

Anrufaufzeichnung unter MiFID II

So bereiten Sie Ihr Unternehmen auf MiFID II vor.

White Paper 2017/03/01



LineCom GmbH
Alte Landstrasse A12
CH-6315 Oberägeri

sales@linecom.ch
www.linecom-headsets.ch

Die Situation

Die Markets in Financial Instruments Directive (MiFID II) schreibt allen in der EU agierenden Wertpapierhändlern vor, ab dem 3. Januar 2018 alle Telefongespräche, die sich auf die Annahme, Übermittlung oder Ausführung von Kundenaufträgen beziehen, aufzuzeichnen und für mindestens 5 Jahre verschlüsselt zu speichern. Für die betroffenen Wertpapierhäuser und Banken stellt sich somit die Frage welche Telefonmitschnitt-Lösung die richtige ist, oder ob das von ihnen bereits verwendete System den gesetzlichen Anforderungen genügt und weiterhin genutzt werden kann. Dies zu beurteilen, erweist sich bei näherer Betrachtung als durchaus schwierig. Das liegt zum einen an den relativ offenen Formulierungen der Richtlinie selbst, zum anderen kann nicht einzig auf diese zurückgegriffen werden, da gleichermaßen Datenschutz- und Arbeitsrechtliche Bestimmungen die Anforderungen präzisieren und eingehalten werden müssen. Dieses Whitepaper hat den Anspruch, alle einschlägigen Anforderungen aufzuführen und die entsprechenden technischen Lösungen am Beispiel von OfficeMaster CallRecording vorzustellen.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung in die Ausgangslage.....2
2. Die rechtlichen Anforderungen.....3
3. Ökonomische Kriterien.....5
4. Wann sollte ich handeln?.....5



LineCom GmbH
Alte Landstrasse A12
CH-6315 Oberägeri

sales@linecom.ch
www.linecom-headsets.ch

Um ein Telefonmitschnittsystem auf seine MiFID II-Konformität hin zu überprüfen, bedarf es zunächst einer Analyse der rechtlichen Anforderungen. Diese ergeben sich gleichermaßen aus der MiFID II Richtlinie, sowie des Konsultationspapiers der ESMA und den jeweilig geltenden Gesetzen zum Datenschutz und Arbeitsrecht. Abschließend muss das System hinsichtlich der individuellen Anforderungen auf seine Wirtschaftlichkeit und Komfort geprüft werden.

Die rechtlichen Anforderungen

Aufzeichnungspflicht:

Es muss jedes Telefongespräch, das in Bezug zu bestimmten Wertpapierdienstleistungen erfolgt, aufgezeichnet werden. Dies umfasst genauer alle Gespräche, die sich auf die Annahme, Übermittlung oder Ausführung von Kundenaufträgen beziehen und gilt gleichermaßen für ein- und ausgehende Rufe, wobei ein tatsächlicher Abschluss des Geschäftes nicht notwendig ist.

Bei Telefonmitschnittsystemen lassen sich zwei grundsätzliche Ansätze unterscheiden: **on-demand** und **automatische** Aufzeichnungen:

On-demand Mitschnittlösungen zeichnen zunächst keinen Anruf auf, es sei denn sie werden vom Anwender „per Knopfdruck“ gestartet.

Die automatische Lösung hingegen, zeichnet grundsätzlich automatisch jeden Anruf auf. Dabei können jedoch im Vorfeld Filter gesetzt werden, die die Aufzeichnung der automatischen Lösung auf gewisse Anschlüsse, Nummern, Zeiten, etc. beschränken.

MiFID II schreibt an dieser Stelle eine automatische Lösung nicht zwingend vor. Insofern wäre es auch rechtlich zulässig neben jedes Telefon ein Diktiergerät zu legen und die Mitarbeiter anzuweisen, damit die Gespräche aufzuzeichnen. Gleichwohl ist davon auszugehen, dass Gerichte im Falle einer Auseinandersetzung mit einem Anleger, dem Wertpapierhändler eine gewisse Naivität oder Fahrlässigkeit bei der Umsetzung attestieren werden, wenn dieser die Verantwortung der Aufzeichnung blind in die Hände seiner Mitarbeiter legt. Das vereinfachte Beispiel mit dem Diktiergerät macht die größte Problematik bei der Suche nach MiFID II-konformen Aufzeichnungslösungen deutlich: Nahezu jedes Aufnahmegerät kann zurecht als „MiFID II-konform“ beworben werden. Dabei wird bei vielen Lösungen - oft bewusst - ein Großteil der rechtlichen Anforderungen weg von den technischen Komponenten, hin in

die Verantwortung des Kunden gelegt. Wenn der technische Teil der Lösung bewusst klein gehalten wird, liegt die eigentliche Herausforderung in den Arbeits- und Organisationsabläufen des Wertpapierhändlers und ist somit um ein vielfaches anfälliger für Fehler und Rechtsbrüche.

