



Hanau, 27.10.2009

Adressen-Diebstahl im Call Center:

Kontrolladressen

als **aktiver** Beitrag für mehr
Datensicherheit und
Kundenvertrauen



Adressen-Diebstahl im Call Center

- ▶ **August 2008:** Deutsche Verbraucherschützer erwerben **6 Millionen Adressen** für EUR 850 - davon 4 Millionen mit **Bankverbindung**
- ▶ **Quelle:** Call Center Mitarbeiter



Noch mehr Adressen-Diebstähle

- ▶ Journalisten decken **weitere** Adressen-Diebstähle auf. Betroffene Unternehmen sind (unter anderem):
 - ▶ Deutsche Telekom
 - ▶ Kabel Deutschland (Quelle: Call Center)
 - ▶ diverse Lotterie-Einnehmer (Quelle: Call Center)
 - ▶ T-Mobile



2008 – und nie wieder?

Von: Unbekannt Egal [mailto:adressguide@yahoo.de]

Gesendet: Dienstag, 20. Januar 2009 16:27

An: welcome@(...).eu

Betreff:

Sehr geehrte Damen und Herren,
haben sie Interesse an einem Interessanten Adressbestand?

2 Millionen Adressdaten (Name, Vorname, Straße, Ort, Mobilfunknummer)
200000 Mailadressen

Dieser Datenbestand stammt von einem **großen Deutschen Mobilfunkanbieter** und wurde noch nicht für Marketingzwecke verwertet.

Bei Interesse melden sie sich einfach per Mail.



Lessons learned?

- ▶ Gut umgesetzte Datenschutz-Konzepte im Call Center sind ein **Qualitätskriterium**.

- ▶ Lösungen für **Datenzugriffskontrolle + -dokumentation**

- ▶ Gehaltsstrukturen und Provisionsmodelle

- ▶ Zertifizierungen auch im Bereich Datenschutz



Neue Chancen?

- ▣ Verbesserte Datenschutz-Konzepte setzen Ihr Call Center im Markt ab und bauen bei Kunden **Vertrauen** auf.



Die (rechtliche) Stellung des Call Centers

- ▶ Auftragsdatenverarbeiter
(**BDSG, § 11**): Erhebung,
Verarbeitung und Nutzung
personenbezogener Daten im Auftrag
- ▶ **Temporär** speichernde Stelle



2009 – was ist neu?

- ▶ Auftraggeber ist verpflichtet, Auftragsdatenverarbeiter/Call Center zu **kontrollieren** (BDSG)

- ▶ Adressen-Missbrauch: **Auskunftspflicht** (BDSG)

