



# Informationen sollen spurlos verschwinden

Künftig müssen personenbezogene Daten physisch gelöscht werden. Das stellt die Systeme einiger Geldhäuser in Deutschland vor Probleme, denn die Kundendaten werden bislang nur inaktiv gestellt.

**Christian Kemper**

Finanzdienstleister wissen fast alles über ihre Kunden. Kaum ein anderer Wirtschaftszeit verfügt über so viele Daten. Doch die Geldhäuser stehen vor der Herausforderung, dass sie Informationen zu Personen künftig wieder löschen müssen, wenn diese mehr als zehn Jahre nicht mehr in einer aktiven Geschäftsbeziehung mit ihnen stehen. Das schreibt die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) vor, die am 28. Mai 2018 in Kraft treten wird. Sie löst die europäische Datenschutzrichtlinie (95/46/EG) und Teile des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ab.

„Das Löschen stellte die Kreditinstitute quer durch die Bank vor große Herausforderungen“, sagt Daniel Welzer, Geschäftsführer von Arvato CRM Solutions in Deutschland. Künftig wird es nicht mehr ausreichen, die betroffenen Datensätze inaktiv zu stellen, sie müssen physisch aus den Kernbanksystemen und aus allen anderen IT-Anwendungen des jeweiligen Instituts verschwinden. Allerdings können die einmal gelöschten Daten dann nicht mehr rekonstruiert wer-

den, was zusätzliche Sicherheitsmechanismen nötig mache, wie Welzer erklärt. Die Notwendigkeit der Datenlöschung werde laut Welzer künftig durch die DSGVO viel stärker aus der Kundenperspektive, als aus der Perspektive des Geldhauses getrieben.

Thomas Breikreuz, Geschäftsführer des IT-Dienstleisters Emagixx, betont, dass die Daten hundertprozentig richtig

## Kompakt

- Die Datenschutzgrundverordnung schreibt Banken und Sparkassen ab Ende Mai 2018 das Löschen von Daten inaktiver Kunden vor.
- Personenbezogene Informationen müssen ganz aus den IT-Systemen verschwinden und können dann nicht mehr rekonstruiert werden.

verknüpft sein müssen, um sie, wie von der DSGVO gefordert, rechtzeitig löschen zu können. „Das ist systembedingt bei keinem unserer Kunden der Fall“, berichtet er. „Und die Identifikation einer falschen Verknüpfung setzt erhebliches bankfachliches und prozesstechnisches Wissen voraus.“ Eine manuelle Prüfung wäre zeitintensiv und würde die personellen Ressourcen in den Geldhäusern lange binden. Stattdessen können Prüfregelein inaktive Kunden identifizieren und auf inkorrekt gesetzte Löschedaten kontrollieren. „Unsere Erfahrungen zeigen, dass oft Zehntausende bisher nicht erkannte Datensätze so noch rechtzeitig vor Inkrafttreten der DSGVO gelöscht werden können“, verspricht Breitzkreuz. Bei der Prüfung der Informationen sei eine Software dem Menschen überlegen, solange es sich um regelkonforme Aufgaben handelt. Bei komplexen Situationen könnten hingegen nur Mitarbeiter mit den entsprechenden Erfahrungen die richtige Entscheidung treffen. „Sollte sich eine solche Situation als wiederkehrend herausstellen, ist es allerdings meistens möglich, diese wiederum in eine Prüfregelein zu überführen“, weiß der IT-Experte.

Für die Sparkassen stellt die Umsetzung der DSGVO aus zwei Gründen eine Herausforderung dar. Zwar vergibt das eingesetzte Bankensystem OS Plus für inaktive Kunden automatisch ein Löschkennzeichen und sorgt für eine auf diesem Datum beruhende Löschung. Es kann aber längst nicht alle inaktiven Kunden als solche erkennen. So ist es zum Beispiel nicht möglich, eine einzelne inaktive Person innerhalb eines Familienverbundes zu identifizieren. „Hierfür ist eine fachliche Analyse der Gesamtsituation notwendig, die aber durchaus von einer Software durchgeführt werden kann“, erläutert Breitzkreuz. „Und das ist nicht die einzige Herausforderung, mit denen die Institute zu kämpfen haben“, fügt er hinzu. „Selbst wenn ein Datensatz ein Löschkennzeichen aufweist, kann es zu gesetzlichen Verstößen kommen.“ So können bei der Migration auf OS Plus Kunden mit bereits gesetzter Löschvormerkung übernommen worden sein. Der Beginn der Zehnjahresfrist startete bei diesen dann erneut. Daher ist es laut dem Emagixx-Chef sinnvoll, den gesamten Datenbestand zu prüfen. Um die Datenqualität in deutschen

## Sechs Tipps zur Steigerung der Datenqualität

### 1. Ist-Analyse der problembehafteten Daten

Die IT-Abteilung sammelt gemeinsam mit den Fachabteilungen die größten Problemstellen und schätzt deren Auswirkungen ab. Ein Data-Profiling-Werkzeug kann fehlerhafte, unvollständige und mehrfach vorhandene Kundendaten ermitteln.

