

Short Public Report

1. Name and version of the IT-based service:

CARGLASS Datenaustausch Versicherungen, Version in der im November 2014 zur Verfügung stehenden Funktionalität

2. Provider of the IT-based service:

Company Name:



CARGLASS GmbH

Address:

Godorfer Hauptstr. 175, 50997 Köln, Germany

Contact Person:

Manfred Moos

3. Time frame of evaluation:

June 2014 – November 2014

4. EuroPriSe Experts who evaluated the IT-based service:

Name of the Legal Expert:

Marco Schröder

Address of the Legal Expert:

c/o 2B Advice GmbH

Joseph-Schumpeter Allee 25

53227 Bonn

Name of the Technical Expert:

Hajo Bickenbach

Address of the Technical Expert:

c/o 2B Advice GmbH

Joseph-Schumpeter Allee 25

53227 Bonn

5. Certification Authority:

Name: EuroPriSe Certification Authority

Address: Joseph-Schumpeter-Allee 25

53227 Bonn

Germany

eMail: contact@european-privacy-seal.eu

6. Specification of Target of Evaluation (ToE):

Der Zertifizierungsgegenstand besteht aus den Komponenten

- technische Schnittstelle von CARGLASS über den GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft) zu

- Deckungsabfrage (S1)
- Übermittlung von Schadensdaten / Rechnung an die Versicherungen (S2)
- technische Schnittstelle von CARGLASS zur Versicherung direkt (1 Versicherung)
- Webanwendung „Extranet“, sofern sie als Schnittstelle seitens CARGLASS für die Eingabe von (potentiellen) Kundendaten durch die Versicherung genutzt wird (S3)
- Einholung von Einwilligungserklärungen bei den verschiedenen Kontaktierungsmöglichkeiten des Kunden
- Bei der Übertragung über diese Schnittstellen genutzte Sicherungsmechanismen (Verschlüsselung, Credential Management)

Die folgenden Komponenten bei CARGLASS liegen außerhalb des Zertifizierungsgegenstandes:

- Anwendung Branch (operative Auftragsabwicklung)
- Oracle ERP Business Suite inklusive Datenbank
- Rechnungs- und Mahnwesen
- Webanwendung „Extranet“ (Ausnahme s.o.)

Die folgenden Komponenten bei Dritten gehören ebenfalls nicht zum Zertifizierungsgegenstand:

- Hardware oder Software, die durch den GDV oder Versicherungen genutzt werden
- Datenübertragung über Netzwerke Dritter

7. General description of the IT-based service:

Bei den Dienstleistungen der CARGLASS GmbH handelt es sich ausschließlich um Reparatur oder Austausch von Kfz-Glasscheiben, verbunden mit einer sehr langen Garan-

tiefzeit für die Einbauleistungen. Im Rahmen dieser Dienstleistungen hat die CARGLASS GmbH das Bestreben, dem Kunden möglichst viele der im Rahmen einer solchen Reparatur anfallenden Tätigkeiten abzunehmen. Dazu gehört auch die Kommunikation mit den Versicherungen, die regelmäßig bei Glasreparaturen herangezogen werden.

Diese Kommunikation dient im Rahmen der Auftragsabwicklung vorrangig drei unterschiedlichen Zwecken:

1. Die Durchführung einer Deckungsabfrage, um auf Grundlage der Auskunft direkt mit der Versicherung abrechnen zu können und dem Kunden die Mühe der Abrechnung mit der Versicherung zu ersparen.
2. Die Übermittlung der Glasschadensanzeige des Kunden, die bei der Bearbeitung gleich mit erstellt und von dem Kunden unterschrieben und in seinem Namen an die Versicherung (inkl. Sicherungsabtretung) im direkten Kontext der Auftragsabwicklung und –abrechnung gesandt wird.
3. Zusätzlich können Versicherungen das Interesse haben, möglichst viele der Glasschäden ihrer Kunden über die CARGLASS GmbH abzuwickeln. Zu diesem Zwecke können Sie ihrerseits Kunden bei der CARGLASS GmbH „anmelden“, falls die Kunden sich zuerst an ihre Versicherung wenden.

