

: qualityconsult ag  
: Matthofstrand 1  
: Postfach 3756  
: 6002 Luzern  
: Gratistelefon **0800-quality**

: Ausgabe 2013\_10  
: © 2013 qualityconsult ag



## TOP SECRET?

Liebe Leserin, lieber Leser

Für einmal wurden Daten von Bankkunden nicht in Form einer CD-ROM ins Wahlkampf geplagte Deutschland verkauft. Doch wieder hatte jemand die schädliche Absicht, nicht öffentliche Daten den Medien zuzuspielen. Vielleicht gerade deshalb, weil sie als "VERTRAULICH" oder "GEHEIM" beschriftet wurden? Damit der Schutzwert von Daten erhöht werden kann, sind deren Existenz und die Lagerhaltung nur einem beschränkten Kreis bekannt zu machen. Der Grundsatz "Kenntnis nur, wenn nötig" sollte wieder vermehrt in Erinnerung gerufen werden.

Als "top secret" sind auch Gespräche mit Mitarbeitenden zu taxieren, bei denen die Leistungsbeurteilung und die Würdigung von Verhaltensweisen im Fokus sind. In den kommenden Wochen stehen die jährlichen Beurteilungsgespräche an. Die Vorschriften bezüglich Datenhaltung zum Mitarbeiterverhalten sind klar, doch oftmals werden solche Informationen zu schwach geschützt oder zu lange aufbewahrt. Wie zuverlässig ist dieser Prozess bei Ihrem Arbeitgeber dokumentiert und geregelt?

Danke für Ihr Interesse!

Felix Graber, Geschäftsleiter  
qualityconsult ag



# qualitynews

## AKTUELLES ZUM THEMA STRATEGIE UND QUALITÄT



### DER SCHUTZ VON KUNDENDATEN HAT PRIORITÄT!

Nun ist es also doch wieder passiert: Scheinbar nutzlos gewordene und alte Datenbestände wurden gestohlen und via Medien der Öffentlichkeit teilweise zugänglich gemacht. Noch sind nicht alle Details geklärt, wie die Datenbestände aus den Rechenzentren entfernt wurden und welche Motive die Täterschaft verfolgen. Obwohl man sich im Zuge von WikiLeaks bereits daran gewöhnt hat, dass viele schützenswerte Daten in Windeseile verbreitet werden können, ist der Vorfall von Mitte September 2013 besonders stossend: Die vom Diebstahl betroffene Firma betreibt für eine stattliche Zahl von Kantonal- und Regionalbanken verschiedene Rechenzentren und Abwicklungsprozesse. Wohl haben einige Banken ihre Datenbestände erst nach dem fraglichen Zeitpunkt der gestohlenen Daten ausgelagert, dennoch bleibt ein latentes Reputationsrisiko.

Mit der aktuellen Anhörung zur Teilrevision des FINMA Rundschreibens 2008/21 operationelle Risiken Banken kommt dem neuen Anhang 3 eine besondere Bedeutung zu: Er enthält neun Grundsätze und zahlreiche Ausführungen betreffend das sachgerechte Management von Risiken im Zusammenhang mit der Vertraulichkeit elektronischer Kundendaten. Die Grundsätze behandeln hauptsächlich das Risiko von Vorfällen in Bezug auf die Vertraulichkeit von Kundendaten aufgrund der Verwendung elektronischer Systeme. Sie gehen am Rande auf Sicherheitsüberlegungen für physische Daten sowie auf Fragen im Zusammenhang mit der Integrität und der Verfügbarkeit von Daten ein. In den kommenden Wochen werden die weiteren Details bekannt sein und es wird mit einer Umsetzung bis spätestens Ende 2015 (allenfalls schon Ende 2014 für gewisse Themen) zu rechnen sein. Konkret werden die Banken ihre Anordnungen und Reglemente zum Management der operationellen Risiken im Verlauf des nächsten Jahres auf Vordermann bringen müssen und die neuen Vorschriften im Bereich der Datensicherheit bei ihren Sourcing-Providern durchsetzen müssen. Die qualityconsult ag kann dabei zusammen mit den Verantwortlichen für das ORM die Neuerungen analysieren und konkrete Massnahmen zur zeitnahen Umsetzung implementieren. Dabei geht es weniger um die korrekte Berechnung des Eigenmittelerfordernis' für operationelle Risiken, sondern um die praxisnahe Erarbeitung/Aktualisierung der Prozesse und Checklisten im Bereich Datenschutz, Datensicherheit, BCM und Outsourcing.



