannen sind zu melden; vielmehr ist auch weiterhin eine Abwägung erforderlich, ob besondere Risiken bestehen.
- » Zum anderen sind künftig alle Datenschutzverletzungen zu dokumentieren; demnach auch jene, die keine Meldung an die Aufsichtsbehörde erfordern.

Näheres zu den Änderungen finden Sie in unserer Informationsbroschüre „EU-Datenschutz-Grundverordnung (die wichtigsten Änderungen im Überblick)“, welche wir Ihnen gerne zusenden.



Und was tun Sie?

kostenfreier Zutritt

## Informationstage der UIMC und UIMCert

Die Informationstage der UIMC und UIMCert findet im Maternushaus in Köln (Raum Ursula) statt. Hier können Sie sich über die Neuerungen informieren und über die Konsequenzen aufklären lassen. Der Eintritt ist frei (dies gilt nicht für die parallel stattfindende DAFTA). Nutzen Sie unsere Informationstage auch für fachliche Gespräche in angenehmer Atmosphäre. Selbstverständlich ist für uns, dass wir mit Ihnen ein kostenloses Beratungsgespräch führen und Sie als Gäste bewirten werden.

Informieren Sie sich ausführlich über das UIMChange-Programm zur effizienten Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung

**Köln, 16. und 17.11.2016**

Mehr unter <https://termine.uimc.de>

Bitte senden Sie mir neben den angekreuzten Themen weitere Informationen zu:

Datenschutz im Call Center gilt für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen

EU-Standardvertragsklauseln vor dem Aus?!

**Unser Tipp:** Bitte senden Sie mir zukünftig den UIMCommunic@tion-Info-Brief und regelmäßig weitere interessante Informationen per E-Mail zu!

E-Mail: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

per Fax an (0202) 265 74 - 19 oder formlos per Mail an [communication@uimc.de](mailto:communication@uimc.de)

Mehr Informationen, Hinweise und Tipps finden Sie hier: <https://communication.UIMC.de>

Einer künftigen Zusendung können Sie jederzeit formlos per E-Mail an [communication@uimc.de](mailto:communication@uimc.de) widersprechen.