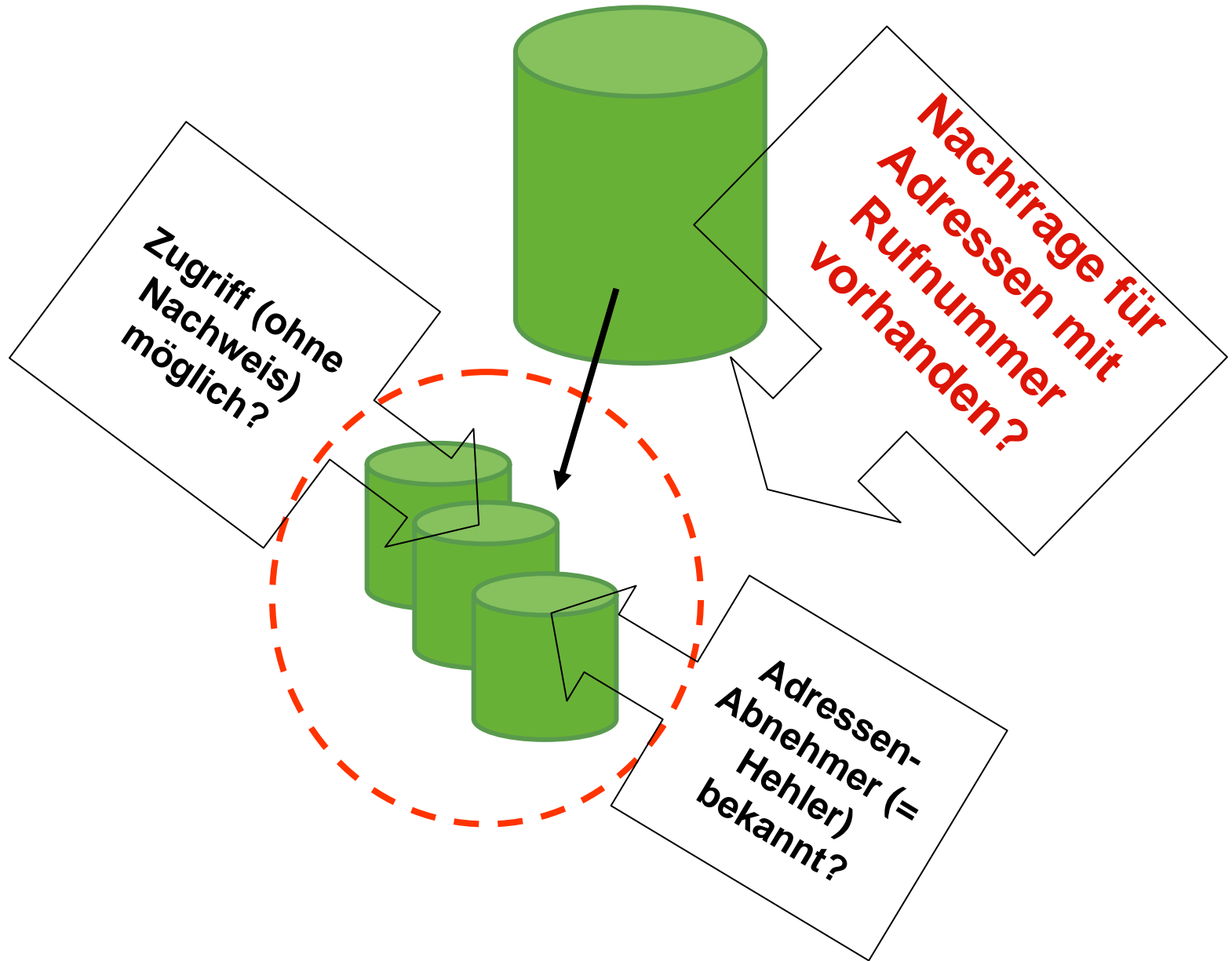
- ▶ Adressen-Missbrauch: neue **Geldbußen**



Risiken für Adressen im Call Center

- ▶ **Übernahme** und Rückführung von Daten
 - ▶ Ungesicherte Excel-Datei als E-Mail-**Attachement**

- ▶ **Speicherung** der Daten im CC / Einlesen der Daten ins Produktivsystem
 - ▶ **Unkontrollierte** Zugriffsmöglichkeiten für viele Mitarbeiter