Die Gefahr des on-demand Systems liegt im Hinblick auf die gesetzlichen Anforderungen auf der Hand: Da letztlich die Benutzer den Mitschnitt starten, öffnet jene Lösung eine Tür zu Fehlern und Manipulationsmöglichkeiten. Eben diese werden durch das autonome Starten des automatischen Systems eliminiert. Ein versehentliches Vergessen und somit Nicht-Aufzeichnen ist folglich ausgeschlossen. Insbesondere im Hinblick auf den drastischen Strafraum, den MiFID II für Verstöße vorsieht, erscheint es zwingend sich auf eine technisch-automatisierte Lösung zu verlassen, als diese Aufgaben den betroffenen Mitarbeitern zusätzlich zu ihren bestehenden Aufgaben aufzubürden. Wir raten daher ausdrücklich zum Einrichten einer automatischen Mitschnittlösung.

Datenschutz und Arbeitsrecht einhalten:

MiFID II fordert eine vollumfängliche Aufzeichnung von Beratungsgesprächen. Die Gesetze zum Datenschutz und Arbeitsrecht verbieten eine solche Aufzeichnung grundsätzlich. Davon gibt es natürlich Ausnahmen, wie MiFID II eben selbst eine solche Ausnahme darstellt. Dies bezieht sich jedoch nur auf den klar abgesteckten und vom Gesetz, also MiFID II, gewährten Rahmen. Bildlich gesprochen: auf der einen Seite wacht MiFID II darüber, ob alle einschlägigen Gespräche aufgezeichnet werden. Auf der anderen Seite wacht der Datenschutz mit Argus Augen darüber, dass nicht ein bisschen mehr, als von MiFID II erlaubt mitgeschnitten wird. Ein Fehler, egal auf welcher Seite, zieht enorme rechtliche Konsequenzen mit sich und gilt mithin zu vermeiden. Für diesen schmalen Grad ist es unerlässlich, ein automatisiertes System zu nutzen, das erkennt, welche Anrufe, wann, wie und wo aufzuzeichnen sind oder eben nicht.

OM CallRecording bietet dafür die Möglichkeiten, „Prefilter“ einzurichten. Über die Prefilter kann von vornherein definiert werden, wann welche Anschlüsse aufgezeichnet werden. Zudem lassen sich auch einzelne Nummern grundsätzlich von der Aufzeichnung ausschließen. Von praktischer Bedeutung ist dies beispielsweise für Gespräche mit dem Betriebsrat, der Rechtsabteilung oder wenn es feste Zeiten gibt, zu denen der Anschluss grundsätzlich nicht für aufzeichnungspflichtige Gespräche verwendet wird.

Organisationsrichtlinien fixieren, Mitarbeiter schulen:

Es liegt auf der Hand, dass auch bei sorgfältigster Einrichtung des Mitschnittsystems ein Einhalten von Aufzeichnungspflichten und –verboten nur erzielt werden kann, wenn alle betreffenden Mitarbeiter eingehend geschult worden sind. Eine eingehende Schulung der Mitarbeiter zur Compliance wird deshalb auch vom Gesetzgeber gefordert.

