msi Michael Schulte Investmentberatung

msi-NEWS

Ausgabe 05/2018 | Schwerpunktthema: DSGVO und Kunden-Service-Center

Die Datenschutzgrundverordnung - und ihre Folgen für die Kommunikation

Seit dem 25.5.2018 ist sie in Kraft - die neue DSGVO. An diesem Thema dürfte niemand vorbei gekommen sein - schließlich betrifft sie jede denkbare Geschäftsbeziehung und ist keineswegs nur auf das Internet beschränkt. Hier lesen Sie, welche Auswirkungen die DSGVO für unsere Geschäftsbeziehung hat. Besonders dem Kunden-Service-Center (KSC) kommt hier eine besondere Bedeutung zu.

Liebe Kunden von msi,

haben Sie´s in den letzten 2-3 Wochen auch gemerkt? Da fährt man morgens den Computer oder das Notebook hoch und will mal eben nur vor dem ersten Kaffee ein paar Mails checken. Und braucht erstmal ein Beruhigungsmittel: Gefühlte 378 Mails verstopfen den Posteingang. Ein Kürzel sticht in so gut wie jeder Mail sofort ins Auge: DSGVO. Egal ob Zahnarzt, Steuerberater, Telekom-Anbieter, Online-Versandhaus oder die Kita um die Ecke, die vor 7 Jahren mal für de Kleinen gesorgt hat: Jeder bombardiert einen plötzlich mit dem gleichen Thema. Jedoch mit völlig anderen Aufforderungen: Das geht im besten Falle bei „Sie müssen nichts tun - nur wenn Sie unseren Newsletter nicht mehr erhalten wollen, klicken Sie bitte hier“ los und endet dabei, dass irgendwelche Formulare ausgedruckt werden sollen, in die man dann seine kompletten Daten eintragen darf und diese dann an den Versender der Mail zurückschicken soll (das habe ich selber tatsächlich so erlebt). Auch bei msi geht es nicht ganz ohne Ihre Mitwirkung - aber mit ein paar wenigen Mausklicks ist alles überstanden. Die gute Nachricht dabei: Sie lernen das KSC kennen, das für Investmentkunden eine echte Fundgrube ist.

Herzliche Grüße

Warum DSGVO?

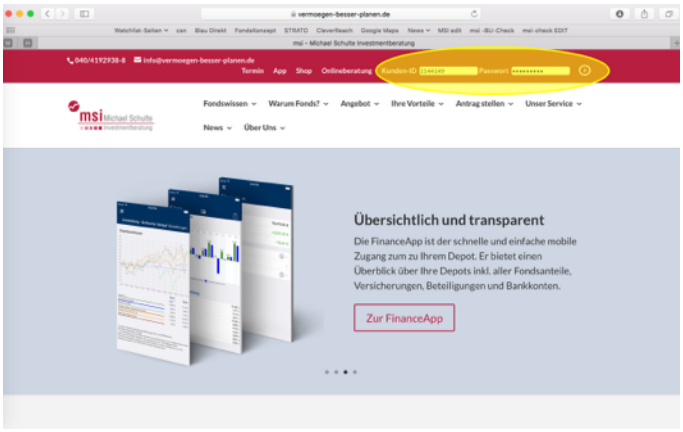
Die DSGVO ist eine Folge europäischer Gesetzgebung. Bis vor kurzem galt in Deutschland das Bundesdatenschutzgesetz, und jedes Land hatte seine eigenen Vorstellungen vom Datenschutz. Eine europäische Datenschutz-Verordnung war also lange überfällig.

Die DSGVO ist also keineswegs ein „neues“ Gesetz - es gab schon immer Gesetzt zum Datenschutz. Die DSGVO löst lediglich das alte Bundesdatenschutzgesetz ab und ergänzt dieses durch zusätzliche Rechte desjenigen, dessen Daten gespeichert werden. Beispiel E-Mails: Der E-Mail-Verkehr wird nicht plötzlich unsicherer, weil es die DSGVO gibt. Ich bin als Dienstleister aber zukünftig in der Pflicht, meine Kunden darauf hinzuweisen. Deshalb werde ich zukünftig keine sensiblen Daten mehr per E-Mail verschicken, sondern nur noch über das Kunden-Service-Center. Selbstverständlich ist es Ihnen überlassen, mir auch weiterhin E-Mails zu senden! Anders ausgedrückt: Auch, wenn man weiß, dass eine Postkarte von jedem mitgelesen werden könnte, so wird man doch trotzdem auch in Zukunft weiter Postkarten schreiben dürfen. Wenn es also schnell oder bequem (oder beides) gehen soll, lassen Sie uns weiterhin über E-Mail kommunizieren. Ich gehe davon aus, dass jemand, der mit Daten per E-Mail schickt, nichts dagegen haben wird, wenn ich ihm auf dem gleichen Wege antworte. Auch allgemeine Informationen wie diesen Newsletter werde ich weiterhin per E-Mail versenden. Ansonsten wird die Kommunikation zukünftig über den sicheren Datenaustausch über das KSC stattfinden, das ich Ihnen in diesem Newsletter näher vorstellen möchte. Alle Bilder habe ich am Ende nochmal größer dargestellt.

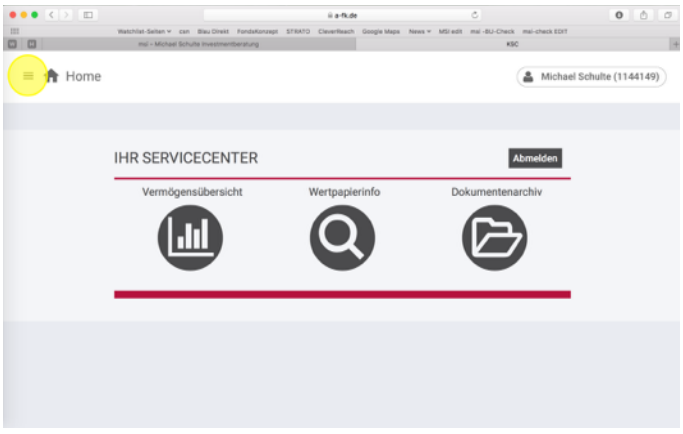
Das Kunden-Service-Center (KSC)

Das KSC ist viel mehr als eine simple Kommunikationsplattform. Es ist ein komplettes Informations-Portal für das eigene Investment-Depot, für Fonds allgemein und dient auch zur lückenlosen Dokumention aller Beratungen. Probieren Sie es einfach mal aus und klicken sich durch die einzelnen Funktionen hindurch. Keine Angst - Sie können hier nichts löschen, kaufen, verkaufen oder kaputt machen - alle Funktionen lassen nur eine Ansicht oder das Herunterladen zu.

