Raiffeisen Meine Bank

Elektronische Kommunikations-Policy der Raiffeisenkasse Heiligeneich

Stand: Oktober 2017

Inhalt

1 Einleitung 2

2 Anwendungsbereich 2

3 Betroffene Organisationseinheiten 3

4 Mitteilungspflicht gegenüber Kunden 3

5 Organisatorische Vorkehrungen 4

5.1 Ausscheiden von Mitarbeitern 4

6 Verhaltensregeln - externe Kommunikationsmittel 4

6.1 E-Mail - externe Kommunikation 4

6.2 Fax - externe Kommunikation 4

7 Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel 4

7.1 Telefon - interne Kommunikation 4

7.2 E-Mail - interne Kommunikation 5

8 Herausgabe von Aufzeichnungen 5

9 Aktualisierung / Überprüfung der Kommunikationspolitik 5

1 Einleitung

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich hat im Sinne des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2018, der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 und der ESMA Q&As zum Thema Anlegerschutz Grundsätze festgelegt, um die Anforderungen zur Aufzeichnung und Aufbewahrung von Telefongesprächen und anderer elektronischer Kommunikation bestmöglich umzusetzen. Die in diesem Leitfaden festgehaltene Kommunikationspolitik stellt sicher, dass die von der Aufsicht verfolgten Ziele des verstärkten Anlegerschutzes, der verbesserten Marktüberwachung und der erhöhten Rechtssicherheit für die Raiffeisenkasse Heiligeneich und unserer Kunden erzielt werden. Für Mitarbeiter der Raiffeisenkasse Heiligeneich dient das Dokument als Hilfestellung zur korrekten Vorgehens- und Verhaltensweise.

Im Kapitel 2 wird der Anwendungsbereich der Kommunikationspolitik dargelegt. Anschließend sind in Kapitel 3 die von diesen Grundsätzen betroffenen Organisationseinheiten aufgeführt. In Kapitel 4 werden die Mitteilungspflichten gegenüber Kunden beschrieben und Kapitel 5 widmet sich den organisatorischen Vorkehrungen zur verantwortungsvollen Umsetzung der Kommunikationspolitik. Anschließend werden in Kapitel 6 und 7 die Verhaltensregeln für die in der Raiffeisenkasse Heiligeneich genutzten elektronischen Kommunikationsmittel skizziert. Die Herausgabepflichten von Aufzeichnungen elektronischer Kommunikation sind Gegenstand des Kapitels 8. Im letzten Kapitel werden die Überprüfungsprozesse zur Einhaltung dieser Grundsätze erläutert.

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich bietet kein telefonisches Wertpapiergeschäft an. Den Mitarbeitern ist daher untersagt, telefonische Gespräche zu führen, die mit der Annahme oder Ausführung von Wertpapieraufträgen im Zusammenhang stehen.

2 Anwendungsbereich

Die Aufzeichnungsanforderungen der MiFID II umfassen sowohl die Kommunikation in Bezug auf Kundenaufträge als auch auf den Eigenhandel bzw. die Eigenveranlagungen der Raiffeisenkasse Heiligeneich.

Jede Form der elektronischen Kommunikation im Rahmen der Bearbeitung von Kundenaufträgen zwischen den Kundenberatern und den Kunden unterliegt der Aufzeichnungspflicht, unabhängig davon ob es sich um eine Anlageberatung, um ein beratungsfreies Geschäft oder um die Vermögensverwaltung handelt. Auch Preisanfragen des Kunden sind aufzuzeichnen.

Neben der direkten Kommunikation mit dem Kunden unterliegt auch die daran anschließende elektronische Kommunikation zur Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen der Aufzeichnungspflicht. Dies inkludiert die

Kommunikation mit anderen Finanzinstituten sowie Brokern. Für die Aufzeichnungspflicht ist es dabei unerheblich, ob es zu einem Geschäftsabschluss kommt oder nicht.

Des Weiteren fallen auch alle Geschäfte, die die Raiffeisenkasse Heiligeneich auf eigene Rechnung tätigt, unter die Aufzeichnungsanforderungen.

Zur besseren Übersicht, sind nachstehend die unter die Aufzeichnungspflichten fallenden Tätigkeiten aufgelistet:

- Annahme und Übermittlung von Aufträgen, die ein oder mehrere Finanzinstrument(e) zum Gegenstand haben
- Ausführung von Aufträgen im Namen von Kunden
- Handel für eigene Rechnung
- Portfolio-Verwaltung
- Anlageberatung
- Übernahme der Emission von Finanzinstrumenten und/oder Platzierung von Finanzinstrumenten mit fester Übernahmeverpflichtung
- Platzierung von Finanzinstrumenten ohne feste Übernahmeverpflichtung

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich führt keine Telefonaufzeichnung durch. Daher ist die Entgegennahme von Orders sowie jegliche Gespräche in Zusammenhang mit Wertpapierthemen auf telefonischem Weg nicht möglich.