Auf Aufzeichnung hinweisen:

Eben vor dem Hintergrund, dass MiFID II zu einer Kollision von Aufzeichnungspflicht und Aufzeichnungsverboten führt, schreibt die Richtlinie vor, alle Bestands- und Neukunden darauf hinzuweisen, dass Telefonate aufgezeichnet und gespeichert werden. Dazu genügt jedoch eine einmalige Mitteilung an die Kunden vor Erbringung der Wertpapierdienstleistung. Diese muss dem jeweiligen Kunden in der Sprache zur Verfügung gestellt werden, in welcher auch seine Wertpapierdienstleistungen erfolgen. Eine Sprachansage, wie sie häufig bei Aufnahmen im Supportbereich zur Qualitätssicherung verwendet werden, scheidet somit aus praktischen Gründen aus, sodass dieses Einverständnis zum Aufzeichnen schriftlich fixiert werden sollte. Daneben stellt die Hinweispflicht noch eine weitere Anforderung an die Mitschnittlösung: Es muss garantiert werden, dass kein Gespräch mit Kunden, die noch nicht über die Aufzeichnungspflicht informiert worden sind, mitgeschnitten werden. Die Prefilter von OM CallRecording lassen sich so einstellen, dass nur eingetragene Kunden aufgezeichnet werden.

Die aufgezeichneten Gespräche sind für mindestens fünf Jahre zu speichern. Die jeweiligen Finanzaufsichtsbehörden können diese Frist nach ihrem Ermessen auf sieben Jahre verlängern:

Zunächst sollte eine Analyse des zu erwartenden Anruf- und somit Datenaufkommens gemacht werden. Professionelle Mitschnittsysteme, wie OfficeMaster CallRecording, bieten die Möglichkeit die Qualität der Audiodateien individuell anzupassen und so bei Bedarf Speicherplatz einzusparen. Auch wenn es sich anbietet, die Aufzeichnungen verschlüsselt auf einem Network Share dauerhaft zu speichern, sollte der Mitschnitt im Moment des Aufzeichnens (auch) lokal abgelegt werden. Nur so kann verhindert werden, dass bei Übertragungsproblemen die Aufzeichnung unwiderruflich verschwindet.

Daneben muss das System gewährleisten, dass es stets genügend Speicherplatz für neue Aufzeichnungen bereithält und nicht aus Mangel desgleichen ein Mitschnitt nicht erfolgt. Dafür

bietet sich ein Quotamechanismus an, der nach Erreichen einer definierbaren Kapazität oder Zeit die lokalen Aufzeichnungen überschreibt, nachdem sie erfolgreich im Network Share gespeichert wurden.

Auf Aufforderung der Finanzaufsicht oder des Kunden, sind die Aufzeichnungen diesem schnellstmöglich zu übergeben:

Hinter diesem Punkt verbergen sich gleich mehrere Anforderungen bezüglich der Verwaltung der Mitschnitte:

1. Effektives Verwaltungsprogramm („Mitschnittfinder“)
2. Zukunftssicheres Format
3. Erweiterte Sicherheitsanforderungen bei der Übermittlung

zu 1: Bereits beim Aufzeichnen müssen die Audiofiles in der Form mit Metadaten versehen werden, dass sie später auch unter Millionen von Dateien schnell und zuverlässig wiedergefunden werden können. Um diese Suche effektiv halten zu können, muss das System eine Vielzahl von Suchparametern gewährleisten (Zeit, Datum, Zeiträume, Anschlüsse, Nummern, Rufnummern, etc.)

zu 2: Die Dateien selbst müssen in einem Format gespeichert werden, sodass diese auch zukünftig einfach von Behörden oder Kunden geöffnet werden können. Hierzu empfehlen sich gängige Formate, wie .wav, die von den meisten Playern unterstützt werden und zudem verschiedene Qualitätsstandards bieten.

zu 3: Die Aufzeichnungen müssen verschlüsselt werden. Das muss insbesondere auch für die Übermittlung gelten. In dem Moment des Übersendens, ist die Datei für unberechtigte Eingriffe Dritter am anfälligsten. Insofern muss die Aufzeichnung auch in dieser Zeit noch verschlüsselt sein und nur vom berechtigten Empfänger entschlüsselt und abgespielt werden können.

Die Aufzeichnungen müssen vor Manipulationen präventiv geschützt werden. Darüber hinaus wird verlangt, dass im Falle einer erfolgten Manipulation diese einfach und schnell festzustellen ist:

Ein gutes Call Recording System schützt die Dateien schon vor deren Aufzeichnung. Dazu werden durch eine intelligente Nutzerverwaltung die Zugriffsrechte der verschiedenen Anwender und Administratoren definiert. Das bietet die Möglichkeit, auch an Nutzer mit eingeschränkten Zugriffsrechten Verwaltungsaufgaben zu übertragen, ohne die Aufzeichnungen dabei einem erhöhtem Manipulationsrisiko auszusetzen. Dieses Risiko

wird dadurch weiter reduziert, dass jede Aufzeichnung verschlüsselt ist.