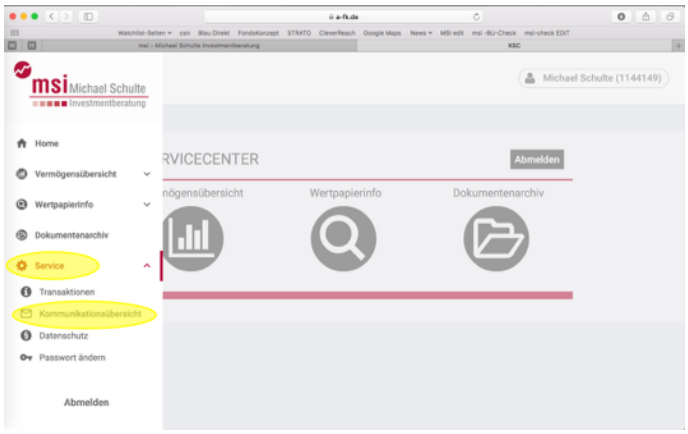
Der Zugang zum KSC findet über meine Homepage www.vermoegen-besser-planen.de statt. Egal, auf welcher Unterseite Sie sich hier befinden - Sie können sich jederzeit über die rote Leiste ganz oben in das KSC einloggen. Dazu geben Sie Ihre 7-stellige Kunden-ID (diese Nummer bleibt für Sie immer gleich und kann nicht geändert werden) und Ihr Passwort (dieses kann jederzeit geändert werden) ein:



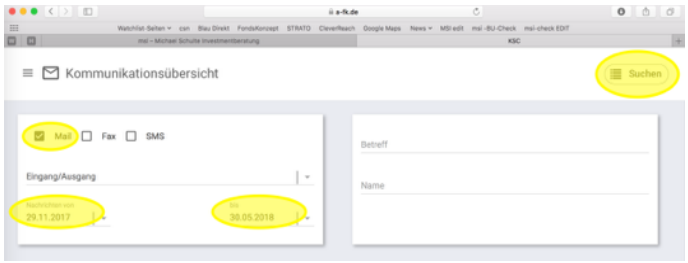
Daraufhin öffnet sich die Startseite des KSC. Hier können Sie entweder direkt in einen der drei Bereiche „Vermögensübersicht“ (Ihr eigenes Depot), „Wertpapierinfo“ (umfassende Fonds-Datenbank) oder „Dokumentenarchiv“ (individuelle Beratungsdokumentation und alle Mitteilungen der Banken und Depotstellen) springen, oder Sie klicken auf den Menu-Button oben links, um weitere Funktionen zu finden:



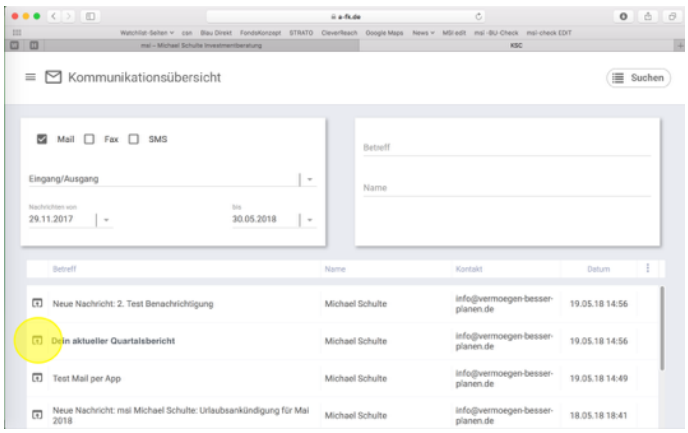
Nach dem Klick auf den Menu-Button öffnet sich ein Auswahlmenu, bei dem Sie über den Menüpunkt „Service“ zur Kommunikationsübersicht gelangen:



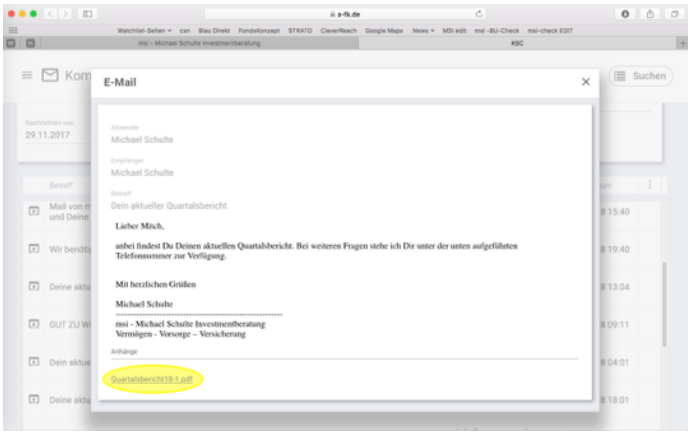
Hier nun gelangen Sie zu einer Filter-Funktion, in der Sie eingrenzen können, welche Nachrichten Sie sehen wollen. Derzeit können nur E-Mails gelesen werden; die Funktionen „Fax“ und „SMS“ sind schon vorbereitet, werden aber erst zukünftig aktiv. Weiterhin können Sie den Zeitrahmen eingrenzen, um gezielt nach neuen oder älteren Mails zu suchen. Mit dem „Suchen“-Button oben rechts starten Sie die Suche:



Im unteren Bereich des Fensters öffnen sich nun alle Mails des Auswahlzeitraums mit ihren Betreffzeilen. Um eine einzelne Mail zu lesen, klicken Sie auf das Symbol ganz links:



In diesem Fall handelt es sich um einen Quartalsbericht. Die Mail besteht also aus einem Anschreiben und dem Anhang „Quartalsbericht18-1.pdf“. Um den eigentlichen Quartalsbericht - also die pdf-Datei - lesen und herunterladen zu können, machen Sie einen Doppelklick auf den Link ganz unten:



Nun öffnet sich die pdf-Datei. Doch Achtung - Sie lesen diese Datei immer noch im KSC - sie befindet sich noch nicht auf Ihrem Computer. Sie müssen die Datei, wenn Sie sie auf ihrer Festplatte abspeichern wollen, erst noch herunterladen:

Je nach Browser funktioniert das unterschiedlich. In diesem Beispiel - Browser „Safari“ - erscheint beim Überstreichen mit der Maus ganz unten ein Kontextmenü, mit dem der Download gestartet wird. Bei anderen Browsern (Internet-Explorer, Chrome usw.) können andere Möglichkeiten existieren - was fast immer funktioniert: Ein Rechtsklick auf das Dokument öffnet das entsprechende Kontextmenü.

