

## Elektronische Kommunikations-Policy der RLB Niederösterreich-Wien AG

Stand: November 2021

### 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.....	5
6.1	Telefon - externe Kommunikation.....	5
6.2	E-Mail - externe Kommunikation.....	6
6.3	Chat - externe Kommunikation.....	6
7	Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel .....	7
7.1	Telefon - interne Kommunikation.....	7
7.2	E-Mail - interne Kommunikation .....	7
8	Herausgabe von Aufzeichnungen.....	7
9	Aktualisierung / Überprüfung der Kommunikationspolitik.....	8

## **1 Einleitung**

Die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG (im Folgenden kurz Bank genannt) 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 Bank und unserer Kunden erzielt werden. Für Mitarbeiter der Bank 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 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.

## **2 Anwendungsbereich**

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

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 Bank 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

### **3 Betroffene Organisationseinheiten**

Folgende Bereiche fallen unter den Anwendungsbereich dieser Kommunikationspolitik:

- Private Banking, Handel und Gewerbe
- 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 Bank teilt Neu- und Bestandskunden mit, dass Telefongespräche und andere elektronische Kommunikation zwischen der Bank 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. Darüber hinaus erfolgt bei jedem Gespräch eine Information an den Kunden, wenn die Aufzeichnung gestartet 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 erfolgreiche Aufzeichnungen bleiben durch diese Policy unberührt.

## **5 Organisatorische Vorkehrungen**

### **5.1 Autorisierte Kommunikationsgeräte**

Folgende elektronischen Kommunikationskanäle sind in der Bank für die direkte Kundenkommunikation autorisiert:

- Telefon – Festnetz
- E-Mail
- Fax
- Chat
- Video (Virtuelle Filiale)

Die Bank führt eine Liste über alle Mitarbeiter, die über autorisierte Firmengeräte verfügen bzw. Zugriff auf diese haben und nutzen. In dieser Liste, welche von der Vertriebssteuerung geführt wird, ist festgehalten, welche Geräte den einzelnen Mitarbeitern zugeordnet sind.

Da die Aufzeichnung der Kommunikation auf privaten Geräten für die Bank 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 privater Endgeräte ist nur dann gestattet, wenn eine ordnungsgemäße Aufzeichnung im Sinne dieser Kommunikationspolitik gewährleistet ist.

### **5.2 Datensicherung und -aufbewahrung**

Telefon- und Videoaufzeichnungen und andere Formen der elektronischen Kommunikation werden auf einem zentralen Server erfasst und gemäß einem definierten internen Prozess abgespeichert sowie die Auffindbarkeit sichergestellt.

Die Aufbewahrung der Aufzeichnungen findet auf einer zentralen Datenbank statt. Der Zugriff zur Datenbank ist nur durch die jeweiligen Mitarbeiter selbst (jeder Mitarbeiter kann nur seine eigenen Telefonaufzeichnungen anhören) sowie nach dem 4-Augen-Prinzip durch autorisierte Personen der Bereiche Compliance und IT

möglich. Ebenso ist der physische Zugang zur Datenbank nur ausgewählten Personen aus der R-IT gestattet.

Gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz sind alle Aufzeichnungen für mindestens 5 Jahre aufzubewahren. Die Finanzmarktaufsicht kann jedoch auch eine 7-jährige Frist anordnen. Die Bank speichert alle Aufzeichnungen ab Erstellungszeitpunkt auf der Datenbank für 10 Jahre und 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. Da die Aufzeichnung nicht am Gerät selbst stattfindet, ist ein Datenverlust ausgeschlossen.

### **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.

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.

### **5.5 Ausscheiden von Mitarbeitern**

Verlässt ein Mitarbeiter die Bank, 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
- E-Mail
- Chat
- Video

### **6.1 Telefon - externe Kommunikation**

Mitarbeitern ist es nur gestattet, mit vorab autorisierten Telefonen Kundengespräche 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 grundsätzlich 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 aufbewahrt. Die betreffenden Mails werden anschließend in der elektronischen Kundenakte abgelegt.

## **6.3 Chat - externe Kommunikation**

Der Bereich Treasury nutzt im Rahmen der Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie für Geschäfte auf eigene Rechnung von Handelsplattformen zur Verfügung gestellte Chats zum Austausch mit anderen Finanzinstituten.

Diese Nachrichten werden von den Chat-Betreibern gespeichert und können auf Anfrage der Bank herausgegeben werden.

#### **6.4. Video (Virtuelle Filiale)**

In der Virtuellen Filiale werden Wertpapierdienstleistungen durch autorisierte Berater angeboten. Der Umfang der Dienstleistung ist in entsprechenden Vereinbarungen mit dem Kunden definiert.

### **7 Verhaltensregeln - interne Kommunikationsmittel**

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

- Telefon
- E-Mail

#### **7.1 Telefon - interne Kommunikation**

Alle Telefongespräche zwischen den Mitarbeitern der Bank 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 abubrechen oder zu unterbrechen.

#### **7.2 E-Mail - interne Kommunikation**

Der gesamte interne E-Mail-Verkehr zwischen Mitarbeitern der Bank 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 Bank 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 Bank 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.