

Grundsätze über die Aufzeichnung audio- und oder visueller Gespräche, insbesondere Telefongespräche

Anlage 5 zu den AGB der trading-house Broker GmbH

- Stand 18.12.2018 -

1. Gespräche mit Kunden der trading-house Broker GmbH können über die vorgegebenen Kommunikationswege geführt werden. Mitarbeiter der Trading-house Broker GmbH sollen bei Kundenkontakten nur diese Wege benutzen.

Telefongespräche mit Kunden sind nur mit Apparaten zu führen bei denen Gespräche aufgezeichnet werden können und die in der Geräteliste aufgeführt sind.

Interne Gespräche, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Ausführung von Aufträgen telefonisch geführt werden, dürfen nur über Apparate geführt werden, bei denen eine Aufzeichnung dieser Gespräche möglich ist. Sämtliche externen und internen Telefongespräche, die einen Auftrag zum Gegenstand haben oder haben könnten, sind gemäß gesetzlicher Vorschriften aufzuzeichnen. Die entsprechende Kommunikation wird auch aufgezeichnet und gespeichert, wenn es im Einzelfall zu keiner Auftragserteilung gekommen ist.

2. Kommunikation in anderer Form zB. Persönlich, Textform oder ein elektronischer Austausch über entsprechende Kontaktformen (E-Mail, SMS oder andere Nachrichtendienste) ist ebenfalls zu dokumentieren.

3. Die gespeicherte telefonische Kommunikation, wird für die Dauer von 5 Jahren, bzw. auf Verlangen der Aufsichtsbehörde 7 Jahre, gespeichert. Nach dem Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist werden diese Aufzeichnungen binnen eines Monats gelöscht.

4. Zu gespeicherten telefonischen oder Text-Aufzeichnungen haben nur derjenige Kommunikationspartner, der Compliance-Beauftragte und der Geschäftsführer sowie die internen oder externen Revisoren der trading-house Broker GmbH und Vertreter der Aufsichtsbehörden oder sonstige Personen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen berechtigt sind, Zugang.

5. Sollten die genannten Kommunikationswege versagen und können etwaige umgehend notwendige Gespräche nicht aufgezeichnet werden, wird über das Gespräch eine Aktennotiz erstellt, aus der für die Geschäftspartner der Anlass, der wesentliche Inhalt, Datum, Uhrzeit und Dauer des Gesprächs ersichtlich sind. Diese Notiz ist von dem entsprechenden Gesprächspartner zu unterzeichnen und von dem Compliance-Beauftragten des Unternehmens gegen zu zeichnen, der auch die Ausnahmesituation zu überprüfen hat.

6. Der Kunde ist berechtigt, von der gespeicherten Kommunikation, die seine Aufträge betreffen, Kopien zu erhalten. Für die damit verbundenen Bemühungen erhebt die trading-house Broker GmbH eine angemessene Gebühr, die damit verbundenen Kosten deckt. Die für den Kunden gefertigten Kopien werden aus Gründen des Datenschutzes nicht verschickt, sondern in den Geschäftsräumlichkeiten der trading-house Broker GmbH zur Abholung bereitgestellt.