

VORSTELLUNG DER TÄTIGKEIT DER REFERENTIN FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ BEI DER SCHUFA HOLDING AG

Tätigkeitsbeschreibung der Referentin für Verbraucherschutz bei der SCHUFA Holding AG



Entstehung der neuen Position im Rahmen der Transparenzoffensive im Jahre 2022; Abteilung Regulatory Management. Eine Zielvorgabe für meinen Bereichsleiter: Verankerung der Rolle von Kommunikation & Politik als „Anwalt der VB in der SCHUFA“.



Austausch und Dialog mit den Verbraucherschutzorganisationen, Schützergruppen, Stiftungen und NGOs.



Bedarfsanalyse und der Anstoß von Initiativen zur Ausrichtung der SCHUFA als verbraucherfreundliches Unternehmen



Organisation und Betreuung der Veranstaltungen des SCHUFA Verbraucherbeirates



Organisation von Workshops und Austauschformaten



Einbeziehung in Projektarbeiten, um die Perspektive der VerbraucherInnen und Verbraucherschützer in allen strategischen Themen in der Entscheidungsfindung und -umsetzung zu berücksichtigen.

Unser Service für Verbraucherinnen und Verbraucher

OMBUDSPERSON



Als einzige Auskunftei in Deutschland stellt die SCHUFA **seit 2010** ein unparteiisches Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Unternehmen und Verbrauchern zur Verfügung.

Brigitte Zypries wird ab dem 1. September als neue Ombudsfrau der SCHUFA auf Prof. Hans-Jürgen Papier folgen.

VERBRAUCHERBEIRAT



Gründung eines unabhängigen Verbraucherbeirats als interdisziplinäres und unabhängiges Forum in **2008**.

Neuausrichtung des Verbraucherbeirats: Der Verbraucherbeirat wurde im Mai 2023 neu konstituiert und verfügt nun über stärkere Mitwirkungsrechte*, ein eigenes Budget für Studien und veröffentlicht einen jährlichen Tätigkeitsbericht.

VERBRAUCHERSERVICEZENTRUM HANNOVER



Bearbeitung der schriftlichen Verbraucheranliegen:
ca. 45.000 pro Jahr.

PRIVATKUNDENSERVICECENTER KÖLN



Beantwortung telefonischer Anliegen – 1. und 2. Level.
ca. 1,1 Mio Kundenkontakte pro Jahr.

* Insbesondere hat der Beirat das Recht, mit Zweidrittelmehrheit beschlossene Empfehlungen an den Vorstand der SCHUFA zu richten. Der Vorstand ist verpflichtet, deren Umsetzung zu prüfen und zu erklären, wie er entschieden hat. Soweit die Ablehnung des Vorstands eine Empfehlung des Beirats betrifft, sind zusätzlich die Gründe der Ablehnung mitzuteilen.

Der neue SCHUFA-Verbraucherbeirat

Verbraucherschutz



Professor Peter Kenning
Universität Düsseldorf, Leitung des
Instituts für Verbraucherwissenschaften,
Mitglied im Koordinierungsgremium des
Bundesnetzwerks Verbraucherforschung,
stellv. Vorsitzender im SVRV



Prof. Carmela Aprea
Universität Mannheim, Professorin für
Wirtschaftspädagogik, Schwerpunkt: u.a.
ökonomische Bildung, Finanzbildung,
soziale Ungleichheit

Schuldnerberatung



Roman Schlag
Sprecher AGSBV

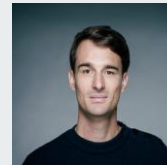


Volker Haug
Leitung Schuldnerberatung
Caritasverband
Wiesbaden-Rheingau-
Taunus e.V.

