

Aufzeichnungsgrundsätze

zu telefonischer und elektronischer Kommunikation hinsichtlich der beim Handel für eigene Rechnung getätigten Geschäfte und der Erbringung von Dienstleistungen, die sich auf die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen beziehen (§ 83 Abs. 3 WpHG-E i. V. m. Art 76 Abs. 1 MiFID-II-DVO)

Die Sparkasse erbringt gegenüber dem Kunden folgende Wertpapierdienstleistungen, bei denen es zur Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen kommen kann:

- die Anlagevermittlung
 - S-Comfort-Depot
 - DekaBank-Depot
 - Botengeschäfte in Derivaten

Daneben werden Vermögensverwaltungen vermittelt (Abschluss von Vermögensverwaltungsverträgen zwischen dem Kunden und einem Drittinstitut).

Außerdem betreibt die Sparkasse im Bereich des Depot A Geschäfte auf eigene Rechnung (Eigengeschäft in Wertpapieren und Derivaten).

Für die in diesem Rahmen getätigte telefonische und elektronische Kommunikation legt die Sparkasse die folgenden Aufzeichnungsgrundsätze fest:

A. Telefonische Kommunikation im Kundengeschäft (Festnetz- und Mobiltelefonie)

Die Sparkasse nutzt das Produkt "OSPlus-Telefonie" der Finanz Informatik (basierend auf einer mandantenfähigen Telefonielösung des Herstellers Avaya) und für die Aufzeichnung das Produkt "Sprachaufzeichnung" der Finanz Informatik.

Eine Aufzeichnung MiFID II relevanter Produktverkäufe / Beratungen wird über Festnetz oder Mobiltelefon (per Umleitungsfunktion über Festnetz bei Home-Office) durchgeführt.

I. Verbriefte / depotverwahrte Finanzinstrumente (Wertpapiere), Derivate, Vermögensverwaltungsverträge und Sparkassenkapitalbriefe

Die Sparkasse eröffnet Kunden die Möglichkeit, mit ihr telefonisch Gespräche zu führen, die zu einer Order in verbrieften / depotverwahrten Finanzinstrumenten / Sparkassenkapitalbriefen / außerbörslichen Derivaten (derivative Finanzinstrumente) führen können oder die vermittelten Vermögensverwaltungsverträge betreffen.

Nachfolgend sind die Organisationseinheiten aufgeführt, die zu entsprechenden Gesprächen befugt sind. Daneben ist der Umfang der jeweils vorzunehmenden Gesprächsaufzeichnung beschrieben.

Organisationseinheit	Orderannahme		Beratungsgespräche	
	Ja/Nein	Umfang	Ja/Nein	Umfang
Private Banking	Ja	Aufzeichnung ab Wiederholung der Auftragsdaten	Ja	Aufzeichnung ab vorgelagerter Kundenexploration
Asset Management	Ja		Ja	Aufzeichnung ab vorgelagerter Kundenexploration
Beratungszentrum	Ja		Ja	Aufzeichnung ab vorgelagerter Kundenexploration
Kunden-Service-Center komplex	Ja		Nein	-

Die Aufzeichnungen werden bei dem entsprechenden Kundensatz abgelegt.

II. Relevante interne telefonische Kommunikation

Daneben sind solche internen Telefongespräche, die in einem engen Zusammenhang mit einem aufzeichnungspflichtigen Kundengespräch (siehe vorstehend) stehen, aufzuzeichnen. Ein enger Zusammenhang liegt vor, wenn der Mitarbeiter der Sparkasse – veranlasst durch den Kunden – intern bei einem Dritten der Sparkasse eine Kursanfrage stellt.

Die Sparkasse kauft von bzw. verkauft an Kunden grundsätzlich keine Wertpapiere aus dem eigenen Bestand. Sie nimmt keine Eigenhandelsgeschäfte in Derivaten vor. Daher ist eine zu Grunde liegende interne Kommunikation in der Sparkasse ausgeschlossen.

III. Sonstige Organisationseinheiten / Mitarbeiter

Organisationseinheiten und Mitarbeiter, die nicht zu entsprechenden Gesprächen mit Kunden zugelassen sind, sind angewiesen, solche auch tatsächlich nicht zu führen. Diese Organisationseinheiten /Mitarbeiter vermitteln entsprechende Gespräche an die zuständigen Organisationseinheiten oder vereinbaren einen Rückruf.

IV. Kommunikationswege

Einer von IT-Management gesondert geführte Auflistung können diejenigen, ausschließlich im Festnetz betriebenen, Telefongeräte entnommen werden, die für eine Sprachaufzeichnung vorgesehen sind.

Über private Geräte, insbesondere private Mobiltelefone, dürfen keine aufzeichnungspflichtigen Gespräche geführt werden.

V. Zugelassene Mitarbeiter

Der von IT-Management geführten Benutzerverwaltung können diejenigen Mitarbeiter entnommen werden, die für einschlägige Telefonate zugelassen sind.