### 2. Data-Steward berufen

Jede Fachabteilung beruft einen Verantwortlichen, der die Abläufe und Herausforderungen bei der Erstellung und Verwendung von Kundendaten kennt. Er stellt Regeln auf, wie die Informationen erzeugt, gewartet und eingesetzt werden. Zudem ist er für die Überwachung und Einhaltung der Datenintegrität und die Qualitätsverfahren zuständig.

### 3. Prioritätenliste erstellen

Nicht alle in einem Unternehmen vorhandenen Daten sind gleich wichtig. Der Data Steward legt daher fest, welche Informationen eingehend zu analysieren sind. Dabei hilft ein Lebenszyklusprogramm, das zeigt, wie und von wem die Daten erzeugt wurden, welche Benutzer darauf zugreifen, für welche Zwecke sie genutzt und welche Kosten durch Fehler verursacht werden.

### 4. Regeln definieren

Auf Basis der Kosten der problembehafteten Daten legt der Data Steward fest, wie weit die Qualität abweichen darf, wo akzeptable Grenzen für Fehler liegen, und prüft, welche Mängel kostspielige Auswirkungen haben. Abhängig davon, wie wichtig einzelne Daten für die Geschäftsprozesse sind, werden die Informationen bereinigt oder nicht mehr weiterverwendet. Zudem regelt der Data Steward, von wem und wie die korrigierbaren Fehler behoben werden.

### 5. Datenbereinigung starten

Die IT-Abteilung kann die technische Bereinigung vornehmen und regelmäßige Kontrollen durchführen.

### 6. Qualitätsprozess implementieren

Der Data Steward startet abteilungsübergreifende Projekte, in denen die Informationsqualität fortlaufend überwacht und verbessert wird. Parallel dazu sollten sich alle Mitarbeiter in der IT-Abteilung und in den Fachbereichen bewusst werden, wie wichtig zuverlässige Informationen für den Unternehmenserfolg sind.

Quelle: Information Builders

Geldhäusern ist es laut IT-Experte Breitreuz generell leider nicht gut bestellt. Obwohl viele Abteilungen von den Auswirkungen betroffen sind, stellt die Optimierung der Datenlage ein unbeliebtes Randthema dar. Dabei kann eine mangelhafte Qualität speziell von Kundeninformationen gravierende Probleme verursachen. Laut Finanz Informatik (FI),



*„Die Herausforderung ist, mit den vorhandenen Daten neue Geschäftsfelder zu besetzen.“*

Jürgen Jertz, Manager Finance Industry, Information Builders

dem IT-Dienstleister der Sparkassen, soll ab 2018 im Rahmen der Umsetzung der DSGVO die Automation von OS Plus verbessert werden.

Schlechte Datenqualität kostet Zeit und Geld, schlimmstenfalls führt sie sogar zu erheblichen Umsatzverlusten, warnen Experten von Information Builders, einem US-amerikanischen Softwarehaus mit Niederlassung in Eschborn bei Frankfurt am Main. Unternehmen müssten die Qualität ihrer Kundendaten daher als strategische Aufgabe sehen. Zu oft hätten sie bislang bloß Reparaturarbeiten vorgenommen. Doch je länger eine grundlegende Sanierung aufgeschoben wird, desto höher werden die Kosten ausfallen. Wie Unternehmen die Konsistenz und Zuverlässigkeit ihrer Daten steigern können, erläutert Information Builders anhand von sechs Tipps (siehe Kasten Seite 47). Derzeit würden außerdem nur Bruchteile der vorhandenen personenbezogenen Informationen genutzt. „Die Herausforderung ist, mit den vorhandenen Daten neue Geschäftsfelder zu besetzen, um auch künftig profitabel zu bleiben und dabei die Bestimmungen des Datenschutzes voll zu erfüllen“, sagt Jürgen Jertz, Manager Finance Industry bei Information Builders. „Wenn Datenintegration, Datenbereinigung und damit die Bereitstellung der Daten für die Entscheider als wichtige strategische Innovations- und Change-Prozesse gesehen werden, wird ein enormes Geschäftspotenzial freigesetzt.“