Journalismus



Tarek Ahmia
Deutschlandfunk



Thomas Kehl
Journalist, Unternehmer,
Gründer des Kanals
Finanzfluss

Datenschutz



**Prof. Dr. Louisa Specht-
Riemenschneider**
Vorsitzende des
Sachverständigenrat für
Verbraucherfragen (SVRV)

Verbraucherrecht



Junior-Professorin Claire Feldhusen
Juniorprofessur für Bürgerliches Recht
einschließlich Wirtschaftsrecht und
Rechtssoziologie, Juristische Fakultät,
Universität Rostock

Haushaltsökonomie / Konsumforschung



Prof. Dr. Lucia Reisch
Professorin für
Konsumentenverhalten und
Verbraucherpolitik an der
University of Cambridge

E-Commerce / Online- Marketing



Prof. Dr. Bernd Skiera
Universitätsprofessor für
Electronic Commerce,
Goethe-Universität
Frankfurt

Zielbild des neuen Verbraucherbeirates

01

Unabhängiger „kritischer Begleiter“ der SCHUFA

02

Das Gremium bietet den Verbraucherbeiratsmitglieder aktive Mitwirkungsmöglichkeiten

03

Das Gremium bietet ein breites **Themenspektrum rund um die Arbeitsfelder der SCHUFA**; die SCHUFA-relevante politisch-gesellschaftliche Diskussion werden abgebildet, also: Verbraucherschutz, Datenschutz, KI/Algorithmen/Scoring, Digitalisierung (der Finanzbranche), Schuldenprävention / finanzielle Inklusion.

Neuer Verbraucherbeirat – wesentliche Neuerungen

01

Einflussnahme auf die SCHUFA durch die Möglichkeit **Empfehlungen** an den Vorstand der SCHUFA auszusprechen.

02

Transparenz über seine Tätigkeit durch die **Veröffentlichung eines jährlichen digitalen Transparenzberichtes**, welcher die Anregungen und Empfehlungen des Beirats zum Inhalt hat, sowie den aktuellen Stand bzw. die geplante Umsetzung durch die SCHUFA.

03

Institutionalisierung als unabhängiges Beratungsgremium für die SCHUFA mit einem eigenen **Budget für die Beauftragung von Studien** und einer **freien Themensetzung** (Anregungen durch die SCHUFA sind erwünscht).

04

Unabhängigkeit des Beirats durch klar **definierte Kompetenzen** und durch die selbstständige Wahl des/der Vorsitzenden.

05

Der Verbraucherbeirat kann **themenspezifische Arbeitsgruppen** einsetzen, insbesondere zum Datenschutz, zur Digitalisierung sowie zur Finanzkompetenz.

Die nächsten Schritte der Transparenzoffensive

Wir richten die SCHUFA neu aus:

- Wir wollen Transparenz, Erklärbarkeit und Fairness leben
- Unternehmenskunden und Privatkunden auf Augenhöhe
- Weiterentwicklung der Datenqualität als zusätzliches strategisches Ziel
- Schrittweise Transformation des Unternehmens

Initiativen zur Zielerreichung:

2022

- Launch des SCHUFA Video-Bots
- Start des SCHUFA Score-Simulators
- Erklärvideos „SCHUFA-Shorts“ auf Social Media Kanälen

2023

- Kostenloser, digitaler Dateneinblick über die bonify App („geschützter Raum“) in die SCHUFA-Daten
 - Start mit dem Basisscore
 - Weiterer Roll-out auf die Negativ- und Positivdaten
- Vertestung SCHUFA App (mit bonify entwickelt) mit Schuldnerberatern & Weiterentwicklung

2024

- Individuelle und personalisierte Bonitätsberatung
- bonify App: Score-Simulation mit eigenen Daten & Zusatzdaten können unter expliziter Einwilligung zur Scoreverbesserung an SCHUFA übermittelt werden

Die Schufa-App etabliert einen neuen Kanal – Transparenz, verständliche Kommunikation und die Möglichkeit seine eigenen Daten zu managen

„Datenscockpit“



Zentraler Zugangskanal für Verbraucher
Direkter Austausch und Dateneinblick in Echtzeit



Transparenz und Kommunikation
Vermittlung von Wissen



Hilfe bei Prozessen
Angebot von konkreten Problemlösungen



Nachhaltige Verbraucherbeziehungen
Partnerschaftliche Beratung

Im ersten Schritt unterstützt die App Menschen mit finanziellen Problemen, die durch Schuldnerberatungen begleitet werden, durch einen kostenfreien Zugang zu ihren SCHUFA-Daten.

IHRE FRAGEN?

 schufa



VIELEN DANK.

KONTAKTIEREN SIE MICH

Keskin, Türkan

Referentin für Verbraucherschutz

+49 (0)611 9278 155

tuerkan.keskin@schufa.de