Der Umgang mit den jeweils notwendigen Einwilligungserklärungen erfolgt bei allen Kontaktierungsmöglichkeiten des Kunden einheitlich über die Auftragsabwicklung „Branch“, eine Eigenentwicklung der CARGLASS GmbH, die nur in Bezug auf diese Funktion Bestandteil des ToE ist.

Die Versicherungsschnittstellen sind zum größten Teil ein automatisierter Prozess, der als Hintergrundprozess im Rahmen der Auftragsabwicklung die Kommunikation zwischen CARGLASS und den Versicherungen abwickelt. Die zu übermittelnden Daten werden zum gegebenen Zeitpunkt aus den Daten der Auftragsbearbeitung extrahiert und automatisch übermittelt. Eine versehentliche Übermittlung überschüssiger Daten ist damit ausgeschlossen.

Eine Ausnahme besteht im Falle der Übermittlung von Kundendaten von Versicherungen oder Versicherungsagenten an die CARGLASS GmbH zum Zwecke der „Anmeldung“ dieses Kunden als potentieller Kunde. In diesem Falle wird ein Mitarbeiter der Versicherung (z.B. ein Call Center Agent, der einen Anruf des Kunden entgegennimmt) die Kundendaten über die Webanwendung „Extranet“ der CARGLASS GmbH übermitteln.

Online-Deckungsabfrage:

Im Versicherungsfall ist vorgesehen, durch eine Online-Abfrage festzustellen, ob für den gegebenen Fall Deckung durch eine Versicherung vorliegt und ob der Kunde ggf. einen Selbstbehalt tragen muss.

Stimmt der Kunde dem Abholen einer Deckungsabfrage nicht zu, so kann er als Selbstzahler behandelt werden. Die Abrechnung mit seiner Versicherung obliegt ihm dann selbst.

Es erfolgt zu diesem Zeitpunkt keine Deckungsabfrage.

Falls noch keine Deckungsabfrage vorher eingeholt wurde, der Kunde aber Versicherungsschutz in Anspruch nehmen möchte, so wird sie ohne Zustimmung auf Basis eines berechtigten Interesses von CARGLASS auf jeden Fall nach Vertragsabschluss nachgeholt.

Die Deckungsabfrage erfolgt grundsätzlich immer auf die gleiche Weise, nämlich durch Übermittlung eines eindeutigen Merkmals (das Kfz-Kennzeichen und ggf. eine Versicherungsnummer) in einer Anfrage und die Übermittlung von Deckungsinformationen und ggf. Selbstbehalt in einer Antwort. Diese Anfrage erfolgt entweder über einen Dienst des GDV oder direkt mit der Versicherung.

Glasschadensanzeige und Rechnung

Der Kunde, dessen Versicherung den Schaden übernehmen soll, muss eine Schadensmeldung gegenüber der Versicherung abgeben, damit diese den Schaden übernimmt. Der Kunde müsste also normalerweise im Rahmen der Beauftragung von CARGLASS

den Schaden begleichen und im Nachgang das Geld von der Versicherung einfordern und dabei eine Glasschadensanzeige vorlegen.

Im Service Center wird eine Glasschadensanzeige aufgenommen. Nach Unterschrift unter dieser Glasschadensanzeige inklusive Abtretung durch den Kunden werden die Daten über den GDV an die Versicherung übermittelt und der Schaden von CARGLASS direkt mit der Versicherung abgerechnet.

Kundendaten vorab von Versicherung

Im Sonderfall, dass der Kunde sich zunächst an seine Versicherung wendet, um die Behebung des Schadens zu besprechen, kann die Versicherung den Kunden über die Webanwendung „Extranet“ bei CARGLASS „anmelden“.

