

**Die Big Brother Awards sind die «Oscars für Datenkraken» und prämiieren Datensünder in Wirtschaft und Politik. Es gibt sie seit 1998 in bisher 19 Ländern. In der Schweiz lancieren wir nach 10 Jahren Pause die Verleihung der Preise neu. Unten finden Sie die Begründung für die Preisvergabe. Der Big Brother Award ist als ein Angebot zum Gespräch zu verstehen.**

Jury der Big Brother Awards Schweiz

<https://bigbrotherawards.ch>

## Big Brother Award in der Kategorie Publikum: Stimmerkennung (PostFinance)

### Hintergrund

- Die meisten Einreichungen (8 Einreichungen, entspricht einem Fünftel) sind zur Stimmerkennung erfolgt - zumeist in Bezug auf die Swisscom, die das System aber im April 2019 überraschend [eingestellt](#) hat.
- Stimmerkennung und -profilierung war schon verschiedentlich in kritischer Betrachtung in den Medien (Beispiele: [Beobachter](#) und [10vor10](#) ).
- Die PostFinance verwendet seit September 2018 den Stimmabdruck, um die Kundinnen und Kunden am Telefon zu identifizieren. Dazu nutzt die PostFinance die gleiche Stimmerkennungssoftware wie ehemals die Swisscom. Die Stimmerkennung ist grundsätzlich aktiviert. Die KundInnen müssen die Stimmerkennung deaktivieren, d.h. sie müssen explizit widersprechen, wenn sie nicht wollen, dass von ihrer Stimme ein Abdruck erstellt und gespeichert wird.
- Generelle Infos bei der PostFinance:  
<https://www.postfinance.ch/de/privat/support/persoенliche-daten/authentifizierung-stimmerkennung.html>



Privacy by Default.



DIGITALE | GESELLSCHAFT



- Die PostFinance hat knapp 2.9 Mio Kund\*innen, davon 2.6 Mio Privatkund\*innen, 0.3 Mio Geschäftskunden. Das gesamte Kundenvermögen beläuft sich auf ca. 118 Mrd. Franken. Postfinance ist laut SNB eine systemrelevante Bank. Der Fokus der Geschäftstätigkeit liegt im digitalen Retail (E-Finance, u.a. mit E-Sparkonto und E-Trading). Grundsätzlich bietet PF fast alle Bankprodukte an ausser Kredite und Hypotheken.

## Fakten und Gründe zum Negativpreis

- Die PostFinance verwendet seit September 2018 den "Stimmabdruck", um Kund\*innen am Telefon zu identifizieren.
- Mit einem Stimmabdruck ist es möglich, eine bestimmte Person anhand der Stimme wiederzuerkennen und damit zu identifizieren: Dabei werden Muster der Stimmen für eine bestimmte Person gespeichert. Diese Muster sind individuell und somit personenbezogen. Mit einem Stimmabdruck kann man die Stimme einer Person auch dann mit hoher Trefferquote erkennen, wenn man heiser ist oder z. B. in anderer Gefühlslage (veränderte Tonalität) ist. Ein solcher Stimmabdruck ist geeignet, eine Person über weite Teile ihres Lebens (in Situationen ausserhalb des PostFinance-Zwecks) zu überwachen.
- Bei einem Stimmabdruck handelt es sich um ein sehr persönliches, biometrisches Datum – vergleichbar mit einem Fingerabdruck. Es ist damit möglich, einen Menschen auch in anderen Kontexten zu überwachen. Bereits das Anfertigen eines Stimmabdrucks sollte sehr kritisch betrachtet werden, so dass zumindest die Wahlfreiheit, ob ein solcher angelegt wird, unbedingt gewahrt werden muss.
- Bei Schweizer Kund\*innen wird ein Stimmprofil automatisch angelegt; um Deaktivierung und Löschen (Opt-Out) muss man sich bemühen.
- Bei Kund\*innen ausserhalb der Schweiz hat man sich der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) angepasst: Kund\*innen müssen zustimmen damit, ein Stimmabdruck angelegt wird (Opt-In). Daraus ergibt sich eine Diskriminierung von Schweizer\*innen/Inlandsbürger\*innen.
- Dem/r Kund\*innen gegenüber besteht Intransparenz/unzureichende Information darüber, dass die Stimmerkennung angewendet wird (angeblich wird der/eie Kund\*in bei Anruf informiert, dass Gespräche zu „[Sicherheits- und Wiedererkennungszwecken](#)“



Privacy by Default.



Chaos Computer Club  
Schweiz|Suisse|Svizzera|Svizra



DIGITALE

GESELLSCHAFT



aufgezeichnet werden, tatsächlich lautet die Ansage aber „zu Qualitäts- und Beweissicherungszwecken“ (bei Anruf durch BBA CH Jury).

- Die Firma NICE, welche die Software zur Stimmprofilierung liefert, hat [ihren Hintergrund im militärischen Überwachungsbereich](#). Das finden wir zumindest dubios (vgl. auch <https://www.haaretz.com/israel-news/.premium.MAGAZINE-israel-s-cyber-spy-industry-aids-dictators-hunt-dissidents-and-gays-1.6573027> ). Mit Software dieser Firma wurden auch Postmitarbeitende selber [jüngst überwacht](#); NICE selbst war bereits wegen Sicherheitsmängeln in den Schlagzeilen. Kommt ein personenbezogener Stimmabdruck abhanden, wie ihn die PostFinance anlegt, kann er genutzt werden, Personen auch in anderen Kontexten zu erkennen und damit zu verfolgen und überwachen.
- Mittels Sprachgenerierung ist es möglich, die Muster eines Stimmabdrucks zu erfüllen, so dass Identitätsdiebstahl möglich ist (falls die Stimmerkennung, wie bei der PostFinance, zur Identifikation genutzt wird).

## Forderungen

- Biometrische Daten sind gemäss aktuellem DSG [keine besonders schützenswerten Personendaten](#). Dies muss im neuen Datenschutzgesetz geändert werden.
- Idealerweise beendet die PostFinance diese Praxis ganz – so wie die Swisscom.
- In jedem Fall sollten Kund\*innen klar zustimmen müssen, dass ein Stimmprofil angelegt wird (Opt-In statt Opt-Out); zudem sollten weder inländische noch ausländische KundInnen diskriminiert werden. Diese Forderung wird auch vom Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) [getragen](#).
- Setzt die PostFinance eine solche unzulängliche Technik wie Stimmprofile zur Authentifizierung ein, so muss sie die Haftung bei Missbrauch vollständig übernehmen. Die Beweislast muss dabei bei der Postfinance liegen, und nicht wie bisher beim Kunden.



Privacy by Default.



DIGITALE

GESELLSCHAFT

