

# DAS GÜTESIEGEL

---

**Die Erstellung von Verhaltensregeln wurde im Zuge der Anwendung der DSGVO und deren Umsetzungsbestimmungen notwendig, um in der Branche im Umgang mit Kundendaten Rechtssicherheit zu schaffen. Nach erfolgreicher Genehmigung seitens der österreichischen Datenschutzbehörde wurden im zweiten Schritt zwei unabhängige Überwachungsstellen, u.a. die Austrian Standards plus GmbH, akkreditiert. Unternehmen, welche eine Auditierung durchlaufen und eine Erklärung abgeben, an den CoC (Codes of Conduct) teilzunehmen, erhalten eine Art „Gütesiegel“. Die CEBCO Versicherungsmakler GmbH hat sich dem Audit unterworfen, wir haben mit Elke Berghammer, Geschäftsführerin, über den Ablauf gesprochen.**

---

**Frau Berghammer, Ihr Betrieb hat sich diesem Prozedere unterworfen. Wie war dieser „Erstüberwachungsprozess“ für Sie? Welche Aufgaben mussten Sie erledigen?**

**Berghammer:** Alles läuft sehr professionell ab. Die Zusammenarbeit mit den Experten gestaltete sich als äußerst effizient und konstruktiv. Die Prüfung erfordert eine genaue Durchsicht und Wertung aller betrieblichen Prozesse, Formulare, Verarbeitungsverzeichnisse und sonstigen Unterlagen, was sich einmalig als großer Aufwand erweist, der auch seine Zeit fordert. Ist etwas nicht ganz so, wie es sein sollte, erhält man eine genaue Liste der Mängel und einen Termin, bis zu dem diese behoben sein müssen. Liefert man aus diversen Gründen nicht rechtzeitig, bekommt man eine Nachfrist. Lässt man allerdings diese verstreichen, bekommt man das angestrebte Zertifikat nicht. Der Zertifizierungsprozess ist bestens organisiert und der Aufwand für die aus dem Prüfverfahren erwachsenen Änderungen fiel deutlich geringer als befürchtet aus. Manchmal schätzt

man eben seine eigenen Leistungen zu gering ein.

---

Der Zertifizierungsprozess // ist bestens organisiert und der Aufwand für die aus dem Prüfverfahren erwachsenen Änderungen fiel deutlich geringer als befürchtet aus.

**Die Teilnahme an dem Audit erfolgt freiwillig, niemand**

**wird dazu gezwungen. Nachdem Sie nun teilgenommen haben, würden Sie Ihren Berufskollegen zu- oder abraten?**

**Berghammer:** Ich sehe den Vorgang sehr positiv. Seit 2018, dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der DSGVO, ist natürlich die eine oder andere Kleinigkeit in Vergessenheit geraten oder es werden Dinge als selbstverständlich angesehen, die vielleicht doch einer Änderung bedürfen oder hinterfragt werden müssen. Als äußerst positiv erachte ich aber den Umstand, dass man sich bewusst mit den Themen beschäftigt, welche im Arbeitsalltag von einer gewissen Routine zugedeckt werden. Man wird angeregt, Routineabläufe und deren Instrumente neu zu überdenken und zu analysieren. Wenn sich herausstellt, dass nahezu alles passt, erlangt

man damit eine gewisse Sicherheit und die Gewissheit, dass alles korrekt abgewickelt wird und man vieles richtig gemacht hat, die Prozesse stimmen und man die richtigen Dokumente verwendet und man eigentlich eine gute gesetzeskonforme Arbeit für die Kunden leistet. Hat man das Audit erst einmal absolviert und wurde zertifiziert, hat man die nächsten drei Jahre nicht nur ein gutes Gefühl und Rechtssicherheit im Umgang mit seinen Kunden und deren Daten, sondern auch ein weiteres großes Asset, denn man lernt seinen Betrieb aus einer anderen Perspektive „neu“ kennen. Durch den Erwerb des Zertifikats hebt man sich natürlich auch von Unternehmen ab, die sich nicht darum bemühen. Vielleicht ein kleiner Konkurrenzvorteil?

---

Hat man das Audit erst // einmal absolviert und wurde zertifiziert, hat man die nächsten drei Jahre nicht nur ein gutes Gefühl und Rechtssicherheit im Umgang mit seinen Kunden und deren Daten, sondern auch ein weiteres großes Asset, denn man lernt seinen Betrieb aus einer anderen Perspektive „neu“ kennen.

**Was hat der Kunde von diesem Zertifizierungsverfahren?**

Die Sicherheit dieser Daten, die man mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln bewerkstelligen muss, ist den Menschen ein großes Anliegen. //

**Berghammer:** Der Kunde von heute ist weitaus kritischer und bestens informiert.

Mit dem Zertifikat, welches wir natürlich auch auf der Homepage und in unserer E-Mail-Signatur verwenden werden, signalisieren wir sowohl unseren derzeitigen als auch unseren zukünftigen Kunden: „Hier wird gut gearbeitet und sorgfältigst mit Ihren Daten umgegangen“. Die Menschen sind durch Cyberattacken, Datendiebstahl und oder -missbrauch alarmiert. Unter den Daten, die uns unsere Kunden anvertrauen, befinden sich unter Umständen nicht nur sehr persönliche, sondern auch sehr sensible Daten.

Die Sicherheit dieser Daten, die man mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln bewerkstelligen muss, ist den Menschen ein großes Anliegen. Der Auditprozess und das daraus resultierende Zertifikat stellt dies sicher. Es hilft nachweisbar, Schwächen zu erkennen und etwaige Lücken zu schließen. Die im Abstand von drei Jahren wiederholten Überprüfungen, die sich auf Änderungen in diesem Zeitraum beziehen, sichern die Kontinuität im qualitätsvollen und verantwortungsvollen Datenmanagement.

**Im Nachhinein betrachtet: Was ist Ihr Fazit, würden Sie es wieder machen?**

**Berghammer:** Ich würde es nicht nur wieder machen, ich würde es auch jedem empfehlen, es zu machen. Es ist eine Win-win-Situation für das Unternehmen und die Kunden. Man sieht sein Unternehmen unvoreingenommen, quasi von außen. Der Ablauf ist perfekt und es gibt keine Nachteile, schließlich will man ja alles richtig machen. Dies bekommt man entweder attestiert oder muss kleine Änderungen oder Anpassungen durchführe und befindet sich dann auf



der sicheren Seite. Das Zertifikat hebt das Unternehmen von nichtzertifizierten Betrieben hervor.

Sollte es dennoch einmal zu Komplikationen kommen, hat man den Vorteil, eine mildere Strafe zu bekommen, wenn man ein Zertifikat nachweisen kann. Jeder Makler möchte nur das Beste für seine Kunden und Mitarbeiter erreichen, die Codes of Conduct helfen dabei, dieses Ziel zu erreichen.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

Ich würde es nicht nur wieder machen, ich würde es auch jedem empfehlen, es zu machen. //