In diesem Fall wird ein Mitarbeiter der Versicherung (z.B. der Call Center Agent, mit dem der Kunde gerade telefoniert) diese Daten in ein Webformular eingeben, das in einem Passwort-gesicherten Bereich des CARGLASS Extranet über das Internet vorgehalten wird (<https://www.carglass4partners.de/>).

8. Transnational issues:

Die Daten werden von Carglass-Niederlassungen in Deutschland an Versicherungen in Deutschland übertragen. Eine Übertragung über Landesgrenzen findet nicht statt.

9. Tools used by the provider of the IT-based service:

- IBM MQSeries Message Queue Client
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Internet Information Server
- Oracle EBusiness Suite mit Entwicklungsumgebung

10. Edition of EuroPriSe Criteria used for the evaluation:

EuroPriSe Criteria (November 2011)

11. Evaluation results:

Grundlegende Aspekte der Verarbeitung

CARGLASS bietet seinen Kunden an, den Schaden über die Versicherung des Kunden abzuwickeln. Die hierfür erforderlichen Deckungsanfragen werden über die in dieser Zertifizierung betrachteten Schnittstellen abgewickelt. Versicherungsnehmer können über ihre Versicherung schnell und unkompliziert einen Termin zur Reparatur des Schadens bei CARGLASS vermittelt bekommen, wenn sie dies wünschen. Die Vermittlung von Reparaturaufträgen auf Kundenwunsch wird über die in dieser Zertifizierung betrachtete Web-Schnittstelle abgewickelt.

Verarbeitete personenbezogene Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Daten beschränkt sich auf diejenigen Daten, die für die kaufmännische und versicherungstechnische Bearbeitung notwendig sind. Insbesondere bei der direkten Übermittlung an die Versicherungen wird auf Sekundärdaten vollständig verzichtet, es werden lediglich die zu übermittelnden Daten so lange vorgehalten, bis der Erfolg der Übermittlung sichergestellt ist.

Grundlegender technischer Aufbau

Für die Abfragen werden in jedem Falle Pseudonyme verwendet. Als pseudonymes Kennzeichen kommen dabei das Kraftfahrzeugkennzeichen sowie in Einzelfällen die Versicherungsscheinnummer zum Einsatz.

Transparenz und Beschreibung

Die Schnittstellen zur Deckungsabfrage sind technisch dokumentiert und im Auftragsystem von CARGLASS implementiert. Es werden bei einer Deckungsanfrage nur die für den Bestand eines Versicherungsschutzes für den Schaden erforderlichen Daten über die Schnittstelle ausgetauscht. Eine individuelle Veränderung oder Nutzung der Schnittstelle durch Mitarbeiter von CARGLASS ist nicht möglich. Vor der Einholung der Deckungsanfrage muss der Mitarbeiter die Einwilligung des Kunden einholen. Dies wird im Auftragssystem von CARGLASS dokumentiert. Der Kunde ist also darüber informiert, dass und welche Daten zum Zweck der Deckungsanfrage an welche Stellen bekannt gegeben werden.

Die Web-Schnittstelle zur Vermittlung von Versicherten verfügt über eine aussagekräftige, in verständlicher Sprache abgefasste Datenschutzerklärung. Den Nutzern (Versicherungsmitarbeitern) steht ein ausführliches Merkblatt zur datenschutzkonformen Nutzung der Web-Schnittstelle zur Verfügung. Es sind nur die für die Vermittlung zwingenden Felder als Pflichtfelder ausgestaltet und gekennzeichnet.

Gesetzliche Grundlage

Die Deckungsabfrage ist je nach Konstellation auf die Einwilligung des Betroffenen gestützt oder zur Vertragserfüllung mit dem Betroffenen zwingend erforderlich. Die Verwendung der personenbezogenen Daten zur Abrechnung und Abwicklung des Reparaturauftrags ist zur Durchführung des Vertrages mit dem Betroffenen erforderlich. Die Verwendung personenbezogener Daten des Betroffenen bei der Vermittlung eines Reparaturauftrags durch die Versicherung des Betroffenen ist von der Einwilligung des Betroffenen gedeckt.