## Medienmitteilungen

Bern, 18 September 2013, 06:45

### Datenbänder von Swisscom auf Zeitungsredaktion aufgetaucht

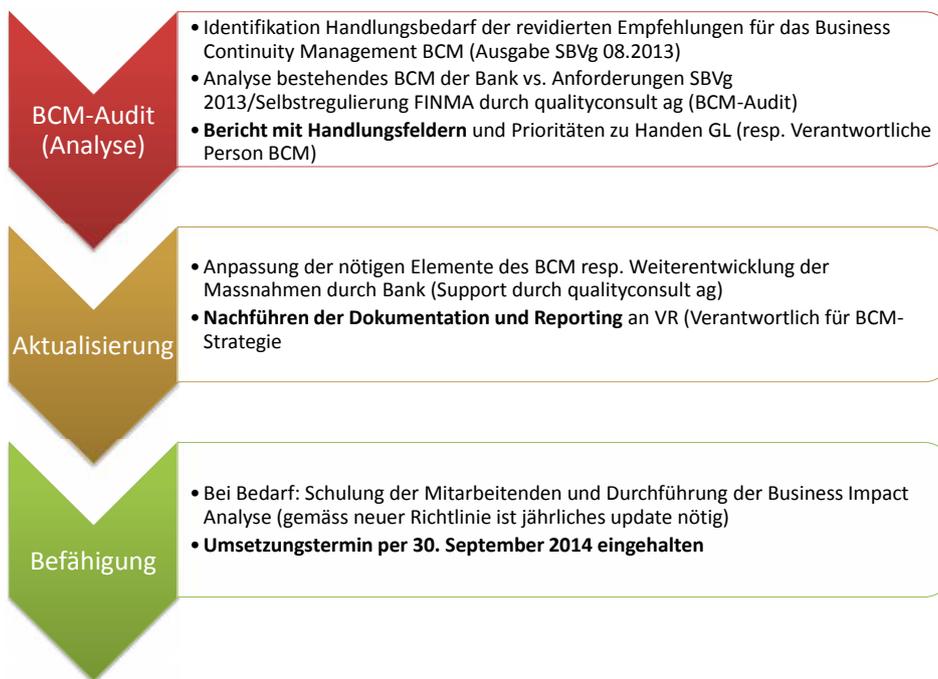
Die Neue Zürcher Zeitung NZZ war im Besitz von vier Datenbändern, die offenbar aus Rechenzentren von Swisscom stammen. Dies teilte die Redaktion dem Unternehmen mit. Es handelt sich offenbar um Backup-Daten aus den Jahren 2008 bis 2010, die Swisscom-interne Daten, darunter E-Mails beinhalten. Ob auf diesen Datenträgern auch Kundeninformationen gespeichert sind, ist Swisscom derzeit nicht bekannt. Drei der Bänder sind bereits wieder im Besitz von Swisscom und werden analysiert. Für Swisscom ist der Datenschutz von grösster Bedeutung, daher hat das Unternehmen umgehend Strafanzeige gegen Unbekannt eingereicht und den eidgenössischen Datenschutzbeauftragten informiert. Swisscom setzt alles daran, den Fall schnellstmöglich aufzuklären. Derzeit wird von einem kriminellen Hintergrund ausgegangen.

Vier Datenbänder wurden der Redaktion der NZZ von einer Swisscom unbekanntem Person übergeben. Die darauf vorhandenen Backup-Daten stammen nach heutigem Kenntnisstand aus zwei Rechenzentren von Swisscom und enthalten Sicherungskopien aus den Jahren 2008 bis 2010. Nach Angaben der NZZ-Redaktion enthalten diese Datenbänder interne Backup-Dateien, darunter E-Mails von Swisscom-Mitarbeitenden. Swisscom hat die Bänder am gestrigen Dienstag erhalten und ist mit Hochdruck daran, den Inhalt der Datenbänder zu analysieren. Derzeit lässt sich nicht ausschliessen, dass auch Kundeninformationen auf den Bändern gespeichert sind.

## NEUE BCM-EMPFEHLUNGEN AB 1. OKTOBER 2013

Vor wenigen Wochen hat die Schweizerische Bankiervereinigung die neusten "Empfehlung für das Business Continuity Management (BCM)" publiziert. Diese ersetzen die Empfehlungen vom November 2007, gelten ab 1. Oktober 2013 und sind bis im 3. Quartal 2014 vollständig umzusetzen. Im Rahmen der Selbstregulierung fordert zudem die FINMA, dass alle Banken eine Identifikation von kritischen Geschäftsprozessen vornehmen und in einer Business Continuity Strategie die Grundsätze zur Vorgehensweise und Recovery-Ziele im Katastrophenfall festlegen. Zudem sollen die nötigen Strukturen des Business Continuity Management überprüft und getestet werden.