Übrigens: Im Menu „Service“ finden Sie auch einen Punkt „**Datenschutz**“. Hier finden Sie die Datenschutzerklärung und können auch jederzeit Ihre Kommunikationswege einstellen. Hier stellen Sie am besten alle Wege frei - denn wenn Sie z. B. „Fax“ nicht anwählen, weil Sie kein privates Fax besitzen, verbieten Sie mir damit jeglichen Fax-Kontakt - auch z. B. ins Büro oder in ein Hotel. Am besten also alle Häkchen gesetzt lassen.

Das alles klingt vielleicht auf den ersten Blick etwas kompliziert. Aber glauben Sie mir: Nach dem ersten Durchgang geht alles sehr schnell, und nach wenigen Klicks sind Sie im Mailprogramm. Natürlich erhalten Sie von mir immer eine Benachrichtigung, wenn in Ihrem Postfach eine neue Nachricht steht. Diese Benachrichtigung erhalten Sie ganz konventionell in Ihrem E-Mail-Postfach. Durch den Link in dieser Mail gelangen Sie dann sofort auf meine Homepage, von der Sie dann mit einem Klick in das KCS gelangen, wenn Sie Ihrem Browser gestatten, dass er sich die Login-Daten merken darf („Cookies“ erlauben). Sie müssen dann nicht immer wieder nach Ihrer Kunden-ID und dem Passwort suchen, sondern diese Felder sind dann bereits automatisch ausgefüllt.

Und wenn mal wirklich gar nichts geht: Ein Anruf oder eine Mail genügen, dann finden wir einen anderen Weg!

Impressum

Michael Schulte, Lessingstr. 2, 22087 Hamburg
Email: info@vermoegen-besser-planen.de
Telefon: +49 40 4192938-8, Fax: +49 40 4192938-7

Zuständige Behörde für die Erteilung der Erlaubnis nach § 34 f, § 34 d und § 34 c Abs. 1 GewO sowie Zuständige Aufsichtsbehörde
Handelskammer Hamburg, Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg
Telefon +49-(0)40-36138-138, Fax -401

Statusbezogene Pflichtinformationen gemäß § 42 b Abs. 2 S. 2 VVG sowie § 12 Abs. 1 der FinVermV in Verbindung mit § 34 f der GewO: unabhängiger Versicherungsmakler und registrierter Finanzanlagenvermittler mit Erlaubnis nach §§ 34 c, 34 d und 34 f Abs. 1 GewO durch Handelskammer Hamburg in der Bundesrepublik Deutschland. Mitglied bei und zuständige Aufsichtsbehörde für die Versicherungsvermittlung: Handelskammer Hamburg, Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg, Telefon 0049-(0)40-36 13 8-138, Telefax 0049-(0)40-36 13 8-401, E-Mail service@hk24.de, Internet: www.hk24.de. Vermittlerregisternummer Versicherungen: D-QGQP-REMO9-62, Vermittlerregisternummer Finanzanlagen: DF- 131-5RLW-71. Das Vermittlerregister wird geführt bei: Deutscher Industrie-und Handelskammertag (DIHK) e.V., Breite Straße 29, 10178 Berlin, Tel: +49 (0) 180 500 585 0 (14 Cent/Min aus dem dt. Festnetz, höchstens 42 Cent/Min aus Mobilfunknetzen), Internet: www.vermittlerregister.info. Die Erlaubnis beinhaltet die Befugnis für Anlageberatung oder Vermittlung des Abschlusses von Verträgen über Anteilsscheine einer Kapitalanlagegesellschaft oder Investmentaktiengesellschaft oder von ausländischen Investmentanteilen, die im Geltungsbereich des Investmentgesetzes öffentlich vertrieben werden dürfen (§ 34f Abs. 1 Nr. 1 GewO) sowie Anteile an geschlossenen Fonds in Form einer Kommanditgesellschaft (§ 34f Abs. 1 Nr. 2 GewO). Es liegen keinerlei Beteiligungen an Versicherungsunternehmen mit mehr als 10 % Anteil an Stimmrechten oder Kapital vor. Die Anschriften der Schlichtungsstellen, die bei Streitigkeiten zwischen Vermittlern oder Beratern und Versicherungsnehmern angerufen werden können, lauten: Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, www.versicherungsombudsmann. de. Ombudsmann für die private Kranken-und Pflegeversicherung, Kronenstrasse 13, 10117 Berlin, www.pkv-ombudsmann.de. Weitere Adressen über Schlichtungsstellen und Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung erhalten Sie bei: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFin), Graurheindorfer-Straße 108, 53117 Bonn. Berufsrechtliche Regelungen: § 34 c, d und f GewO(Gewerbeordnung), § 12 Abs. 1 der Finanzanlagen-Vermittlungs-Verordnung (FinVermV), §§ 59-68 Versicherungsvertragsgesetz (VVG), Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV). Die berufsrechtlichen Regelungen können über die vom Bundesministerium der Justiz und der juris GmbH betriebenen Homepage www.gesetze-im-internet.de eingesehen und abgerufen werden.