Auch wenn die oben genannten Sicherheitsvorkehrungen getroffen sind, muss für den Fall einer nachträglichen Veränderung der Aufzeichnungen dies leicht festzustellen sein. OM CallRecording gewährleistet dies durch die Fingerprint Funktion. Die vorliegenden Aufzeichnungen in der Datenbank werden dazu mit einem beim Erstellen angelegten Schlüssel verglichen. Sollte die Datei nachträglich manipuliert worden sein, wird durch eine einfache Symbolik darauf hingewiesen. Dadurch können Sicherheitslücken schnell erkannt und geschlossen werden.

Ökonomische Kriterien

Neben den rechtlichen Anforderungen ergeben sich noch praxisrelevante Kriterien, die den Umgang mit dem System einfacher und kostengünstiger machen können.

Zentrale Verwaltung:

Die strengen rechtlichen Anforderung an die Mitschnittlösung machen diese zu einem hochkomplexen System. Insbesondere die Kriterien zum Schutze der gespeicherten Aufzeichnungen gebieten es Wartungs- und Verwaltungsaufgaben von einem versierten Administrator durchführen zu lassen. Es liegt dabei auf der Hand, dass die Folgekosten der gesamten Lösung dabei schnell steigen können, wenn ein Unternehmen mehrere Standorte an das Mitschnittsystem anbinden muss. Der Schlüssel zur Kosteneffizienz bei gleichzeitiger Steigerung der Sicherheit liegt in einer zentralen Verwaltung. OM CallRecording ermöglicht es beispielsweise, die Aufzeichnungen von anderen Standorten mit Hilfe eines Collector Service automatisch von diesen zu sammeln und auf einem zentralen Network Share zusammenzuführen. Durch den Automatismus entfällt Verwaltungsarbeit an den jeweiligen Standorten. Zudem können diese so nicht auf die Aufzeichnung einwirken, sodass das Manipulations- und Fehlerrisiko gleichzeitig weiter reduziert wird.

Starker Partner, schneller Support:

Um ein rechtssicheres Mitschnittsystem in die bestehende Telekommunikationsinfrastruktur eines Unternehmens erfolgreich einzubinden, bedarf es eines versierten Partners vor Ort. Gleiches gilt auch für den Support. Dieser muss schnell erreichbar sein und etwaige Probleme beheben können. Bei der Beurteilung eines Mitschnittsystems hinsichtlich seiner MiFID II-Kompatibilität spielt die Frage des Umgangs mit mög-

lichen Ausfällen eine entscheidende Rolle. Wer dies bereits bei der Auswahl der Lösung nicht beachtet, sieht sich im Schadensfall schnell dem Vorwurf der Fahrlässigkeit ausgesetzt.

Wann sollte ich Handeln?

Als EU Richtlinie entfaltet MiFID II grundsätzlich keine direkte Wirkung innerhalb der Mitgliedsstaaten. Sie stellt vielmehr eine Aufforderung an die nationalen Gesetzgeber dar, diese in geltendes nationales Recht umzusetzen. In Deutschland wird dies durch eine Novellierung des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) erfolgen. Insofern stellt sich die Frage, ob die betroffenen Unternehmen bereits jetzt, vor der Neufassung des WpHG, sich um die Integration einer Telefonmitschnittlösung kümmern sollten. Für ein Abwarten spricht natürlich die Tatsache, dass es letztlich das WpHG und nicht MiFID II sein wird, an dem sich die Call Recording Lösung messen lassen muss. Insofern scheint es naheliegend, auf eben dieses Gesetz zu warten und dann alle tatsächlichen Anforderungen abzuarbeiten. Durch das Verschieben des Inkrafttretens von MiFID II auf den 03.01.2018 haben nicht nur die betroffenen Wertpapierhändler eine Fristverlängerung erhalten, sondern auch gleichzeitig die nationalen Gesetzgeber der EU- Mitgliedstaaten. Diese haben in der Umsetzung der Richtlinie freie Hand, müssen jedoch den Mindestanforderungen aus MiFID II genügen. Das heißt konkret aus Sicht der Betroffenen: Das WpHG wird nicht überraschend „lascher“ werden als das, was durch MiFID II bereits jetzt zu erwarten ist, könnte aber durchaus strengere Regelungen beinhalten. Insofern lassen sich mit den bekannten MiFID II Regelungen bereits die Mindestanforderungen der nationalen Gesetze abgrenzen. Dass das WpHG, wie oben beschrieben, über eben diese Mindestanforderungen hinausgehen könnte, lässt sich bereits in dem Gesetzesentwurf erkennen. Demnach soll die Aufzeichnungspflicht nicht nur bei Ordererteilungen greifen, sondern auch bei Beratungsgesprächen. Insofern ist es ratsam, eine geeignete Mitschnittlösung schnellstmöglich zu integrieren. Nur so ist es möglich bei einer Anpassung der Grundanforderung durch das WpHG diesen in technischer Weise gerecht zu werden. Es gilt, ein redundantes System bis zum 03.01.2018 in Betrieb genommen zu haben. Das heißt auch, dass bis dahin Systemtests, Mitarbeiterschulungen, Stress-tests erfolgt und Compliance-Regelungen etabliert und in den Betriebsablauf integriert sein müssen. Nicht zuletzt wegen der bereits erfolgten Verlängerung der Umsetzung zum Januar 2018 ist nicht davon auszugehen, dass die Aufsichtsbehörden eine weitere „Gnadenfrist“ gewähren werden. Wer sich jetzt informiert und eine individuell abgestimmte Lösung installiert,