Eingriffstiefe

Die Deckungsabfrage erfolgt über die Schnittstelle über die Angabe von Pseudonymen. Bei der Vermittlung von Reparaturaufträgen sind die Pflichtangaben auf den Namen sowie die für die Terminvereinbarung notwendigen Kontaktdaten des Betroffenen beschränkt. Bilder zum Schaden können hochgeladen werden, Mitarbeiter der Versicherungen sind darüber aufgeklärt, dass außer der Darstellung des Schadens keine personenbezogenen Angaben auf den Fotografien zu sehen sein dürfen. In Textfelder werden nur dann Informationen aufgenommen, wenn dies für die Durchführung der Reparatur erforderlich ist. Hierauf werden die Mitarbeiter der Versicherung in dem Merkblatt zur Nutzung der Web-Schnittstelle ausdrücklich hingewiesen.

Insgesamt ist die Eingriffstiefe der Datenverarbeitung als ausgesprochen gering einzustufen.

Sensible Datenarten

Auf den Schnittstellen zur Deckungsabfrage und zur Abrechnung kommen keine besonderen Arten von Daten vor.

Besondere Arten von Daten sind grundsätzlich nicht erforderlich. Es ist aber nicht auszuschließen, dass besondere Umstände des Einzelfalls eine solche Angabe bei der Vermittlung doch einmal notwendig machen. Etwa wenn bei einer Reparatur bei dem Betroffenen vor Ort auf dessen Gesundheit Rücksicht genommen werden muss. Solche Angaben dürfen nur im absoluten Ausnahmefall und nach ausdrücklicher Einwilligung des Betroffenen aufgenommen werden. Hierauf wird in dem Merkblatt zur Nutzung der Web-Schnittstelle ausdrücklich hingewiesen.

Bei der Vermittlung von Reparaturaufträgen ist nicht vollständig auszuschließen, dass Versicherungsmitarbeiter in begründeten Einzelfällen besondere Arten von Daten in Textfelder aufnehmen. Die Umstände unter denen dies zulässig ist, sind im Merkblatt für die Nutzer der Web-Schnittstelle beschrieben.

Besondere Erfordernisse bei den Verarbeitungsschritten

Vor der Deckungsanfrage müssen Service-Center-Mitarbeiter den Betroffenen um die Einwilligung bitten. Dies wird über einen entsprechenden Dialogschritt im Reparaturnahmesystem abgebildet und sichergestellt. Der Fragetext ist im System vorgegeben.

Bei der Vermittlung von Reparaturaufträgen ist die Einwilligung des Betroffenen durch den Versicherungsmitarbeiter einzuholen. Dies ist auch noch einmal im Merkblatt für die Nutzung der Webschnittstelle verdeutlicht.

