

Mit Sicherheit gut beraten

Mitschnittlösung von Ferrari electronic ermöglicht MiFID-II-konforme Anlageberatung bei der GLS Bank

Management Summary

Seit ihrer Gründung setzt sich die GLS Bank für soziales Unternehmertum und ökologische Werte ein. Dabei engagiert sie sich für die verschiedensten gesellschaftlichen Bedürfnisse, wie bezahlbares Wohnen, Gesundheit, Behinderteneinrichtungen, ökologische Landwirtschaft oder erneuerbare Energien. Mit ihrem klaren Bekenntnis zu ethischem und ökologischem Handeln ist sie heute die größte nachhaltige Bank Deutschlands und unterhält neben dem Hauptsitz in Bochum sieben weitere Filialen bundesweit.

Wie alle Banken stand auch die GLS Bank im letzten Jahr vor der Herausforderung, Beratungsgespräche zur Wertpapieranlage aufzeichnen zu müssen. Seit dem 3. Januar 2018 sind Banken verpflichtet, jedes Kundentelefonat eines Wertpapierberaters aufzuzeichnen und zu archivieren. Hintergrund ist die EU-Finanzmarktrichtlinie MiFID II, die für einen besseren Anlegerschutz und mehr Transparenz sorgen soll. Die Kosten einer Geldanlage sollen für Verbraucher so nachvollziehbarer werden.

INHALT

MiFID II: Technische und regulatorische Anforderungen

Mitschnittlösung „made in Germany“

OfficeMaster CallRecording erfüllt höchste Sicherheitsanforderungen

Vielseitige Lösung, komfortable Verwaltung

Geldanlage mit gutem Gewissen

MiFID II: Technische und regulatorische Anforderungen

In vielen Banken mussten die technischen Voraussetzungen zur telefonischen Aufzeichnung von Beratungsgesprächen erst geschaffen werden. Neben der Pflicht zur Aufzeichnung stellt MiFID II dabei noch weitere Anforderungen: Die aufgezeichneten Daten müssen verschlüsselt bis zu sieben Jahre gespeichert werden und eine Möglichkeit zur Archivierung des Datenmaterials gegeben sein. Auch ein Präventivschutz gegen Manipulationen steht im Pflichtenheft.

Gleichzeitig kommt dem Datenschutz eine entscheidende Rolle zu. Denn einerseits schreibt MiFID II vor, dass alle Gespräche aufgezeichnet werden müssen, andererseits wacht der Datenschutz mit Argusaugen darüber, dass nicht mehr als erlaubt aufgezeichnet wird. Auf beiden Seiten ziehen Fehler oder Verstöße rechtliche Konsequenzen nach sich.

Nun waren Anbieter und Hersteller von Telefonmitschnittlösungen gefragt. Zwar gibt es heute eine Reihe von Systemen, welche die technischen Anforderungen an Mitschnitte erfüllen. Die MiFID-II-konforme Umsetzung musste aber auch den rechtlichen und regulatorischen Bedingungen ohne Wenn und Aber standhalten. Bei diesem umfassenden Anforderungskatalog geriet so manche Aufzeichnungslösung an ihre Grenzen.

Mitschnittlösung „made in Germany“

Die GLS Bank befasste sich frühzeitig mit der neuen EU-Richtlinie. Da bisher keine Aufzeichnungstechniken im Einsatz waren, wurde die Entscheidung von Martin Wiegers, Senior Referent der Gesamtbankorganisation, und seinem Team sorgfältig vorbereitet. Evaluiert wurden die Lösungen von drei Anbietern, in die engere Auswahl kamen schließlich Ferrari electronic und die Lösung des Rechenzentrums der GLS Bank.

Mit Ferrari electronic arbeitet die GLS Bank bereits seit mehreren Jahren erfolgreich zusammen und hat seit 2010 die Faxlösung „OfficeMaster Suite“ im Einsatz. Die guten Erfahrungen mit den Produkten „made in Germany“ und das Preis-Leistungs-Verhältnis waren schließlich ausschlaggebend, auch beim Telefonmitschnitt auf den Berliner UC-Hersteller zu setzen. Die Aussicht auf eine schnelle Umsetzung spielte Ferrari electronic ebenfalls in die Hände.