**Wenn Ihr Mitarbeiter
Adresdaten Ihres
Kunden an einen
Wettbewerber
übergeben hat, wissen
genau drei Leute
davon:**

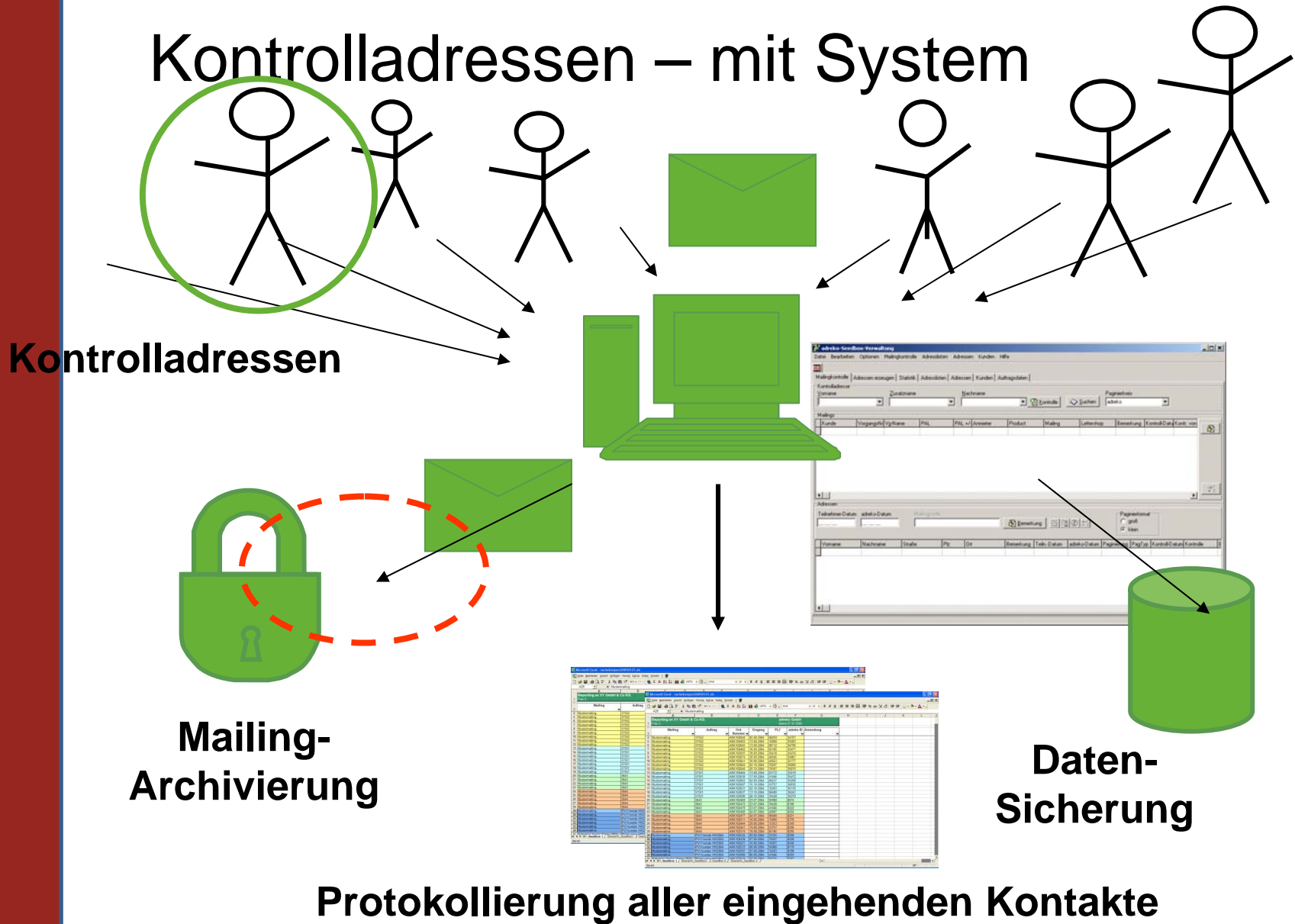
**der Mitarbeiter,
die Konkurrenz...**

...und wir.



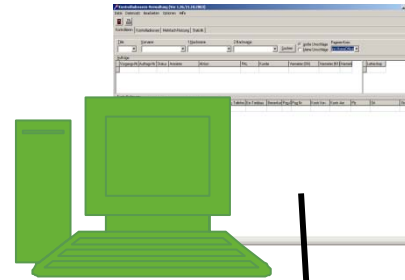
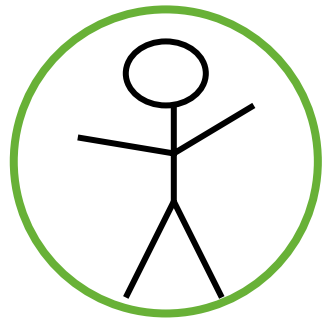


Kontrolladressen – mit System

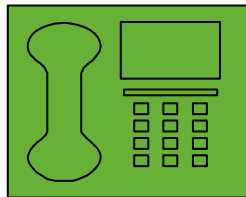




Kontrolladressen im Call Center

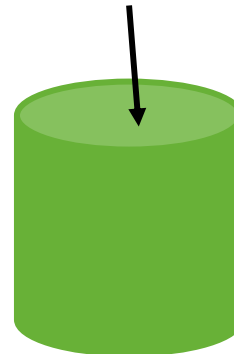


Aus dem System wird eine **eindeutige** Adresse generiert



Passend zur PLZ wird eine lokale Rufnummer generiert und auf ein **adreko-Virtual Home** geschaltet