Technische Maßnahmen

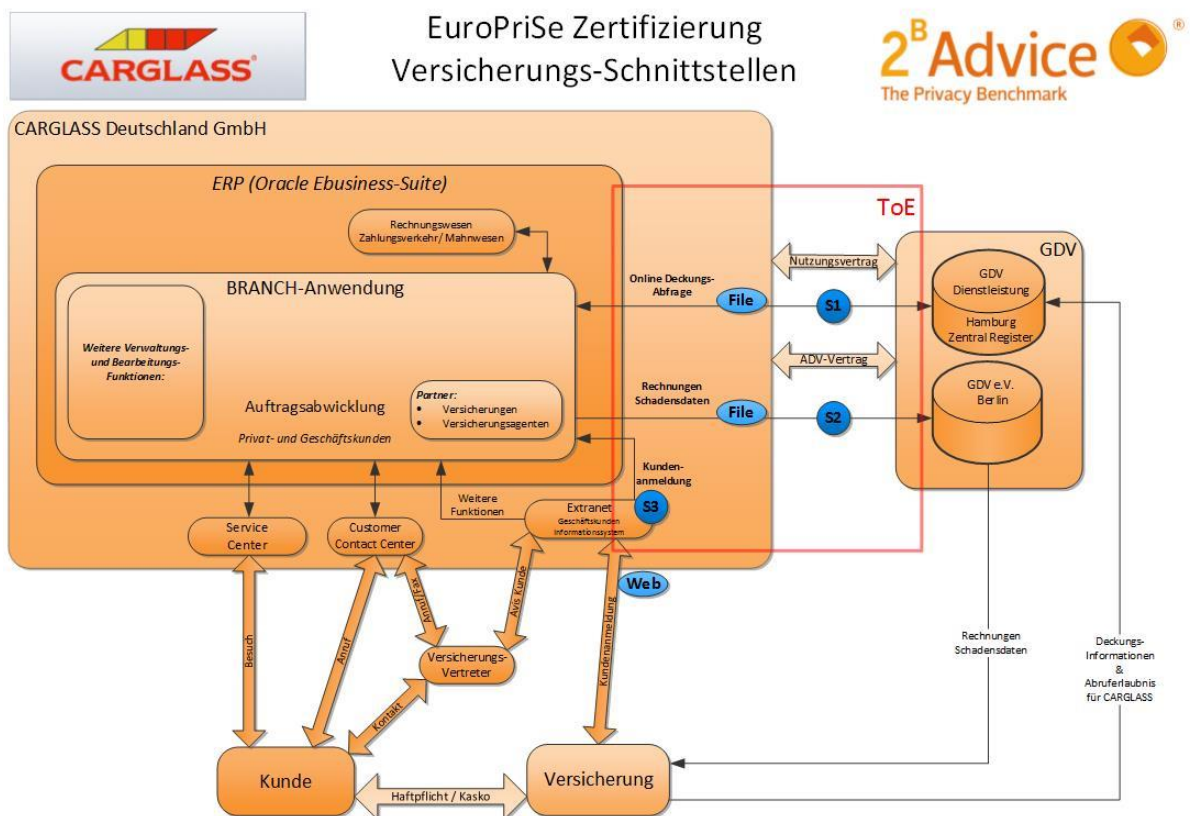
Auf der Ebene der Sicherheitstechnik stellt CARGLASS ein angemessenes Sicherheitsniveau durch die folgenden Maßnahmen sicher:

- Verschlüsselung der Datenübertragung entspricht fortlaufend und dauerhaft dem Stand der Technik,
- eigene redundante Rechenzentren und Serversysteme mit angemessener Konnektivität untereinander und nach außen, Zutrittsschutz und physikalisch sicherer Auslegung,

- Segmentierung des internen Netzwerks und Beschränkung der möglichen Datenzugriffe auf die vom jeweiligen Standort aus unerlässlichen Funktionen,
- Nutzung von hochaktuellen Firewallsystemen und sicheren Netzwerktechniken zur Anbindung der Außenstellen (MPLS) und des Ausweichrechenzentrums (dedizierte Glasfaserleitung),
- Aktives Monitoring aller relevanten Komponenten und regelmäßige Patches und Updates,
- Umsetzung eines Notfall- und Ausfallkonzepts mit einer strategischen Ausrichtung auf zunehmend automatisierte Prozesse im Rahmen der dafür notwendigen Systemredundanz.

Bei Einschaltung von Auftragnehmern stellt Carglass sicher, dass die erforderlichen Verträge vorhanden sind und die Auftragnehmer kontrolliert werden.

12. Data flow:



13. Privacy-enhancing functionalities:

How does the IT-based service enhance privacy?