MARTIN WIEGERS
SENIOR REFERENT DER
GESAMTBANKORGANISATION

Die Lösung von Ferrari electronic lässt sich schnell und flexibel in bestehende ITK-Infrastrukturen integrieren. Für die GLS Bank mit ihrer gewachsenen Infrastruktur und unterschiedlichen Telefonanlagen an den verschiedenen Standorten, ist das ein großer Vorteil.

OfficeMaster CallRecording erfüllt höchste Sicherheitsanforderungen

Die Vorlaufzeit war ausreichend gewählt, um die erforderlichen Schritte einzuleiten und fristgerecht umzusetzen. Nach der Planung Anfang 2017 ging es am 1. April in die konkrete Umsetzung. „OfficeMaster CallRecording“ ließ sich reibungslos in die bestehende Telefonanlage integrieren, so dass – abgesehen von den üblichen Installations- und Anpassungsarbeiten – keine Neuanschaffungen bei der GLS Bank erforderlich waren. Der geringe Implementierungsaufwand auf Seiten der TK-Anlage ist laut Martin Wiegers auch der einfachen Konfiguration der Ferrari electronic Lösung zuzuschreiben: „So konnten wir dieses herausfordernde Projekt fristgerecht und ohne größere Zwischenfälle umsetzen.“

Daran hatte auch das Team von Ferrari electronic einen maßgeblichen Anteil. Die größte Herausforderung bestand darin, dass die alte Regelung bis zum 2. Januar Bestand hatte; mit einer harten Umschaltung am 3. Januar sollte die Aufzeichnungslösung von heute auf morgen greifen. Martin Wiegers gibt sich zufrieden: „Auf den schnellen und unbürokratischen Support von Ferrari electronic konnten wir uns während des gesamten Projekts, aber vor allem in der heißen Umsetzungsphase jederzeit verlassen.“

Die Hardware- und Software-Komponenten von „OfficeMaster CallRecording“ ermöglichen es heute, Telefonate in den Räumlichkeiten der GLS Bank rechtskonform mitzuschneiden und revisions sicher abzulegen. Passwortschutz und eine verschlüsselte Speicherung sowie eine Rollen-basierte Anwenderoberfläche der Mitschnitte sorgen dabei für ein Höchstmaß an Sicherheit. Eine Finger-Print-Funktion weist auf nachträgliche Veränderungen der Mitschnitte hin und vervollständigt die MiFID-II-Checkliste in Punkto Nachverfolgung und Manipulationsschutz. So besteht die Lösung den schmalen Grat zwischen Aufzeichnungspflicht und Datenschutz.

NORBERT STEVENS
DIRECTOR SALES
FERRARI ELECTRONIC

Das Projekt unterstreicht einmal mehr, dass unsere Call-Recording-Lösung auch höchsten Sicherheitsanforderungen genügt und in einer sehr heterogenen Umgebung mit einer Vielzahl von Standorten optimal eingesetzt werden kann.

Vielseitige Lösung, komfortable Verwaltung

Ein Kundenanruf zur Wertpapieranlage geht heute über die Hotline oder direkt beim Berater ein, welcher im Anschluss eine Tastenkombination drückt – für OfficeMaster CallRecording das Signal, mit der Aufzeichnung des Telefonats zu beginnen. Am Ende wird das Gespräch verschlüsselt gespeichert und kennwortgeschützt abgelegt.

Mitschnitte lassen sich mithilfe des Mitschnitt-Finders komfortabel verwalten: die Berater der GLS Bank können dabei nach Datum, Uhrzeit und Rufnummer suchen. Um sicherzugehen, dass ein Gespräch tatsächlich aufgezeichnet wurde, bietet das System die Möglichkeit zur Fehlerermittlung. Auf diese Weise lässt sich nachvollziehen, ob es zu einer fehlerhaften Gesprächsaufzeichnung gekommen ist – das System dokumentiert lückenlos Eingang, Weiterleitung und Ablage der Gespräche.