### Daten der Genossenschaftsbanken könnten dringendes Update erfahren

„Die Datenqualität wird in vielen Geldhäusern immer noch nach hinten geschoben“, bestätigt Olaf Pulwey, Vorstandsmitglied des Softwareentwicklers Foconis. Statt das Thema aktiv anzugehen, lasse sich die Finanzbranche jedoch von der Re-

gulierung treiben. „Dabei ist das Thema wichtiger denn je, denn im Wissen über die Kunden liegen neue Ertragskonzepte“, meint Pulwey. Beispielsweise könne der genossenschaftliche Bankensektor davon profitieren, wenn im Zuge der Migration auf das neue Kernbankverfahren Agree 21 der Fiducia & GAD IT die Datenqualität deutlich steigt. Seit dem Frühjahr 2016 stellen die Volks- und Raiffeisenbanken auf das neue System um. Bis 2019 sollen alle Institute im Genossenschaftsverbund mit Agree 21 arbeiten. Und dann sollen alle relevante Daten auch aus den Beständen der Verbundpartner im Zielsystem Agree 21 automatisiert übernommen werden. Die Datenbereitstellung erfolgt dabei durch den jeweiligen Verbundpartner, der ab dem Zeitpunkt einer Bankenmigration nicht mehr an das abzulösende Bank 21-System, sondern an das neue Zielsystem Agree 21 liefert.

„Mehr Umsatz ist dann möglich, wenn Kunden nicht nur mit Tunnelblick beraten werden, sondern die gesamte Betreuungseinheit berücksichtigt wird“, erläutert Pulwey. So könnten neben den Familienverhältnissen auch Unternehmensbeteiligungen und Wirtschaftsdaten wertvolle Hinweise für die Kundenberatung liefern. Immer noch regelmäßig Probleme bereiteten einigen genossenschaftlichen Instituten laut Pulwey externe Daten, die beispielsweise von Auskunfteien kommen. Denn diese Kundeninformationen werden vielfach als PDF geliefert. Die Daten müssen dann wiederum von Bankmitarbeitern manuell eingegeben werden. ■



**Autor:** Christian Kemper ist stellvertretender Chefredakteur des Bankmagazins. Seine Themenschwerpunkte sind Finanzregulierung und Kapitalmärkte.



**Empfehlungen der Redaktion aus [www.springerprofessional.de](http://www.springerprofessional.de) zu:**

#### **Datenschutz**

Aleksandra Sowa: Datenschutz made in Germany – das war mal?, in: IT-Prüfung, Sicherheitsaudit und Datenschutzmodell, Wiesbaden 2017

[www.springerprofessional.de/link/14237182](http://www.springerprofessional.de/link/14237182)

Bernhard C. Witt: Datenschutz in ausgewählten Bereichen, in: Datenschutz kompakt und verständlich, Wiesbaden 2010

[www.springerprofessional.de/link/4489098](http://www.springerprofessional.de/link/4489098)

Bernhard Rudolf: Nicht alles, was möglich ist, ist auch erlaubt!, in: Versicherungsmagazin 1/2017

[www.springerprofessional.de/link/11958112](http://www.springerprofessional.de/link/11958112)

Eva-Susanne Kraus: Verbraucher vertrauen Banken beim Datenschutz, Wiesbaden 2017

[www.springerprofessional.de/link/12046260](http://www.springerprofessional.de/link/12046260)



Noch kein Leser?  
Dann schnell  
das Wissenspaket  
sichern unter  
[meinfachwissen.de/bfk](http://meinfachwissen.de/bfk)

© istockphoto.com/shaperecharge

# ERFOLGREICH ZUM ZIEL. BANKFACHKLASSE.

**NEU!**  
Gratis für  
Abonnenten!



+



+



## Das ganze Spektrum an Wissen mit den Bausteinen der Bankfachklasse.

Mit der Bankfachklasse meistere ich meine Ausbildung – locker und entspannt. Ganz neu erhalte ich zusätzlich zum Fachmagazin, dem praktischen eMagazin und dem umfangreichen PDF-Archiv ein brandneues **eLearning!** Mit den Lerneinheiten wiederhole ich wichtige Ausbildungsinhalte und mit dem Prüfungstraining bereite ich mich gezielt auf die Prüfung vor. Und das Beste: Als Bankfachklasse-Abonnent habe ich **kostenlos** Zugriff auf die wichtigsten Kurse. Die finde ich unter [elearning.bankfachklasse.de](http://elearning.bankfachklasse.de)