Raiffeisen Meine Bank

Vorgehensweise zur Durchführung elektronischer Kommunikation

im Wertpapier-Geschäft

Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen

Stand: Juli 2022

Inhalt

1 Einleitung 2

2 Anwendungsbereich 2

3 Betroffene Organisationseinheiten 3

4 Mitteilungspflicht gegenüber Kunden 3

5 Organisatorische Vorkehrungen 4

5.1 Autorisierte Kommunikationsgeräte 4

5.2 Datensicherung und -aufbewahrung 4

5.3 Verlust bzw. Diebstahl Kommunikationsgerät 5

5.4 Defektes Kommunikationsgerät 5

5.5 Ausscheiden von Mitarbeitern 5

6 Verhaltensregeln - externe Kommunikationsmittel 6

6.1 Telefon - externe Kommunikation 6

6.2 E-Mail - externe Kommunikation 7

7 Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel 7

7.1 Telefon - interne Kommunikation 7

7.2 E-Mail - interne Kommunikation 7

8 Herausgabe von Aufzeichnungen 8

9 Aktualisierung / Überprüfung der Kommunikationspolitik 8

1 Einleitung

Die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen 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 Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen und unserer Kunden erzielt werden. Für Mitarbeiter der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen dient das Dokument als Hilfestellung zur korrekten Vorgehens- und Verhaltensweise.

2 Anwendungsbereich

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 Bank 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 Aufzeichnungsanforderungen der MiFID II umfassen sowohl die Kommunikation in Bezug auf Kundenaufträge als auch auf den Eigenhandel bzw. die Eigenveranlagungen der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen.

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.

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 (Raiffeisen Vermögens Verwaltung)
- Anlageberatung
- Übernahme der Emission von Finanzinstrumenten und/oder Platzierung von Finanzinstrumenten mit fester Übernahmeverpflichtung
- Platzierung von Finanzinstrumenten ohne feste Übernahmeverpflichtung

3 Betroffene Organisationseinheiten

Folgende Bereiche fallen unter den Anwendungsbereich dieser Kommunikationspolitik:

- Private Banking & WP-Consulting
- Privatkunden
- Firmenkunden
- Treasury

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

4 Mitteilungspflicht gegenüber Kunden

Die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen teilt Neu- und Bestandskunden mit, dass Telefongespräche und andere elektronische Kommunikation zwischen der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen und ihren Kunden, die zu Geschäften führen oder führen können, aufgezeichnet und in Folge abgespeichert 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.

Darüber hinaus erfolgt bei jedem Gespräch eine automatisierte Information an den Kunden, dass das Telefonat aufgezeichnet wird.

Werden die Kunden nicht im Voraus über die Aufzeichnung von Telefongesprächen informiert, darf für diese weder eine telefonische Wertpapierdienstleistung noch eine andere telefonische Anlagetätigkeit ausgeübt werden.

Durch Unterzeichnung des Depotvertrags stimmt der Kunde der Aufzeichnung von Telefongesprächen zu. Darüber hinaus erfolgt die Information auch in den Allgemeinen Informationen zum Anlagegeschäft. Der Pflicht der regelmäßigen Erinnerung wird per Mitteilung am Depotauszug nachgekommen.

Wenn ein Kunde den neuen Depotvertrag noch nicht unterschrieben hat (Bestandskunde) und eine Order per Telefon durchführen möchte, dann ist dies nur möglich, wenn der Berater dem Kunden die Aufzeichnung mitteilt.

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

5 Organisatorische Vorkehrungen

5.1 Autorisierte Kommunikationsgeräte

Folgende elektronischen Kommunikationskanäle sind in der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen für die direkte Kundenkommunikation autorisiert:

- Telefon – Festnetz & Firmenhandy
- E-Mail
- ELBA Mailbox

Die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen führt eine Liste über alle Mitarbeiter, die über autorisierte Firmengeräte verfügen bzw. Zugriff auf diese haben und nutzen. In dieser Liste ist festgehalten, welche Geräte den einzelnen Mitarbeitern zugeordnet sind.

Da die Aufzeichnung der Kommunikation auf privaten Geräten für die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen nicht möglich ist, sind Mitarbeiter dazu angehalten die Kommunikation im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen und von Eigengeschäften stets auf autorisierten Firmengeräten durchzuführen. Die Nutzung mobiler Endgeräte (Firmenhandy) ist nur dann gestattet, wenn eine ordnungsgemäße Aufzeichnung im Sinne dieser Kommunikationspolitik gewährleistet ist.

5.2 Datensicherung und -aufbewahrung

Telefonaufzeichnungen und andere Formen der elektronischen Kommunikation werden zeitnah am Abend eines jeden Tages auf eine zentrale Datenbank übertragen und dort zentral gesichert.