Bild 1: Homepage-Login

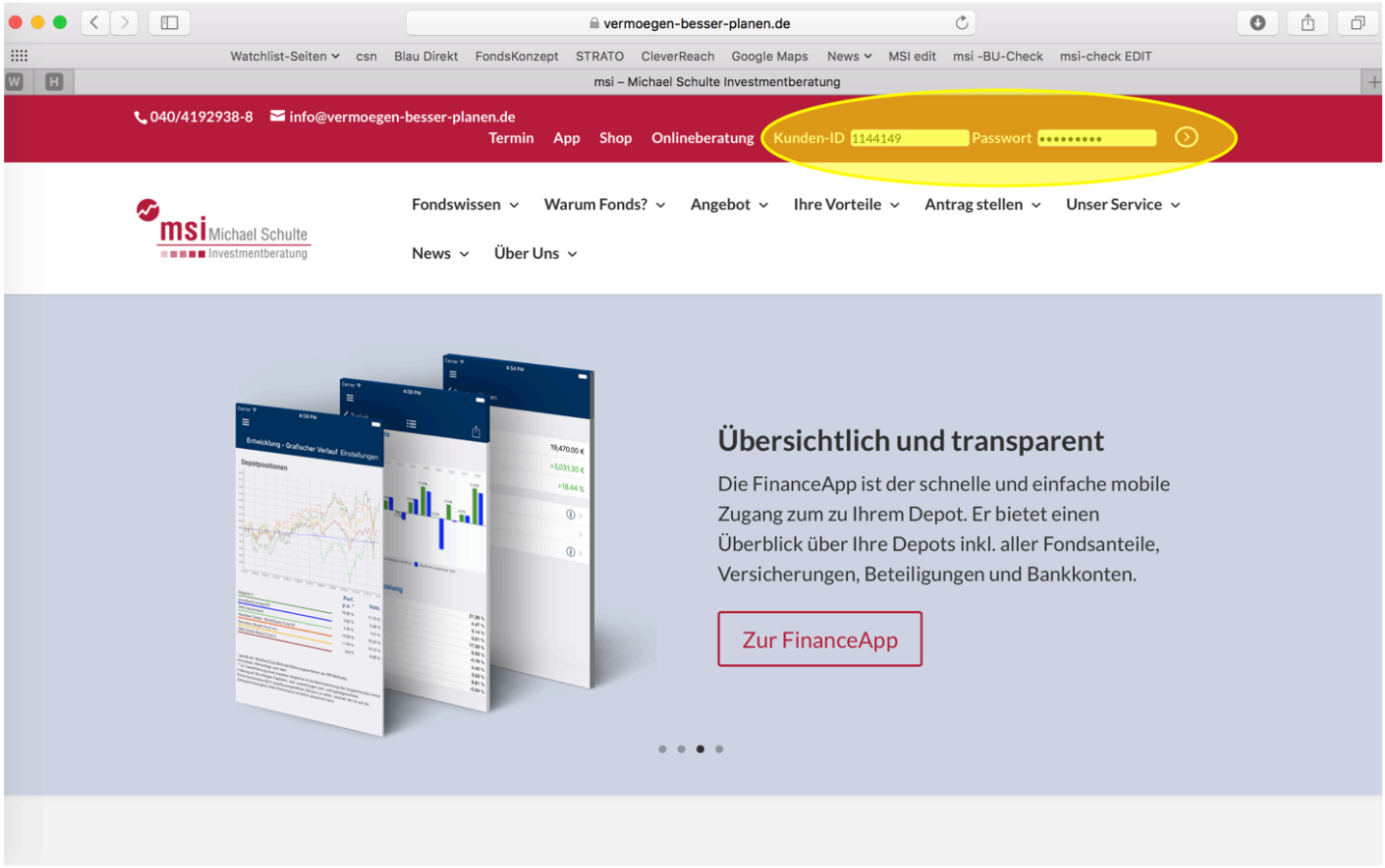


Bild 2: Startseite KSC

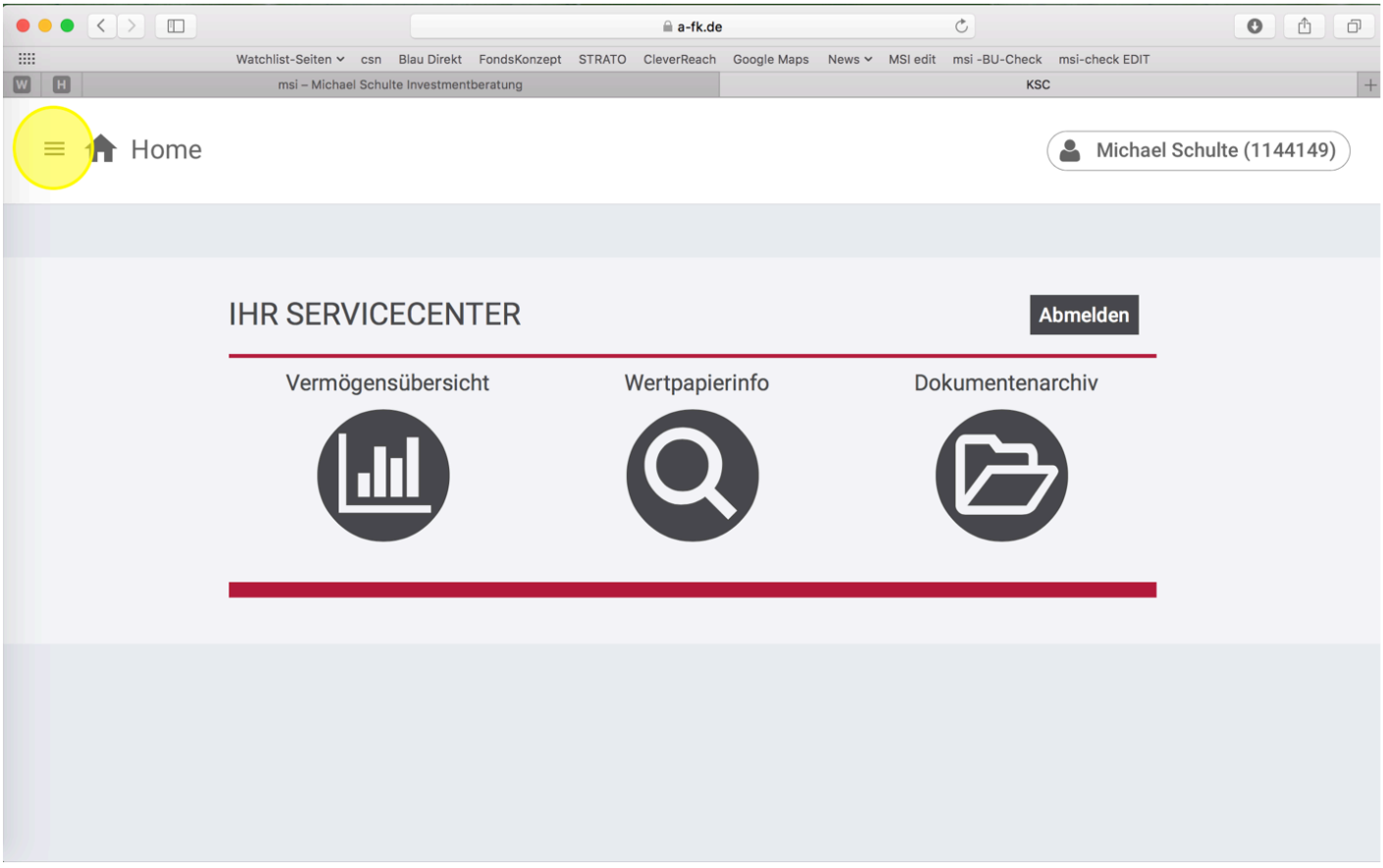


Bild 3: Menupunkt „Service“

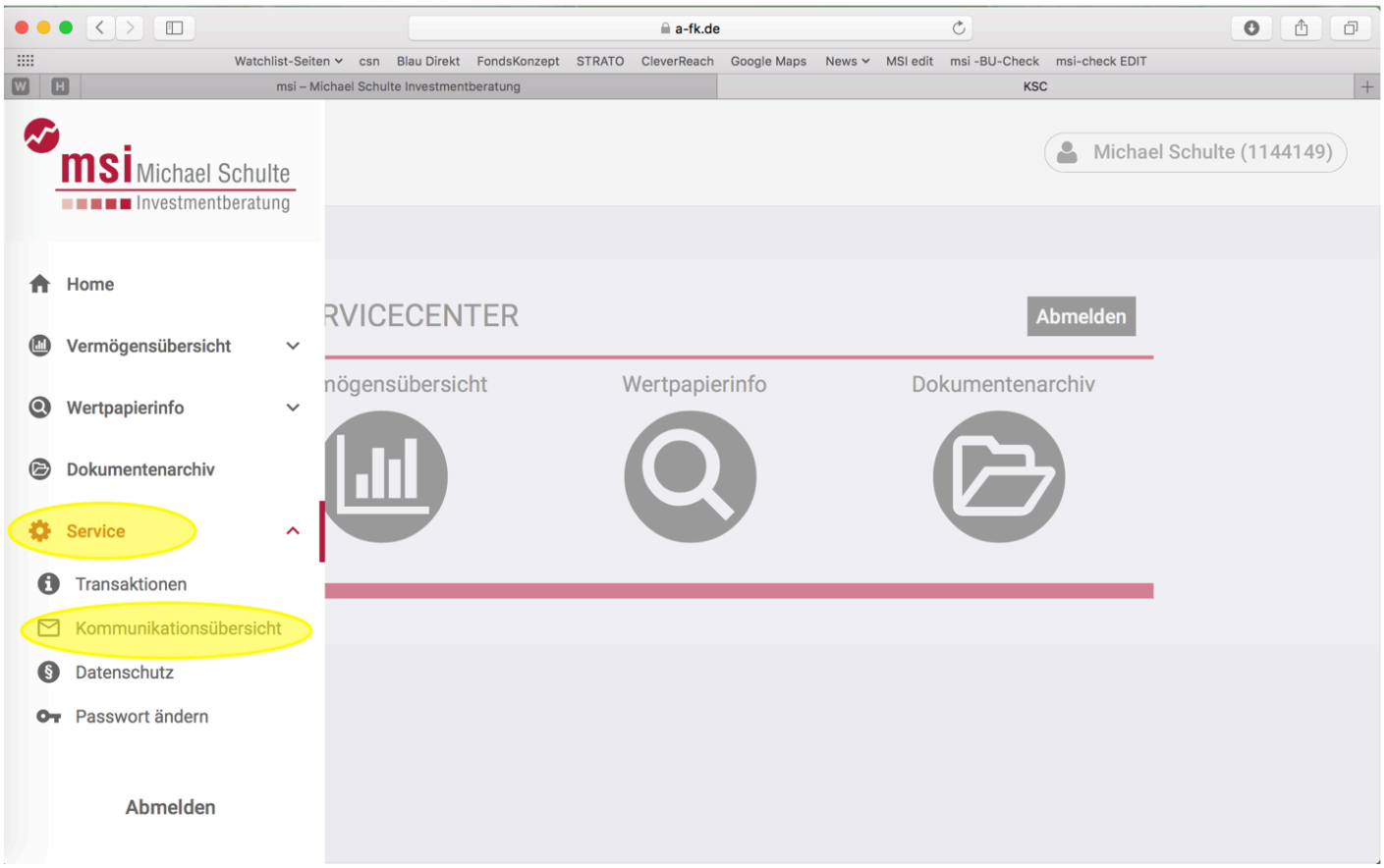


Bild 4: Kommunikationsübersicht

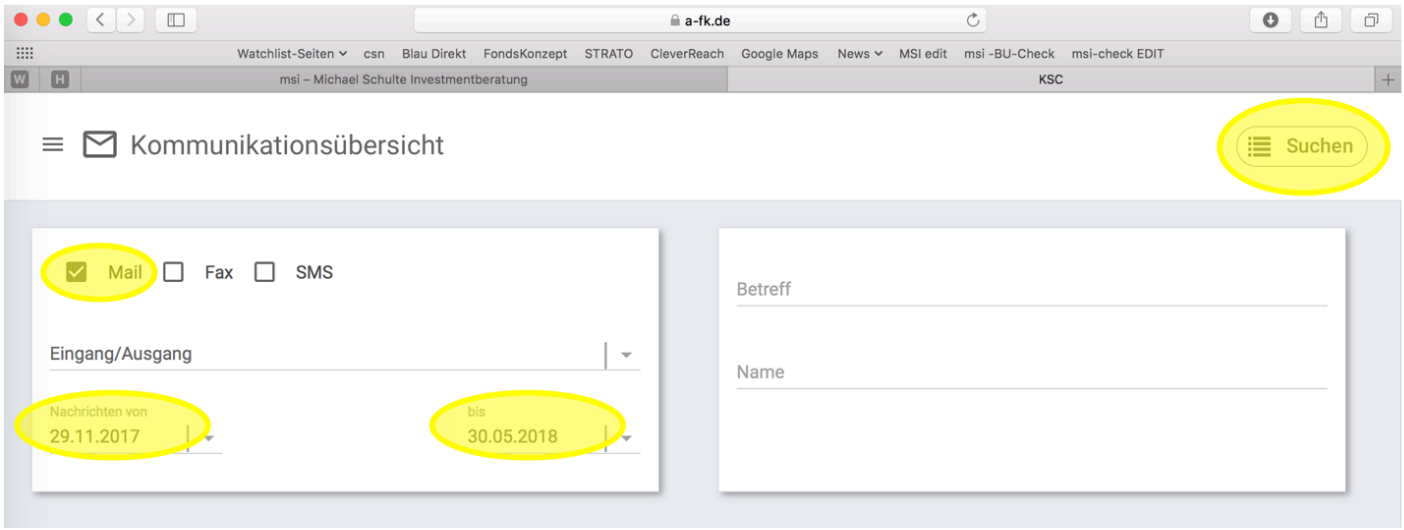


