

# Taping-Policy

von:

**Casaconvent Immobilien & Finanzservice**  
**Frank Schmidt**  
**Schönhauser Str. 61, 50968 Köln**

**-nachfolgend: Makler-**

**Stand: 01.08.2020**

## **Präambel**

Nach § 18a FinVermV ist der Makler verpflichtet, zur Beweissicherung die Inhalte von Telefongesprächen und sonstiger elektronischer Kommunikation aufzuzeichnen, sobald sie sich auf eine Beratung oder Vermittlung einer Finanzanlage beziehen. Aufzuzeichnen sind insbesondere die Teile, in denen die angebotene Anlageberatungs- oder Vermittlungsleistung, die Risiken, die Ertragschancen oder die Ausgestaltung von bestimmten Finanzanlagen oder Gattungen von Finanzanlagen erörtert werden. Die Aufzeichnungen sind darüber hinaus nach § 23 FinVermV aufzubewahren. Zur Umsetzung dieser Pflichten hat der Makler deshalb die nachfolgenden technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen.

### **1. Anwendungsbereich**

Diese Taping Policy gilt für alle Vermittler und Mitarbeiter des Maklers, die mit der Beratung oder Vermittlung von Finanzanlagen beschäftigt sind.

### **2. Umfang der Aufzeichnung**

Alle Telefongespräche und elektronische Kommunikation, die sich auf eine Beratung oder Vermittlung einer Finanzanlage beziehen können, sind zwingend aufzuzeichnen. Die Nutzung elektronischer Kommunikationswege für die Anlageberatung oder Anlagevermittlung ohne Durchführung einer Aufzeichnung ist unzulässig.

Die Aufzeichnungspflicht besteht auch dann, wenn diese Kommunikation nicht zum Abschluss eines Geschäftes führt.

Die elektronische Kommunikation mit dem Kunden ist vollständig aufzuzeichnen. Das bedeutet im Falle eines Telefonates, dass immer das gesamte Gespräch von Anfang bis Ende aufzuzeichnen ist. Es ist nicht erlaubt, nur eine nachträgliche Zusammenfassung des Gesprächs aufzuzeichnen.

Auch interne Telefongespräche und elektronische Kommunikation, die im Zusammenhang mit einer (möglichen) Beratung oder Vermittlung einer Finanzanlage stehen, müssen aufgezeichnet werden.

Ein persönliches Gespräch mit Kunden oder Kollegen vor Ort, d.h. ohne Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel ist nicht aufzeichnungspflichtig.

### 3. Verwendungszwecke für die Aufzeichnungen

**WICHTIG:** Die Aufzeichnung der elektronischen Kommunikation ersetzt nicht die Erstellung der Geeignetheitserklärung, der Anlagevermittlungsdokumentation oder des Orderauftrags des Kunden! Diese Dokumentationen müssen ZUSÄTZLICH zur Aufzeichnung der Kommunikation erfolgen.

Auf Verlangen des Kunden muss ihm eine Kopie der Aufzeichnung zur Verfügung gestellt werden.

Die Aufzeichnung darf nur für Beweis Zwecke, zur Erfüllung eines Kundenauftrags oder die in § 18a Abs. 5 FinVermV genannten behördlichen bzw. rechtlichen Zwecke verwendet werden. Eine sonstige Nutzung oder Auswertung der Aufzeichnungen, z.B. für Kundenwerbung oder zur Überwachung von Mitarbeitern, ist unzulässig.

### 4. Aufzeichnungssoftware, -geräte und -systeme

#### a) Gesetzliche Anforderungen

Eingesetzte Software, Geräte und Systeme für elektronische Kommunikation müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger,
- Erneutes Abspielen und Erstellung von Kopien der Originalaufzeichnung möglich,
- Sicherung vor nachträglicher Veränderung und unbefugter Verwendung der Originalaufzeichnung
- Aufzeichnung kann auf Wunsch des Kunden leicht zugänglich und verfügbar gemacht werden.

#### b) Eingesetzte Software und Systeme

Der Makler und seine Mitarbeiter nutzen deshalb folgende Software zur Aufzeichnung von Telefongesprächen und anderer elektronischer Kommunikation:

<b>Kommunikationsweg</b>	<b>Name der Aufzeichnungssoftware</b>	<b>Funktionsweise/ Mechanismus der Aufzeichnung</b>	<b>Datenträger für die Speicherung der Aufzeichnung</b>
<i>telefonisch</i>	<i>MIFID Recorder</i>	<i>Aufzeichnung per Telefon und/oder App</i>	<i>Account auf der Plattform der MiFID Recorder GmbH</i>
<i>per Video mit Screensharing</i>	<i>Goto-Meeting</i>	<i>Aufzeichnung per PC oder Tablet</i>	<i>Account auf der Plattform der LogMeIn Ireland Limited</i>
<i>Per Email</i>	<i>Microsoft Outlook</i>	<i>Aufzeichnung per PC, Tablet oder Smartphone</i>	

### c) Eingesetzte Geräte

Der Makler und seine Mitarbeiter nutzen folgende Geräte zur Aufzeichnung von Telefongesprächen und anderer elektronischer Kommunikation:

<b>Kommunikation sweg</b>	<b>Gerätebezeichnung</b>	<b>Funktionsweise/ Mechanismus der Aufzeichnung</b>	<b>Datenträger für die Speicherung der Aufzeichnung</b>
<i>telefonisch</i>	<b>Panasonic Festnetz</b> <b>Samsung S10</b>	<i>Aufzeichnung per Telefon und/oder App</i>	
<i>per Video mit Screensharing</i>	<b>Notebook Lenovo</b> <b>Computer Büro</b>	<i>Aufzeichnung per PC oder Tablet</i>	
<i>Per Email</i>	<b>Notebook Lenovo</b> <b>Computer Büro.....</b>	<i>Aufzeichnung per PC, Tablet oder Smartphone</i>	
<i>Per Fax</i>	<b>Faxgerät Büro</b>		