Es besteht eine vollständige Automatisierung des eigentlichen Übertragungsmechanismus, die dafür sorgt, dass die datenschutzkonforme Arbeitsweise des Systems nicht durch unsachgemäße Eingriffe ausgehebelt werden kann. Darüber hinaus existiert für die einzige Stelle, an der Daten (vor der Übertragung an die Versicherungen) durch Versicherungsvertreter manuell über das Extranet an Carglass übertragen werden können, ein ausführliches Merkblatt, das den Benutzer in hervorragender Weise über alle relevanten Aspekte zum Datenschutz informiert und ihn zu einer sachgerechten und jederzeit informierten Nutzung befähigt. Das Merkblatt informiert den Nutzer des Extranets insbesondere in leicht verständlicher Sprache darüber, dass Eingaben und Vermittlungen über die Schnittstelle S3 nur mit Einverständnis des Versicherten erfolgen dürfen. Für alle optionalen Felder des Vermittlungsformulars enthält das Merkblatt ausführliche Hinweise zu den Anforderungen, wann dort welche Daten für welche Zwecke aufgenommen werden dürfen. Für Zweifelsfälle enthält das Merkblatt die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten, der darauf achtet, dass die in dem Merkblatt abgelegten Maßgaben eingehalten werden. Das Merkblatt steht allen Nutzern der Schnittstelle S3 unter <https://www.carglass4partners.de/datenschutz/merkblatt.html> zur Verfügung.

14. Issues demanding special user attention:

Es gibt keine Umstände auf Schnittstelle S1 und S2, die einer besonderen Sorgfalt der Nutzer bedürfen. Die Schnittstelle S3 enthält optionale Felder, deren Gebrauch und Verwendungszweck in transparenter Weise in einem Anwendungsmerkblatt für die Nutzer des Extranets erläutert wird.

15. Compensation of weaknesses:

Entfällt

16. Decision table on relevant requirements:

<i>EuroPriSe Requirement</i>	<i>Decision</i>	<i>Remarks</i>

Data Avoidance and Minimisation Datenvermeidung und -sparsamkeit	<i>adequate</i> <i>adäquat</i>	Es werden nur Daten übertragen, die in direktem Zusammenhang mit der Verarbeitung stehen und hierfür erforderlich sind.
Transparency Transparenz	<i>excellent</i> <i>exzellent</i>	Benutzereingriffe durch CARGLASS-Mitarbeiter werden wo möglich vermieden, für alle Fälle, bei denen diese erforderlich sind, wird höchstmögliche Transparenz hergestellt. Das umfangreiche und leicht verständliche Merkblatt für die Nutzung der Schnittstelle S3 durch die Versicherungsmitarbeiter befördert in besonderer Weise die datenschutzkonforme Anwendung der Vermittlungsschnittstelle.
Technical-Organisational Measures Technisch-organisatorische Maßnahmen	<i>adequate</i> <i>adäquat</i>	Starker Schutz der Übermittlungswege, technisch sichere Beschränkung auf die notwendige Funktionalität und ein fortlaufend hoher Stand der Netzwerksicherheitskomponenten.
Data Subjects' Rights Rechte des Betroffenen	<i>adequate</i> <i>adäquat</i>	Erhebung von Daten und Einwilligungen, aber auch Sicherstellung der Rechte als Betroffene erfolgen für den Kunden immer transparent.

Experts' Statement

We affirm that the above-named IT-based service has been evaluated according to the EuroPriSe Criteria, Rules and Principles and that the findings as described above are the result of this evaluation.

Place, Date	Name of Legal Expert	Signature of Legal Expert
-------------	----------------------	---------------------------

Place, Date	Name of Technical Expert	Signature of Technical Expert
-------------	--------------------------	-------------------------------

Certification Result

The above-named IT-based service passed the EuroPriSe evaluation.

It is certified that the above-named IT product / IT-based service facilitates the use of that product or service in a way compliant with European regulations on privacy and data protection.

Place, Date	Name of Certification Authority	Signature
-------------	---------------------------------	-----------