Geldanlage mit gutem Gewissen

Die GLS Bank fokussiert ihr Angebot gezielt auf nachhaltig, ethisch und ökologisch saubere Wertpapiere. Wer sich hier für eine Geldanlage entscheidet weiß, dass nicht die Gewinnmaximierung im Vordergrund steht. Wie bei klassischen Banken erwarten die Kunden aber auch hier, dass Beratungsgespräche nach den üblichen Standards behandelt werden. „So mancher Kunde war von dem obligatorischen Hinweis zur Aufzeichnung des Telefonats zunächst überrascht“, so Martin Wiegers. Doch anfängliche Unsicherheiten waren schnell ausgeräumt. Auch Bedenken auf Seiten der Kundenberater waren schnell beseitigt. Mit einem Klick starten sie heute die automatische und MiFID-II-konforme Aufzeichnung bei der telefonischen Wertpapierberatung.

Über OfficeMaster CallRecording

Ferrari electronic bietet eine umfangreiche Palette an Produkten für den Telefonmitschnitt an. So sind die Skype for Business zertifizierten Mediagateways per Lizenz mit einer Mitschnitt-Funktion erweiterbar. Es gibt Geräte für den passiven Telefonmitschnitt an ISDN-Basis- als auch an Primärmultiplexanschlüssen.

Ein passiver Ethernet-Tap ermöglicht SIP-Mitschnitt, ohne Monitoring Ports von Ethernet-Switches konfigurieren zu müssen. Schließlich steht eine leistungsfähige Mitschnitt-Software zur Verfügung, welche verschiedene Telefonie-Schnittstellen unterstützt und umfangreiche Verwaltungsfunktionen bietet.

TECHNISCHE ABWICKLUNG

Beim Mitschneiden unterscheidet Ferrari electronic zwei Prinzipien: SBC-Mitschnitt und Tapping. Beim SBC-Mitschnitt wird das Gateway zwischen dem Amtsanschluss und der Telefonanlage eingebunden und fungiert dort in erster Linie als Session Border Controller (SBC). Diese aktive Einbindung in die Infrastruktur erlaubt es, das Gateway um verschiedene Funktionen wie Call Recording zu erweitern. Diese Variante ist beispielsweise vorteilhaft für diejenigen, die von der IP-Umstellung betroffen sind und noch nicht in eine neue IP-Telefonanlage investiert haben. Beim Tapping hingegen wird nicht aktiv in die Telefonie eingegriffen, sondern passiv an der Leitung mitgeschnitten.

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. Auch der Telefonmitschnitt ist integraler Bestandteil von Ferrari electronic Lösungen für Unified Communications. Die Hardware verbindet die Telekommunikationsinfrastrukturen von Unternehmen nahtlos mit der vorhandenen Informationstechnologie und macht sie so fit für IP. Kunden erreichen dadurch eine höhere Effizienz und schlankere Geschäftsprozesse.

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 in diesem Bereich bis heute 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 Allianz Suisse, Asklepios Kliniken, Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, EUROVIA, European School for Management and Technology, Griesson - de Beukelaer, Österreichische Kontrollbank AG, Stadthalle Wien und Techniker Krankenkasse.

info@ferrari-electronic.de



ÜBER DIE GLS BANK

Bei der GLS Bank ist Geld für die Menschen da. Sie finanziert nur sozial-ökologische Unternehmen und macht ihre Geschäfte umfassend transparent. Dabei bietet die Bank alle Leistungen einer modernen Bank: Girokonten, nachhaltige Fonds, Vorsorge und vieles mehr. Als Genossenschaftsbank kann jeder Anteile zeichnen und mitbestimmen. Über ihre Partnerin GLS Treuhand ist der Bereich Stiften und Schenken abgedeckt. Die GLS Bank hat ihren Sitz in Bochum und Standorte in Berlin, Hamburg, Frankfurt, Freiburg, München und Stuttgart.

www.gls.de
