



OM CALLRECORDING

MiFID II-konforme Installation und Einrichtung von OM CallRecording

Best Practice | 2017/03/01



LineCom GmbH
Alte Landstrasse A12
CH-6315 Oberägeri

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

Inhalt des Kapitels

1. Konfiguration OM CallRecording	3
1.1. Konfigurationspasswort	3
1.2. Automatischer über on-demand Mitschnitt	3
1.3. Prefilter definieren, Datenschutz einhalten	3
1.3.1. Compliancekultur	3
1.3.2. Interne Gespräche	4
1.4. Sammeldienst einrichten	4
1.5. Verschlüsselung	5
1.6. Format	5
2. Einrichten des Mitschnittfinders	5
2.1. Hauptpasswort	5
2.2. Eingeschränkte Benutzeroberfläche	5
2.3. Fingerprint	6

1. Konfiguration OM CallRecording

Dieses Dokument dient als Best Practice und klärt darüber auf, welche Komponenten und Einstellungen der OM CallRecording für eine MiFID II-konforme Installation verwendet werden müssen. Darüber hinaus werden Hintergründe erläutert und auf Einstellungen eingegangen, die außerhalb der eigentlichen OM CallRecording - Lösung liegen, aber unerlässlich für eine MiFID II-konforme Anwendung sind (Compliance, etc.)

1.1. Konfigurationspasswort

Zunächst muss ein sicheres Passwort für die die Konfigurationsoberfläche von OM CallRecording eingerichtet werden, um unbefugte Eingriffe und Veränderungen zu unterbinden.

1.2. Automatischer über on-demand Mitschnitt

Das Fundament einer rechtssicheren Lösung

Eine automatische Mitschnittlösung schneidet grundsätzlich alle Gespräche autonom mit und muss im Gegensatz zur on-demand Variante nicht jedes Mal manuell gestartet werden. Die Gefahr des on-demand Systems liegt im Hinblick auf die gesetzlichen Anforderungen auf der Hand: Da letztlich die Benutzer den Mitschnitt starten, öffnet die on-demand Lösung eine Tür zu Fehlern und Manipulationsmöglichkeiten. Eben diese werden durch das autonome Starten des passiven Systems eliminiert. Ein versehentliches Vergessen und somit Nicht-Aufzeichnen ist folglich ausgeschlossen.

1.3. Prefilter definieren, Datenschutz einhalten

MiFID II vs. Datenschutz

An dieser Stelle wird die Kollision der MiFID II Aufzeichnungspflicht und dem datenschutzrechtlichem Aufzeichnungsverbot deutlich. So wird zwar durch MiFID eine Aufzeichnung bestimmter Gespräche vorgeschrieben, dieses aber gleichzeitig durch den Datenschutz eingeschränkt. Das Mitschnittsystem muss mithin beide Vorschriften gleichermaßen beachten. Das Definieren sogenannter „Prefilter“ ist dafür von essenzieller Bedeutung.

Anwendung der Prefilter

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.



Hinweis! 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.

1.3.1. Compliancekultur

Abläufe planen, Szenarien erkennen, Lösungen schaffen

Zur regelkonformen Verwendung eines jeden Mitschnittsystems sind neben einer ausführlichen Mitarbeiterschulung, feste betriebsinterne Organisations- und Aufsichtsmaßnahmen notwendig. Dies ergibt sich aus dem oben angesprochenem Wechselspiel aus Aufzeichnungsgebot – und verbot.

Ausgangssituation: Die drei Arten von Anrufen:

1. Solche, die von vornherein mitgeschnitten werden müssen
2. Solche, die von vornherein nicht mitgeschnitten werden dürfen
3. Die unbekanntenen, deren Status nicht vor dem eigentlichen Gespräch zu klären sind

Anrufe der Gruppen 1 und 2 können über die Prefilter verwaltet werden und werden automatisch aufgezeichnet bzw. nicht aufgezeichnet.

Problematisch ist mithin die dritte Gruppe, in welcher der Status des Anrufers noch nicht vor dem eigentlichen Gespräch geklärt werden kann. Es gebietet sich daher, eine Auffanglösung zu schaffen:

- Unbekannte Anrufe grundsätzlich an das Sekretariat etc. leiten, sodass keine Aufzeichnungspflicht besteht und Datenschutz gewahrt bleibt.
- Die Nummer der entsprechenden Mitarbeiter sollten nur an Kunden gegeben werden, die bereits über die Aufzeichnungspflicht informiert worden sind.
- TK-Anlage so konfigurieren, dass unbekanntene Anrufer eine Ansage mit Hinweis auf Aufzeichnung erhalten ist nur bedingt geeignet, da diese laut Gesetz in der jeweiligen Sprache erfolgen muss, in welcher auch der Vertrag mit dem Anleger gehalten ist.