Bild 5: Mail-Auswahl

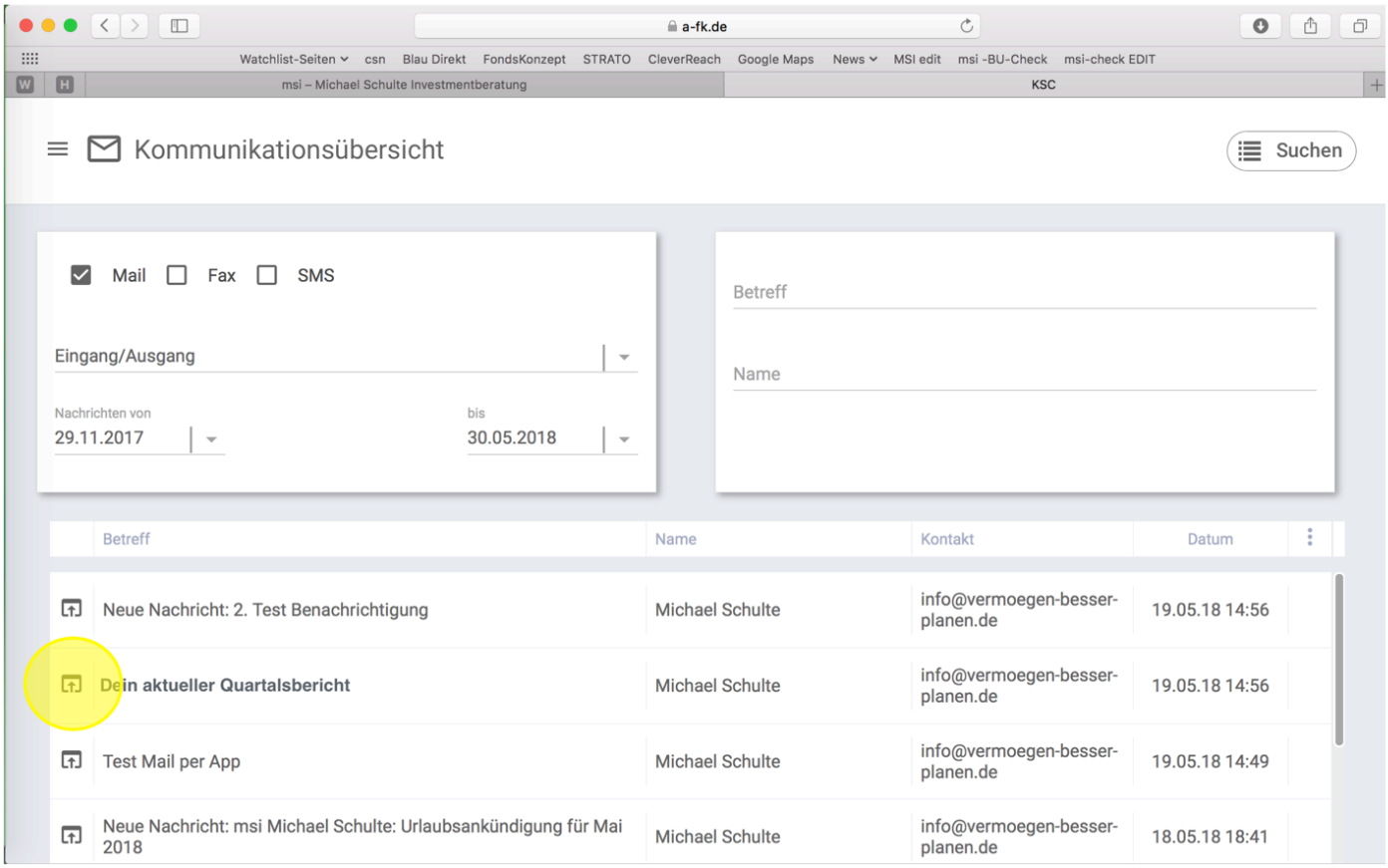


Bild 6: Mail-Anhang

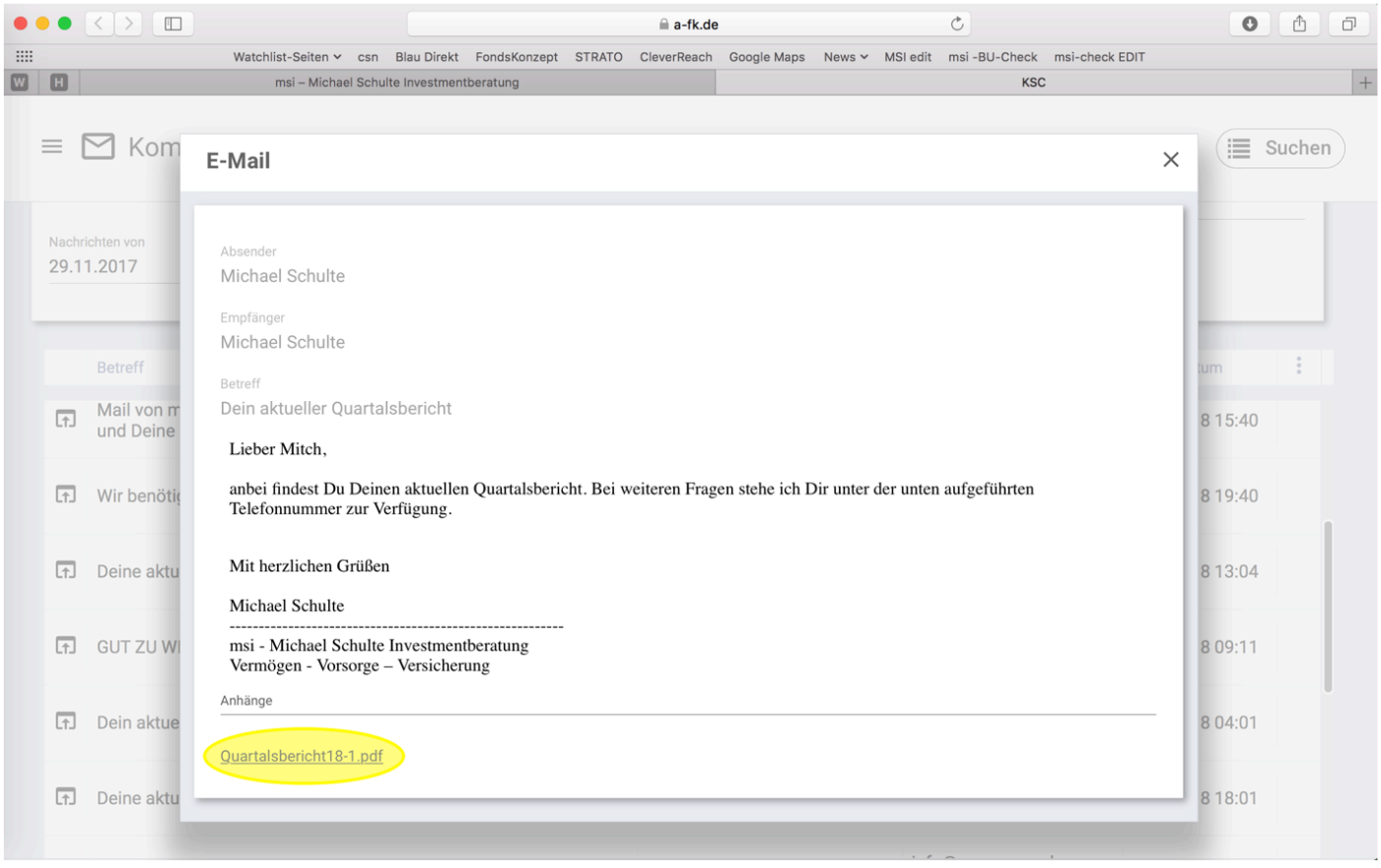


Bild 7: Download Mail-Anhang

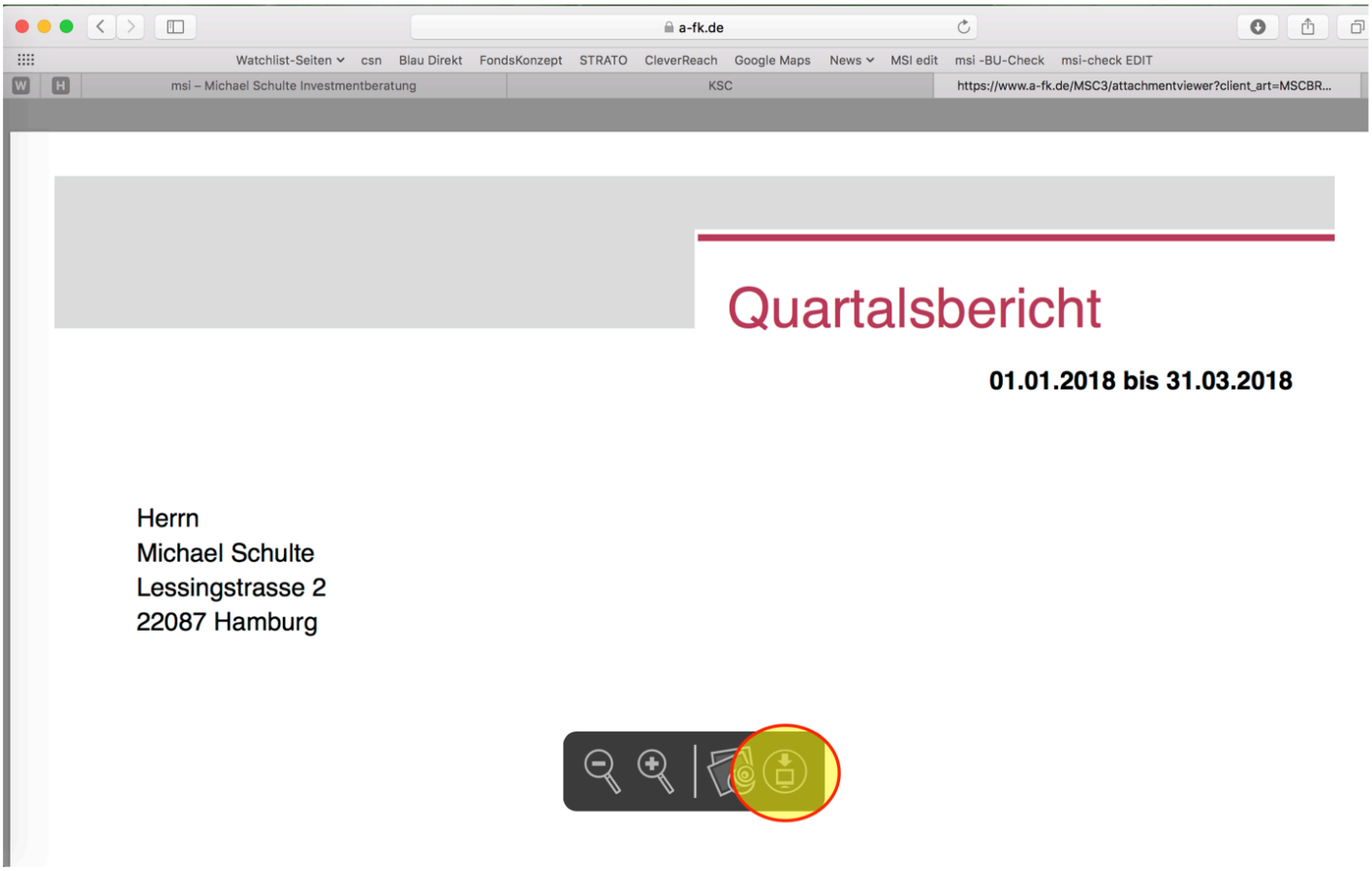


Bild 8: Menupunkt „Datenschutz“