### d) Nutzung anderer Aufzeichnungssoftware, -geräte und -systeme

Von den Mitarbeitern und Vermittlern dürfen ausschließlich nur die oben genannten Software, Geräte und Systeme zur elektronischen Kommunikation benutzt werden. Der Einsatz anderer Software, Geräte und Systeme oder anderer elektronischer Kommunikationswege ist nicht erlaubt, es sei denn, sie wurden vom Makler vor der Nutzung ausdrücklich gebilligt. Voraussetzung hierfür ist, dass mit der Software, dem Gerät bzw. dem System die gesetzlichen Anforderungen zur Aufzeichnung erfüllt werden können (s.o.) und der Makler die Aufzeichnungen mit Zustimmung des Mitarbeiters anfertigen darf oder nach Abschluss des Gesprächs auf einen eigenen Datenträger kopieren kann.

**Eine Beratung oder Vermittlung zu Finanzanlagen per SMS, Chat, Messengerdiensten (z.B. WhatsApp, Signal usw.) oder über soziale Medien wie (z.B. Facebook) usw. ist ausgeschlossen.**

Für den Fall, dass der Kunde eine Anlageberatung oder Anlagevermittlung über einen Kommunikationsweg anstößt, der nach dieser Taping-Policy nicht zulässig ist, ist die diesbezügliche Kommunikation unverzüglich abubrechen und auf einem anderen, zulässigen Kommunikationsweg fortzuführen.

## 5. Einwilligung des Kunden zur Aufzeichnung

Vor der Aufzeichnung muss der Kunde dieser Aufzeichnung zustimmen. Ohne die Zustimmung des Kunden zur Aufzeichnung dürfen keine Anlageberatungen oder Anlagevermittlungen auf diesem aufzeichnungspflichtigen Kommunikationsweg erbracht werden. Hat der Kunde seine Zustimmung zu einem bestimmten, aufzeichnungspflichtigen Kommunikationsmittel nicht erteilt oder später seine Zustimmung hierzu widerrufen, ist bei einer Kontaktaufnahme des Kunden über diesen

Weg die aktuelle Konversation unverzüglich abubrechen und auf einem anderen, vom Kunden erlaubten und nach dieser Taping-Policy zulässigen Kommunikationsweg fortzuführen, (z.B. persönliches Vor-Ort-Gespräch, per Email statt telefonisch)

## **6. Aufbewahrung der Aufzeichnungen über elektronische Kommunikation**

Aufzeichnungen nach dieser Taping-Policy sind 10 Jahre auf einem dauerhaften Datenträger aufzubewahren und müssen von den Geschäftsräumen des Maklers jederzeit zugänglich sein. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem der letzte aufzeichnungspflichtige Vorgang für den jeweiligen Auftrag angefallen ist.

## **7. Funktionsstörungen**

Gibt es eine Funktionsstörung bei einem zugelassenen Gerät, System oder einer Software, ist für die Dauer dieser Funktionsstörung auf ein auf anderes, vom Kunden erlaubtes und nach dieser Taping-Policy zulässige Kommunikationsmittel (z.B. persönliches Gespräch, Email) zurückzugreifen.

## **8. Information und Schulung der Mitarbeiter**

Neue Mitarbeiter, die in der Anlageberatung oder Anlagevermittlung zu Finanzanlagen tätig sind, sind mit dem nachfolgenden Mitarbeiterinformations- und Verpflichtungsbogen über die Aufzeichnung ihrer Telefonate sowie ihrer elektronischen Kommunikation zu informieren.

Soweit erforderlich, werden neue Mitarbeiter vom Makler zur Taping-Policy sowie zur Nutzung der Aufzeichnungssoftware, Geräte und Systeme geschult.

## **9. Änderungen**

Über jede Änderung dieser Taping-Policy werden Mitarbeiter und Vermittler rechtzeitig vom Makler informiert.

## **10. Kontrollen**

Der Makler wird die nachfolgenden Kontrollen zur Einhaltung der Taping-Policy vornehmen:

### **a) Aktualität der Taping-Policy, insbesondere Erfassung aller zulässigen Kommunikationsmittel im Einsatz mit Kunden**

Der Makler wird regelmäßig, mindestens alle 2 Jahre überprüfen, ob seine Taping-Policy noch aktuell ist und dabei insbesondere kontrollieren, ob die Liste der eingesetzten Software, Geräte und Systeme vollständig und aktuell ist.

### **b) Überprüfung der Aufzeichnungen**

Um die Einhaltung der Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten durch seine Mitarbeiter und Vermittler zu überprüfen, wird der Makler regelmäßig, mindestens einmal jährlich, folgende Kontrollen vornehmen:

- Stichprobenartige Gespräche mit Mitarbeitern und Vermittlern, ob die Anlageberatung und Anlagevermittlung immer gemäß dieser Aufzeichnungspolicy aufgezeichnet wurden.
- Stichprobenartige Kontrolle der Datenträger hinsichtlich der Qualität, Genauigkeit und Vollständigkeit der Aufzeichnungen.

Der Umfang und die Häufigkeit der Stichproben des Maklers ist abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter und Vermittler, die in der Finanzanlageberatung und - Vermittlung tätig sind sowie der Häufigkeit der Geschäfte, die über Telefon und elektronische Kommunikation erbracht werden.

*-Ende Aufzeichnungspolicy-*