Datensatz wird **Kunden** für die Zuspiegelung zur Verfügung gestellt

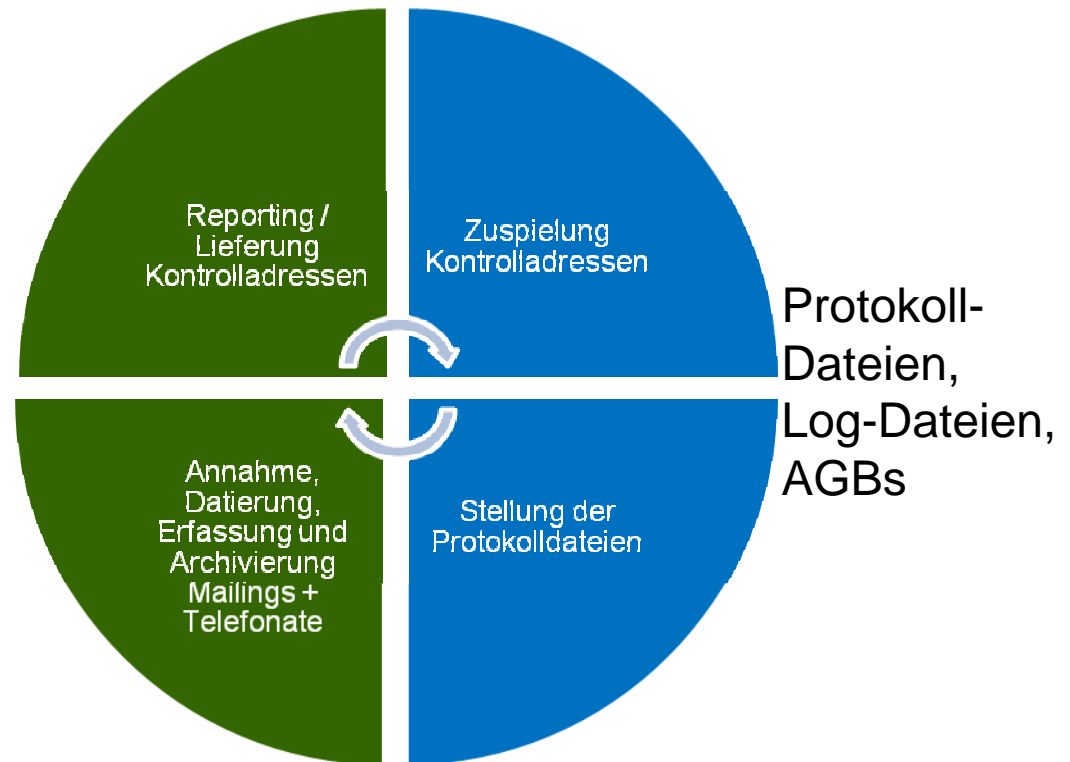




Rechtssicherheit im geschlossenen System

Dokumentation: Quellcode,
Protokoll-Dateien,
Verträge

Zeuge:
Aussage Adressen-
Treuhandler / Aussage
Agent





Verfolgung auffälliger Kontakte im Kontrolladressen-System

- ▶ Meldung eines **zweiten Einsatzes** / Auftraggeber prüft Auftrag

- ▶ Auftraggeber fragt Call Center (DV-Verarbeiter / Lettershop) an

- ▶ adreko fragt Anrufenden/Absender an (Datenherkunfts-Anfrage)



Verfolgung auffälliger Kontakte im Kontrolladressen-System

- ▶ adreko recherchiert das für die Rufnummer eingetragene Unternehmen
- ▶ adreko beschreibt Vorgang und dessen Nachweis (**Dokumentation**)
- ▶ (...)



Praxis-Tipp: eingehende Anrufe nicht mitschneiden

- ▣ Das Mitschneiden von Anrufen ist auch im Falle des **Nachweises** einen Adressen-Missbrauchs ein Strafbestand.
- ▣ Ein entsprechendes Gutachten können Sie bei **adreko** anfordern.



Adress-Diebe aufgepasst!
Die Sache hat einen Haken...

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

 **adreko**
Die Alarmanlage für Ihre Adressen

adreko GmbH • Leostraße 84 • 50823 Köln • Internet: www.adreko.de • E-Mail: adressdiebamhaken@adreko.de

**Haben Sie
Fragen?**