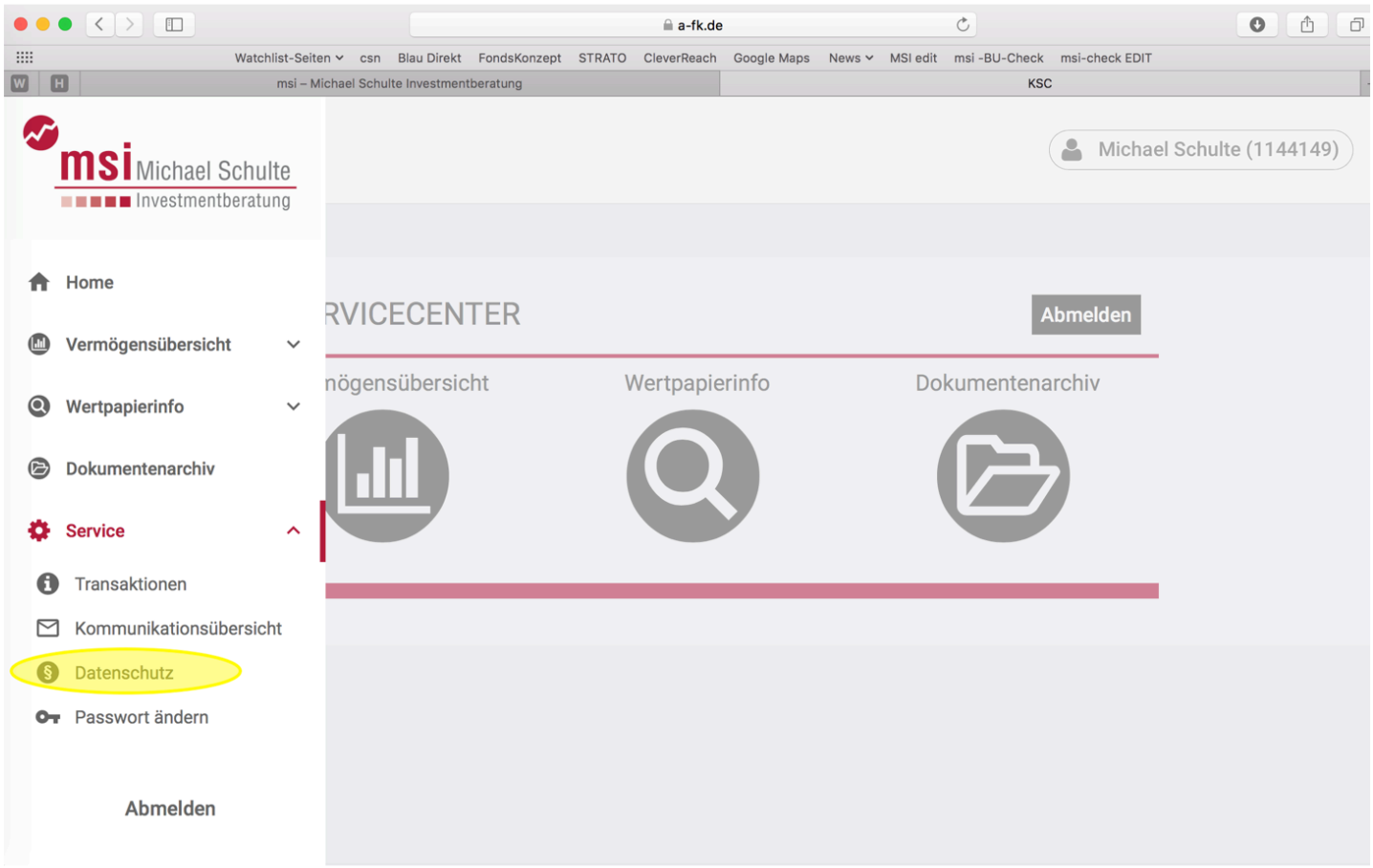
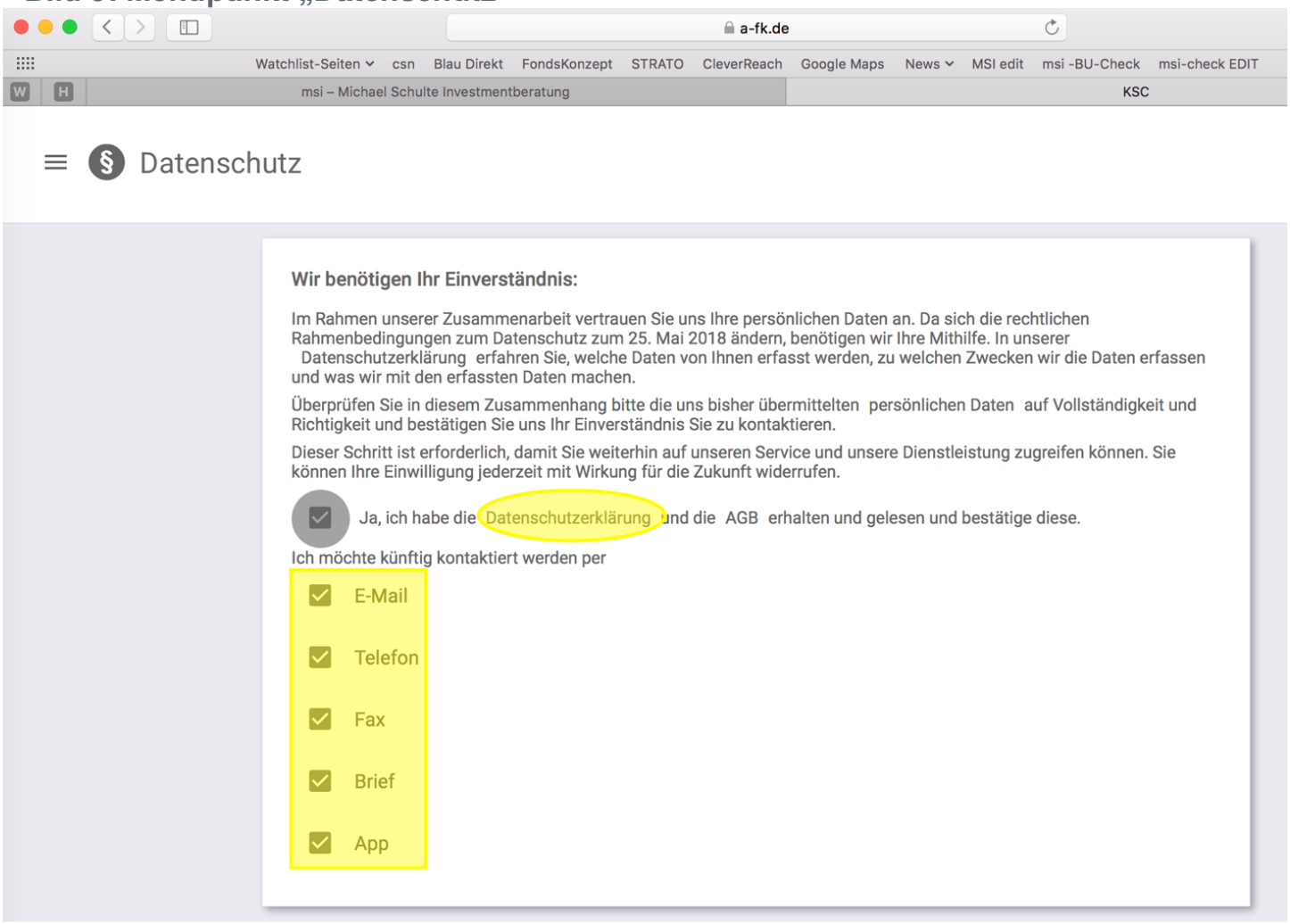


Bild 9: Menupunkt „Datenschutz“



Ein Klick auf das Wort „Datenschutzerklärung“ öffnet ein neues Fenster, in dem die Datenschutzerklärung gelesen und per „Copy & Paste“ auch auf Ihrem Computer gespeichert werden kann.

Die Kommunikationswege sollten Sie sinnvollerweise alle gesetzt lassen. Mit dem Häkchen bestätigen Sie nicht, dass Sie z. B. ein Faxgerät besitzen, sondern erlauben mir generell eine Kontaktaufnahme per Fax.

Umgekehrt bedeutet das Löschen eines Häkchens ein Verbot Ihrerseits an mich, Sie jemals auf diesem Kommunikationsweg (z. B. Fax) zu kontaktieren.

Bitte löschen Sie einen Kommunikationsweg also nur dann, wenn Sie auf gar keinen Fall über diesen Weg kontaktiert werden wollen!