Mit der Dienstleistung „BCM-Audit“ bietet die qualityconsult ag eine praxisorientierte Analyse des bestehenden BCM der Bank an und vergleicht diese mit den neuen Anforderungen der SBVg. Ein Bericht mit Handlungsfeldern und Prioritäten zur Anpassung des BCM zeigt der Bank auf, wo und wie das BCM in den kommenden Monaten anzupassen ist. Folgende drei Punkte erleichtern es den operativen Verantwortungsträgern, den Handlungsbedarf besser einzuschätzen:



Gerne begleiten wir interessierte Banken auf dem Weg zur Umsetzung der neuen Richtlinien und bei der Optimierung ihrer Bankprozesse. Für weitere Fragen und Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Infos unter Telefon +41 41 226 45 35 oder [felix.graber@qualityconsult.ch](mailto:felix.graber@qualityconsult.ch)

## WENIGER ZEITDRUCK BEI DER JÄHRLICHEN QUALIRUNDE

Das Thema Mitarbeiter- und Leistungsbeurteilung steht traditionellerweise bei vielen Firmen ab Oktober auf der Agenda. Oftmals werden Mitarbeiterqualifikationen im letzten Quartal und unter Zeitdruck vorbereitet und durchgeführt. Da die Zielerreichung der Mitarbeitenden am Ende einer Beurteilungsperiode gemessen wird, ist dieser zeitliche Aspekt nachvollziehbar. Im Idealfall greift man zur Vorbereitung von Beurteilungs- und Qualifikationsgesprächen auf vorhandene Notizen/Rapporte zurück, welche laufend und ausgewogen während des ganzen Beobachtungszeitraums gemacht wurden. Danach wird das Mitarbeitergespräch vorbereitet, indem die Arbeitsleistung und -haltung reflektiert wird und die relevanten Ziele auf den Erfüllungsgrad untersucht werden. Förderziele und Verbesserungsmaßnahmen für die Folgeperiode werden vorbereitet und dann anlässlich des Feedbackgesprächs zusammen mit dem Mitarbeitenden festgelegt. Eingebettet in den HR-Gesamtprozess werden die Details des jährlichen Beurteilungsprozesses nicht auf allen Stufen konsequent angewendet, v.a. auch dann, wenn die Gespräche auf verschiedenen Unternehmensstufen und in unterschiedlichen Abteilungen geführt werden. Gerne analysieren wir auch Ihren Beurteilungsprozess und die eingesetzten Instrumente/Formulare. Das Erstellen von nachvollziehbaren und praxisnahen Beurteilungskriterien ist anspruchsvoll und benötigt Zeit. Die qualityconsult ag bietet professionelle Unterstützung bei der Optimierung des Mitarbeiterbeurteilungssystems oder des HR-Gesamtprozesses.

## Agenda

Fachtagung 2014  
8. ERFA-Tagung  
Corporate Governance  
12. Mai 2014

13.30 - 18.00 h / CHF 400  
Konferenzhotel Arte, Olten

Halbtagesseminar für Bank VR, Mitglieder von VR-Ausschüssen sowie Bankleitungen über aufsichtsrechtliche Themen, IKS und Governance.

Referent: Felix Graber

Anmeldung/Infos:  
[sekretariat@qualityconsult.ch](mailto:sekretariat@qualityconsult.ch)

Bank Board Governance: Grundlagen-seminar für Bank VR  
24. Juni 2014

09.00 - 16.00 h / CHF 1200  
Luzern

Schwerpunktt Themen:

1. Organisation, Aufgaben und Pflichten von Bank VR
2. Konzept der integralen Bank Board Governance

Ein „Must“ für alle neu gewählten Bank VR von Regionalbanken und als „Refresher“ für bisherige VR. Platzzahl beschränkt.

Diverse Referenten

Anmeldung/Infos:  
[sekretariat@qualityconsult.ch](mailto:sekretariat@qualityconsult.ch)

[www.qualityconsult.ch](http://www.qualityconsult.ch)

**qualityconsult ag**

Unternehmensberatung für Qualität/Strategie/Organisation

Die qualityconsult ag ist eine etablierte Unternehmensberatungsgesellschaft mit Sitz in Luzern. Ihre Kernkompetenzen liegen im Bereich der Qualitäts-, Strategie- und Organisationsberatung sowie beim Coaching von Führungskräften, vorwiegend für Banken, Finanzdienstleister, Private-Equity Firmen sowie für Rechtsanwälte und law firms.