sichert sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil und kann dem 03.01.2018 entspannt entgegen sehen.

Sofern Sie von der ISDN Abschaltung durch die Deutsche Telekom zum 01.01.2018 betroffen sind, empfiehlt es sich die Umstellung auf All-IP mit dem Installieren der Callrecording Lösung zu verbinden. So bietet Ihnen unsere OfficeMaster Appliance die Möglichkeit, beide Probleme mit nur einem Gerät zu beheben! Gegenüber einer separaten Lösung entfallen dadurch doppelte Hardwarekosten.

Über Ferrari electronic

Ferrari electronic ist ein führender deutscher Hersteller von Hard- und Software für Unified Communications. Die Produktfamilie OfficeMaster integriert Fax, SMS und Voicemail in alle bekannten E-Mail- und Anwendungssysteme. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstech-

nologie. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

Im August 2014 hat Ferrari electronic die innoventif Ltd. akquiriert und das Portfolio um Telefonmitschnittlösungen erweitert. Somit ist Telefonmitschnitt, OfficeMaster CallRecording, heute integraler Bestandteil von Ferrari electronic Lösungen für Unified Communications. Unternehmen können mit einem guten System ihren Vertrieb, ihre Servicequalität und ihre Prozesse optimieren.

Forschung, Entwicklung und Support der Ferrari electronic AG sind vollständig am Firmensitz in Teltow bei Berlin angesiedelt. Als Pionier für Computerfax hat sich Ferrari electronic seit 1989 einen Namen gemacht und ist bis heute in diesem Bereich Markt- und Technologieführer. Mittlerweile nutzen mehr als 50.000 Unternehmen mit ca. 5 Millionen Anwendern Unified-Communications-Produkte von Ferrari electronic. Der Kundenstamm besteht aus Organisationen aller Branchen und Größenordnungen. Zu den namhaftesten gehören AIDA Cruises, Air Berlin, Allianz Suisse, Griesson - de Beukelaer, Messe München, Österreichische Kontrollbank AG, Stadthalle Wien, Techniker Krankenkasse und TU Chemnitz.

Kontakt:

T +49 3328 455 90

F +49 3328 455 960

M info@ferrari-electronic.de



STEPHAN LESCHKE

CEO



Das Mitschneiden von Telefonaten ist heute in vielen Branchen üblich. Bei telefonisch ausgeführten Bankgeschäften ist der Mitschnitt aus Gründen der Nachweisbarkeit sogar rechtlich verpflichtend. Besonders praktisch sind Mitschnittprodukte, wie Produkte des OM CallRecording Portfolios von Ferrari electronic, die sich in die bestehende ITK-Lösung integrieren lassen, um Telefonate professionell, zuverlässig und rechtskonform in den eigenen Räumlichkeiten mitzuschneiden.

LineCom

LineCom GmbH
Alte Landstrasse A12
CH-6315 Oberägeri

sales@linecom.ch
www.linecom-headsets.ch