3 Betroffene Organisationseinheiten

Folgende Abteilungen/SGF fallen unter den Anwendungsbereich dieser Kommunikationspolitik:

- Raiffeisenkasse Heiligeneich u. Bankstelle Sitzenberg

Die Mitarbeiter der genannten Abteilungen sind angewiesen sich an die Vorgaben und Vorschriften dieser Kommunikationspolitik zu halten.

4 Mitteilungspflicht gegenüber Kunden

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich teilt Neu- und Bestandskunden mit, dass elektronische Kommunikation zwischen der Raiffeisenkasse Heiligeneich und ihren Kunden, die zu Geschäften führen oder führen können, aufgezeichnet werden. Es ist ausreichend, dies Neu- und Altkunden einmal vor Erbringung der Wertpapierdienstleistungen mitzuteilen, zumindest aber einmal pro Jahr. Anschließend ist diese Information zumindest einmal pro Jahr zu wiederholen.

Andere bestehende innerbetriebliche Anweisungen zum Hinweis auf erfolgende Aufzeichnungen bleiben durch diese Policy unberührt.

5 Organisatorische Vorkehrungen

5.1 Ausscheiden von Mitarbeitern

Verlässt ein Mitarbeiter die Raiffeisenkasse Heiligeneich, werden abschließend noch einmal alle Aufzeichnungen von autorisierten Geräten kopiert und in der Datenbank gespeichert. Der ausscheidende Mitarbeiter kann keine Aufzeichnungen löschen, adaptieren oder mitnehmen. Nach Ausscheiden bleiben alle Aufzeichnungen gemäß der vorgesehenen Aufbewahrungsdauer (siehe Kapitel 5.2) weiterhin zugänglich.

6 Verhaltensregeln - externe Kommunikationsmittel

In der Bank werden folgende elektronische Kommunikationsmittel für die externe Kommunikation eingesetzt:

- E-Mail
- Fax

6.1 E-Mail - externe Kommunikation

Findet Kommunikation mit einem Kunden im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen statt, so werden diese E-Mails von der Bank gespeichert und entsprechend den aufsichtsrechtlichen Pflichten in Kapitel 5.2 auf einer zentralen Datenbank aufbewahrt. Die betreffenden Mails werden anschließend in der elektronischen Kundenakte abgelegt.

6.2 Fax - externe Kommunikation

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich akzeptiert keine Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung Fax-Nachrichten zum Austausch mit anderen Finanzinstituten.

7 Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel

Im Rahmen der internen Kommunikation zur Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen oder für Geschäfte auf eigene Rechnung nutzt die Raiffeisenkasse Heiligeneich folgende elektronischen Kommunikationsmittel:

- Telefon
- E-Mail

7.1 Telefon - interne Kommunikation

Telefongespräche zwischen den Mitarbeitern der Raiffeisenkasse Heiligeneich im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung sind nicht zulässig. Telefongespräche, die mit

der RLB NÖ-Wien (z.B. zur Durchführung von Kundenaufträgen über das Treasury) geführt werden, werden von dieser aufgezeichnet und der RB zur Verfügung gestellt.

7.2 E-Mail - interne Kommunikation

Der gesamte interne E-Mail-Verkehr zwischen Mitarbeitern der Raiffeisenkasse Heiligeneich im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung wird von der Bank gespeichert und entsprechend den aufsichtsrechtlichen Pflichten in Kapitel 5.2 auf einer zentralen Datenbank aufbewahrt.

8 Herausgabe von Aufzeichnungen

Die Aufzeichnungen, welche im Sinne dieser Kommunikationspolitik vorgenommen aufbewahrt werden, sind den Kunden der Raiffeisenkasse Heiligeneich auf Anfrage in einem Aufbewahrungszeitraum von fünf Jahren kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Finanzmarktaufsicht kann diese Frist auf bis zu sieben Jahre verlängern. Dies betrifft sowohl die Aufzeichnungen der direkten Kommunikation mit dem Kunden, als auch anschließende interne bzw. externe Kommunikation im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen.

Auf Anfrage sind Aufzeichnungen zudem den zuständigen Behörden auszuhändigen. Dies betrifft sowohl die Kommunikation im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung der Bank.

Die Bank hat interne Prozesse aufgesetzt, die die Einhaltung der Regelungen durch die Mitarbeiter gewährleisten

9 Aktualisierung / Überprüfung der Kommunikationspolitik

Die Compliance-Abteilung stellt mittels regelmäßiger und anlassbezogener Überprüfung, und gegebenenfalls Aktualisierung, sicher, dass die Kommunikationspolitik dem aktuellen Stand entspricht. Bei Aufnahme neuer Kommunikationsmittel wird jedenfalls der Leitfaden aktualisiert.

Die Raiffeisenkasse Heiligeneich überprüft regelmäßig stichprobenbasiert, dass die in dieser Kommunikationspolitik niedergeschriebenen Grundsätze zur Aufzeichnung telefonischer und elektronischer Kommunikation stets von den Mitarbeitern eingehalten werden. Dabei wird auch überprüft und sichergestellt, dass die Aufzeichnungen leicht zugänglich sind und sich der Verlauf einer Transaktion mit Hilfe der Aufzeichnungen nachstellen lassen.