

Corona: Wie trotz Krise weiterarbeiten und den Kontakt zu Kunden aufrechterhalten?

Was ist im Home-Office zu beachten?

Trotz Corona-Krise muss man dennoch versuchen, sein Geschäft aufrechtzuerhalten. Zwar ist eine **persönliche Beratung nun verboten**, dennoch darf man nicht nichts tun. Aber was soll man tun? Und wie soll man z.B. beim **Arbeiten im Home-Office** vorgehen, um nicht etwa mit der **Datenschutzbehörde Schwierigkeiten** zu bekommen? Letztere hat sich schon gemeldet und darauf verwiesen, dass einiges zu beachten ist!

Wir versuchen, Sie **praxisnah mit Tipps zu versorgen**, wie Sie in den nächsten Wochen arbeiten sollten. **Welche Problemstellen man vermeiden** sollte etc...

A) Allgemeine Einschätzung der Lage:

Als Versicherungsvermittler sind Sie durchaus besser dran als viele Erwerbstätige anderer Branchen. Existentielle Ängste sind **dank Folgeprovisionen** vorerst nicht notwendig.

Auch die Wartung von Verträgen ist nötig, ebenso Schadensfall-Abwicklung. Nur hinsichtlich **Neukundengewinnung muss man neue Wege gehen**.

Als Finanzdienstleister sind Sie dagegen wesentlich mehr gefordert. „Dank“ **abstürzender Börsen** darf man keinesfalls den Kopf in den Sand stecken und abwarten, also die Kunden im Stich lassen.

Die Erfahrungen aus der Finanzkrise 2008 und der gerichtlichen Aufarbeitung von Skandalen der vergangenen Jahre zeigte, dass den **Beratern zu Recht vorgeworfen wurde, dass sie die Kunden nicht aktiv kontaktierten** und Hilfe anboten. Viele Kunden fühlten sich damals alleine gelassen, nicht informiert, etwa darüber, welche Optionen man nun hätte (Aussteigen, Einzahlungen stoppen, Umschichten etc.). Diesen Fehler sollten Sie keinesfalls machen. Werden Sie also aktiv und rufen bei Ihren Kunden an.

B) Aktives Informieren ist in Krisenzeiten ganz wichtig.

Ein erster Schritt könnte sein, die **Kunden/Partner per Mail bzw. via Ihre Homepage** davon zu informieren, dass Sie weiterhin für sie da sind und wie man Sie erreichen kann.

Etwa:

Wir haben unser Büro geschlossen, um die persönlichen Kontakte auf ein Minimum zu reduzieren. Damit möchten wir uns selbst, aber auch unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner, schützen und unseren Beitrag zur Eindämmung der Ausbreitung des Coronavirus leisten. Aber wir sind für Sie weiterhin via Home-Office aktiv und unter den folgenden E-Mail-Adressen/Telefonnummern zu erreichen.

Ein zweiter Schritt sollte sein, **viele Informationen auf die eigene Homepage zu stellen**, da die Kunden und Interessenten sich dort umsehen werden, wenn man Sie nicht am Telefon erreichen kann.

Wenn man davon ausgeht, dass die Krise länger dauern wird, dann sollte man die Homepage auch dazu nutzen, um Interessenten zu gewinnen.

Also Informationen über das eigene Unternehmen, die Produkte, die Verbindungen zu Anbietern, die einzelnen Mitarbeiter etc. dort präsentieren.

Dazu vielleicht Erklärvideos über die Sinnhaftigkeit von Produkten, Vergleichsmöglichkeiten der Produkte etc.

Das Geschäftsmodell könnte sich in Zeiten der Ausgangsbeschränkungen stärker **in Richtung Digitalisierung/Online verschieben**.

Aber sogar der **Digital-Experte Frank Genheimer** sagte unlängst folgenden bezeichnenden Satz: „Eigentlich geht es im Moment nicht um #socialdistancing, sondern „nur“ um #physicaldistancing. Und ganz im Gegenteil geht es jetzt gerade besonders darum, für seine Kunden und potenziellen Kunden da zu sein. Sei es beim Neuabschluss oder der Bestandspflege einer Polize.“

Praxistipp: Jemand ruft Sie an. Unter welchen Bedingungen dürfen Sie am Telefon Auskunft geben?

Das große Problem hier: **Wie können Sie sicher sein, dass wirklich Herr XY am Telefon ist?**

Wie stellen Sie sicher, dass Sie nicht einem Unbefugtem Auskunft geben und damit eine Datenschutzverletzung begehen? Wir haben diese Frage bereits **im letzten BAV-Newsletter beantwortet**, als wir im Beitrag „Millionen-Strafe gegen 1&1“ ein DSGVO-Musterurteil genau zu diesem Sachverhalt analysiert und mit möglichen Lösungsvorschlägen versehen haben. [Zum Nachlesen hier klicken...](#)

C) Technische DSGVO-Tipps für das Home-Office

Vorab: 2 Aufsichtsbehörden meldeten sich kürzlich:

ESMA, die Europäische Wertpapieraufsichtsbehörde, veröffentlichte vorige Woche eine Erklärung, in der an die **MiFID-2-Pflicht zur Aufzeichnung von Telefongesprächen** durch Unternehmen erinnert wird.

Und ESMA weiter: Man verstehe, dass angesichts der **durch den COVID-19-Ausbruch verursachten außergewöhnlichen Umstände** einige Szenarien auftreten können, in denen trotz der von der Firma ergriffenen Maßnahmen die Aufzeichnung relevanter Gespräche, die von MiFID-2 gefordert werden, möglicherweise nicht praktikabel ist.