Die Aufbewahrung der Aufzeichnungen findet gemäß einem definierten internen Prozess auf einer zentralen Datenbank statt der die Auffindbarkeit sicherstellt. Der Zugriff zur Datenbank ist nur autorisierten Personen und den Bereichen Compliance und IT gestattet.

Ebenso ist der physische Zugang zur Datenbank nur ausgewählten Personen aus dem Bereich IT gestattet.

Gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz sind alle Aufzeichnungen für mindestens 5 Jahre aufzubewahren. Die Finanzmarktaufsicht kann jedoch auch eine 7-jährige Frist anordnen. Die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen speichert alle Aufzeichnungen ab Erstellungszeitpunkt auf der Datenbank für 10 Jahreund gewährleistet, dass sie einfach abrufbar sind. Der Aufbewahrungszeitraum für eine Aufzeichnung beginnt dabei mit ihrem Erstellungsdatum.

5.3 Verlust bzw. Diebstahl Kommunikationsgerät

Bei Verlust bzw. Diebstahl eines autorisierten Geräts hat der Mitarbeiter dies schnellstmöglich der IT-Abteilung mitzuteilen. Damit kein unbefugter Dritter Zugriff auf das Gerät hat, ist dieses von der IT-Abteilung unverzüglich zu sperren. Die zeitnahe Datensicherung sorgt dafür, dass keine Aufzeichnungen verloren gehen.

5.4 Defektes Kommunikationsgerät

Bemerkt ein Mitarbeiter, dass ein autorisiertes Gerät defekt ist und nicht mehr verwendet werden kann, hat er dies schnellstmöglich der IT-Abteilung mitzuteilen. Die zeitnahe Datensicherung sorgt dafür, dass keine Aufzeichnungen verloren gehen.

Ist eine Aufzeichnung aufgrund technischer Schwierigkeiten nicht möglich, dann ist der Kunde auf diesen Umstand hinzuweisen und zu unterrichten, dass aufgrund regulatorischer Vorschriften kein Auftrag entgegengenommen werden kann. Als Alternative steht die Auftragserteilung via ELBA-Mailbox zur Verfügung.

5.5 Ausscheiden von Mitarbeitern

Verlässt ein Mitarbeiter die Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen, 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:

- Telefon & Firmenhandy
- E-Mail
- ELBA Mailbox

6.1 Telefon - externe Kommunikation

Mitarbeitern ist es nur gestattet mit autorisierten Telefonen Kundengespräche zu Wertpapierthemen zu führen. Mit anderen unautorisierten Geräten darf keine Kundeninteraktion, die potentiell im Zusammenhang mit Wertpapieraufträgen steht, betrieben werden.

Die in den Bankfilialen zur Verfügung gestellten Telefone der Berater sind autorisierte Geräte. Zudem können für die Arbeit bereit gestellte Mobiltelefone, oder auch private Mobiltelefone, autorisiert werden. Grundlage hierfür ist die Gewährleistung der technischen Umsetzbarkeit der Aufzeichnung und Aufbewahrung.

Gespräche werden von Anfang bis Ende aufgezeichnet, es besteht keine Möglichkeit für die Mitarbeiter zwischendurch die Aufzeichnung abzubrechen oder zu unterbrechen.

Folgende Informationen über Telefongespräche mit Kunden im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen müssen im Nachgang nachvollziehbar sein:

- Datum und Uhrzeit der Besprechung
- Ort der Besprechung
- Persönliche Angaben der Anwesenden
- Initiator der Besprechung
- Wichtige Information über Kundenauftrag: Preis, Umfang, Auftragsart, Zeitpunkt der Weiterleitung bzw. Ausführung

Neben Kundengesprächen, fallen auch Gespräche mit anderen Finanzinstituten oder Broker mit dem Zweck der Übermittlung oder Ausführung des Kundenauftrages unter die hier beschriebenen Bestimmungen.

6.2 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 (elektronischer Kundenakt) aufbewahrt.

7 Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel

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

- Telefon
- E-Mail

7.1 Telefon - interne Kommunikation

Alle Telefongespräche zwischen den Mitarbeitern der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung werden aufgezeichnet.

Mitarbeitern ist es nur gestattet mit vorab autorisierten Telefonen interne Gespräche zur Abwicklung von Kundenaufträgen zu führen. Mit anderen unautorisierten Geräten ist dies nicht erlaubt.

Gespräche werden von Anfang bis Ende aufgezeichnet, es besteht keine Möglichkeit für die Mitarbeiter zwischendurch die Aufzeichnung abzubrechen oder zu unterbrechen.

7.2 E-Mail - interne Kommunikation

Der gesamte interne E-Mail-Verkehr zwischen Mitarbeitern der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen 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 und aufbewahrt werden, sind den Kunden der Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen 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.

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 Raiffeisen Regionalbank Mödling eGen 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.