VI. Notfallmaßnahmen

Sollte das Sprachaufzeichnungssystem ausfallen, ist IT-Management zu benachrichtigen. IT-Management wird daraufhin unverzüglich alle zur Sprachaufzeichnung befugten Organisationseinheiten über die zu ergreifenden Maßnahmen (gemäß Notfallhandbuch) informieren.

B. Videoberatung im Kundengeschäft / Aufträge per Videoschaltung

Die Sparkasse nutzt Videoberatung bzw. -schaltung ausschließlich per Skype for Business, hierbei wird nur die Tonspur aufgezeichnet.

Die Organisationseinheiten die zu entsprechender Kommunikation befugt sind, können dem Abschnitt A, Punkt I, entnommen werden.

C. Elektronische Kommunikation im Kundengeschäft (Online-Brokerage einschließlich ePostfach, Mail, Video- und Textchat)

Die Sparkasse eröffnet dem Kunden zudem die Möglichkeit, mit ihr auf elektronischem Wege eine Kommunikation zu führen, die zu einem Geschäftsabschluss in verbrieften / depotverwahrten / derivativen Finanzinstrumenten / Sparkassenkapitalbriefen führen kann.

I. Online-Brokerage

Soweit ein Kunde mit der Sparkasse eine Vereinbarung über die Teilnahme am Online-Brokerage einschließlich der Nutzung des ePostfaches abgeschlossen hat, kann er in dem dort vereinbarten Umfang beratungsfrei Wertpapiergeschäfte abwickeln. Hierfür gelten die dort einschlägigen Regelungen und Verfahrensweisen, insbesondere zur Aufzeichnung der Aufträge und deren Archivierung.

II. Sonstige elektronische Kommunikation

Daneben lässt die Sparkasse die folgende sonstige elektronische Kommunikation zu:

- Übermittlung von Geschäftsbestätigungen per Fax (ausschließlich Derivate)

Faxbestätigungen sind als elektronische Kommunikation zu werten und dementsprechend zu archivieren.

Mailanfragen und Auftragserteilungen von Kunden per Mail gelten nicht als zulässige Kommunikationsmöglichkeit gegenüber der Sparkasse.

Die Aufzeichnungen werden bei dem entsprechenden Kundensatz abgelegt.

D. Eigengeschäft (Depot A)

Im Bereich des Eigengeschäfts (Depot A, Handel) geht die Sparkasse wie folgt vor:

I. Telefonische Kommunikation:

Händlergespräche werden aufgezeichnet. Die Ablage erfolgt im OSPlus Archiv.

Notfallmaßnahmen:

Sollte das Sprachaufzeichnungssystem ausfallen, sind die wesentlichen Gesprächsinhalte anderweitig, und zwar wie folgt zu dokumentieren:

Dokumentation der für das Handelsgeschäft relevanten Daten in einem Händlerzettel der Sparkasse (systemseitig aus SimCorp Dimension bzw. gemäß Notfallhandbuch).

Gegebenenfalls kann in Abstimmung mit den Handelspartnern eine Datenkopie der Sprachaufzeichnung aus deren Aufzeichnungssystemen gezogen werden, die dann nachträglich auch in der Sparkasse zu archivieren ist.

II. Elektronische Kommunikation

Auch Faxbestätigungen sind als elektronische Kommunikation zu werten und dementsprechend zu archivieren.

III. Kommunikationswege und zugelassene Mitarbeiter

Einer von IT-Management gesondert geführten Auflistung können diejenigen, ausschließlich im Festnetz betriebenen Telefongeräte entnommen werden, die für eine Sprachaufzeichnung vorgesehen sind.

Über private Geräte, insbesondere private Mobiltelefone, dürfen keine aufzeichnungspflichtigen Gespräche geführt werden.

V. Zugelassene Mitarbeiter

Der von IT-Management geführten Benutzerverwaltung können diejenigen Mitarbeiter entnommen werden, die für einschlägige Telefonate zugelassen sind.

E. Aufzeichnung

Die oben genannten Aufzeichnungen der Telefongespräche und der elektronischen Kommunikation erfolgen auf einem dauerhaften Datenträger (OSPlus Archiv).

F. Aufbewahrung und Löschung

Die Aufzeichnungen werden für fünf Jahre im OSPlus Archiv aufbewahrt. Auf Anforderung der BaFin kann die Aufbewahrungsfrist um zwei Jahre verlängert werden. Nach Ablauf der relevanten Aufbewahrungszeit werden die Aufzeichnungen gelöscht.

Versehentliche Aufzeichnungen (d. h. solche, die nicht aufzeichnungspflichtig waren) sind unverzüglich zu löschen. Die berechtigten Mitarbeiter sind angewiesen, solche Fälle IT-Management unverzüglich zu melden. Die Führungskraft des meldenden Mitarbeiters entscheidet über eine Löschung. Die Löschung der Sprachaufzeichnung ist durch die Archivierung vorzunehmen.

G. Überprüfung

Diese Aufzeichnungsgrundsätze werden einmal jährlich sowie anlassbezogen, z. B. bei Einführung neuer Kommunikationswege auf ihre Wirksamkeit überprüft.