Wenn Unternehmen in diesen Ausnahmeszenarien **keine Sprachkommunikation aufzeichnen können**, erwarte die ESMA von ihnen, dass sie überlegen, welche alternativen Schritte sie unternehmen können, um die mit dem Fehlen einer Aufzeichnung verbundenen Risiken zu mindern. Von den Unternehmen wird erwartet, dass sie **alle möglichen Anstrengungen unternehmen**, um sicherzustellen, dass die oben genannten Maßnahmen **vorübergehend bleiben** und die Aufzeichnung von Telefongesprächen so bald wie möglich wiederhergestellt wird.

Und auch die Datenschutzbehörde Österreichs meldete sich:

1) Auch sie geht auf die Notwendigkeit von Home-Office-Tätigkeiten ein und gibt **Hinweise, was beim Home-Office technisch** zu beachten ist (Hardware, Software, Diensthandy, geschützte WLAN-Verbindung, starke Passwörter, VPN-Verbindung etc.). Und warnt auch vor verstärkten Phishing-Gefahren, da mit angeblichen Informationen zum Coronavirus die Menschen verleitet werden, auf Links zu klicken, und damit Hacker Zugriff auf den Computer ermöglichen. [Das Informationsblatt dazu finden Sie hier...](#)

2) Die DS-Behörde informiert, dass es jetzt notwendig sein kann, dass die **privaten Kontaktdaten** der Arbeitnehmer durch den Arbeitgeber erhoben werden (etwa um diese vor einer Infektion im Betrieb warnen zu können). Die Arbeitnehmer können aber zu dieser Bekanntgabe nicht gezwungen werden. Die Datenschutzbehörde stellt für den Zweck der Erhebung privater Kontaktdaten von Mitarbeitern ein Musterformular zur freien Verwendung zur Verfügung, das alle datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt: [Musterformular öffnen...](#) (bitte ans Ende der Seite scrollen, dort finden Sie das Dokument)

Folge dieser Hinweise der Behörden: Es reicht nicht aus, einfach zu Hause den privaten Laptop aufzudrehen und „irgendwie“ zu arbeiten.

Dank Datenschutzgrundverordnung wäre dies **grob fahrlässig**.

Wir haben daher für Sie ein paar EDV-Tipps zusammengetragen, was Sie tun sollten bzw. keinesfalls tun dürfen, um die DSGVO gut erfüllen zu können.

Unsere Tipps zu Internet/WLAN/VPN, Webmeeting-Tools (tw. gratis) und Remote Desktop sowie WhatsApp und Facebook können Sie [hier nachlesen...](#)

D) Datensicherungs- und Synchronisations-Konzept:

Egal, ob Sie ein EPU oder ein Unternehmen mit Mitarbeitern sind. Wenn nun alle via Home-Office arbeiten, muss man sich spätestens jetzt überlegen, **wie man die Daten zwischen Firma und Home-Office synchronisiert und täglich sichert**, um auch im Falle eines technischen Problems weiterarbeiten zu können. Und wenn natürlich mehrere Menschen im Team arbeiten, dann verschärft sich dieses Problem noch zusätzlich. Denn man muss sich verlassen können, dass alle den aktuellen Stand sehen. Egal, ob es sich um Dateien, Kontakte, E-Mail-Konten, Terminkalender etc. handelt.

Wir haben uns mit diesem Thema schon auseinandergesetzt, weil das auch eine **praktische Konsequenz aus der DSGVO ist**.

Wir fragten bereits im Feber 2016, also lange vor der Umsetzung der DSGVO (durch die aber dieses Thema eine wesentlich größere Beachtung finden sollte): Wie schaut Ihre Datensicherungsstrategie aus? [Zum Nachlesen hier klicken...](#) Dazu muss man sich einige organisatorische Dinge einfallen lassen.

Etwa eine Software nutzen, die erkennt, dass Sie eine Datei zu Hause im Home-Office bearbeitet und verändert haben und dann diese Software diese Datei am Rechner im Office ebenfalls abgleicht.

Das **kostenlose Tool Personal Backup** tut genau das. EPU's werden damit dieses Synchronisationsproblem lösen können. Dieses Tool können Sie [hier herunterladen...](#)

Firmen mit mehreren Mitarbeitern sollten aber Profilösungen nutzen, damit Daten nicht nur zentral gespeichert und synchronisiert werden können, sondern auch alle Mitarbeiter von allen Endgeräten 24 Stunden am Tag darauf zugreifen können. Mag. Puaschitz empfiehlt etwa die Messaging-Plattform Hosted Exchange 2016. Ein Gespräch mit Ihrem EDV-Berater ist hier empfehlenswert.

E) Formulare „Home-Office-Dienstgeber-Anweisung“ bzw. Home-Office-Vereinbarung für Mitarbeiter

Wenn Mitarbeiter nun zu Hause arbeiten sollen, dann sollten Sie die Bedingungen in Form einer Dienstgeber-Anweisung klären bzw. die Mitarbeiter sollten eine Home-Office-Vereinbarung unterzeichnen.

Beide Dokumente stellen uns die **Datenschutz-Experten Mag. Birgit und Erich Maurnböck** kostenlos zur Verfügung:

[> Vorlage Homeoffice Dienstgeberanweisung](#)

[> Vorlage Homeoffice-Vereinbarung](#)



RA Mag. Stephan Novotny

Weihburggasse 4/2/26

1010 Wien

kanzlei@ra-novotny.at

Mag. Stephan Novotny, Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Finanz- und Versicherungswirtschaft

Quellen: Computerzeitung Chip.de, Newsletter von IT-Branchenvertreter Martin Puaschitz, Newsletter der Datenschutz-Experten Maurnböck & Maurnböck (www.meineberater.at), Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Finanz- und Versicherungsbranche (www.b2b-projekte.at)