1.3.2. Interne Gespräche

Je nach Gesprächsinhalt, kann eine Aufzeichnungspflicht auch für Telefonate unter Mitarbeitern bestehen. Dabei gilt es zu beachten, dass diese Gespräche meist verschlüsselt sind (bspw. bei Skype for Business) und eine Aufzeichnung technisch nicht ohne weiteres möglich ist. Um auch interne Gespräche aufzuzeichnen, müssen diese durch die Amtsleitung geleitet werden, wodurch sie vom OM CallRecording aufgezeichnet werden können. Dazu gilt es, die technischen Voraussetzungen zu schaffen und die Mitarbeiter zu schulen.

1.4. Sammeldienst einrichten

Aufzeichnen ohne Speicherlimit und Standorte verwalten

Durch die Einrichtung des Sammeldienstes wird der Anforderung nach einer umfassenden und hoch verfügbaren Mitschnittlösung Rechnung getragen, indem die gespeicherten Daten an einen Network Share weitergeleitet werden.

Dadurch ergeben sich zwei entscheidende Vorteile:

- Zunächst werden die Aufzeichnungen nur auf dem internen Speicher abgelegt. Damit jedoch kein Aufnahmeausfall beim Erreichen der Kapazitätsgrenze entsteht, können diese nach einer definierbaren Zeit oder Größe automatisch überschrieben werden. Um die Dateien dauerhaft zu sichern und gleichzeitig eine unbegrenzte Aufnahmezeit des Systems zu garantieren, werden die Dateien automatisch auf einen Network Share abgelegt.

- Zum anderen können so mehrere Standorte zentral verwaltet werden, was den Administrationsaufwand reduziert und die Sicherheit der gespeicherten Dateien gleichzeitig erhöht.

1.5. Verschlüsselung

Aufzeichnungen schützen

Der Gesetzgeber sieht es vor, dass die aufgezeichneten Dateien nur verschlüsselt gespeichert werden dürfen. Es ist insofern zwingend notwendig, im Konfigurationsbereich von OM CallRecording ein Passwort für die .wav-Dateien zu definieren.

1.6. Format

Auch zukünftig gesichert

Der Gesetzgeber fordert ein zukunftssicheres Format der Aufzeichnungen, sodass diese von den zuständigen Behörden auch in Zukunft einfach wiedergegeben werden können. OM CallRecording zeichnet standardmäßig im .wav Format, also einem gängigen Format, ab. Dadurch ist es im Zweifelsfall auch leicht möglich die entsprechende Datei in andere Formate umzuwandeln. Darüber hinaus können verschiedene Qualitätsstandards gewählt werden,

2. Einrichten des Mitschnittfinders

Der Mitschnittfinder ist die Softwarekomponente des Aufzeichnungssystems. Auch hier sind einige Einstellungen essenziell, um allen MiFID II Anforderungen gerecht zu werden.

2.1. Hauptpasswort

Wer hat überhaupt Zugriff...?

Um unberechtigten Zugriff auf das Verwaltungsprogramm zu verhindern, muss zunächst ein Hauptpasswort vergeben werden.

2.2. Eingeschränkte Benutzeroberfläche

...und in welchem Umfang?

Diese ermöglicht es, definierte Funktionen (bspw. Löschen, Abspielen, Versenden) durch ein Passwort zu sichern. Daraus ergibt sich der Vorteil, dass die Gefahr versehentlicher oder unberechtigter Fehlbedienung drastisch reduziert wird.



Hinweis! Soll das System von mehreren Personen mit unterschiedlichen Administratorenrechten verwaltet werden, kann der Hauptadmin hierdurch die Kompetenzen der anderen beschränken.

2.3. Fingerprint

Manipulationen hinterlassen Fingerabdrücke

Die Fingerprint-Funktion trägt der gesetzlichen Vorgabe nach Nachverfolgbarkeit von Manipulationen Rechnung. Sie ist standardmäßig eingestellt und weist bei jeder Verwendung einer Aufzeichnung durch klare Symbolik auf nachträgliche Veränderungen der Dateien hin.