

Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten

Aufzeichnungspflichten zu Telefonaten und sonstiger elektronischer Kommunikation

„Telefongespräche sowie elektronische Kommunikation mit Ihnen, die im Zusammenhang mit Wertpapiergeschäften geführt werden, werden wir aufgrund rechtlicher Vorgaben aufzeichnen“.

Vorbemerkung

Die Aufzeichnungen sollen gewährleisten, dass die Bedingungen aller von Kunden erteilter Aufträge und deren Übereinstimmung mit den ausgeführten Geschäften nachgewiesen werden können.

Gemäß § 83 Abs. 3 WpHG-E hat die Bank bei Geschäften auf eigene Rechnung sowie bei Erbringung von Dienstleistungen, die sich auf Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen „beziehen“, die Inhalte der Telefongespräche und der elektronischen Kommunikation aufzuzeichnen.

1. Aufzeichnungspflicht

Gegenstand der Aufzeichnungspflicht ist die Kommunikation für Zwecke der Bearbeitung und Ausführung eines Kundenauftrages

- interne Gespräche zwischen Kundenberater und Händler
- sowie zwischen Händler und externem Broker.

Die Aufzeichnungspflicht erstreckt sich im Kundengeschäft lediglich auf die Teile der Kommunikation und Korrespondenz, in denen Risiken, Ertragschancen und die Ausgestaltung von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen erörtert werden (§ 83 Abs. 3 Satz 2 WpHG-E)

Die Aufzeichnungspflicht (nebst Aufbewahrungspflicht) besteht auch dann, wenn es nicht zum Abschluss eines Geschäftes kommt.

Zudem muss die Bank technische Einrichtungen unterhalten, mit denen eine nachträgliche Verfälschung der Aufzeichnung und eine unbefugte Verwendung verhindert werden können.

2. Information des Kunden

Die Kunden sind einmalig vor der ersten Aufzeichnung hierüber zu informieren. Sofern der Kunde nicht über die Aufzeichnung informiert wurde oder der Aufzeichnung widerspricht, darf das Wertpapierdienstleistungsunternehmen keine Wertpapierdienstleistung erbringen.

3. Beginn der Aufzeichnungspflicht

3.1 Die Aufnahme soll aber im Hinblick auf die Beweissicherung „möglichst frühzeitig begonnen werden“.

3.2 Bei einem **beratungsfreien Geschäft** sind die Zusammenfassung des Geschäftsabschlusses sowie der Hinweis, dass die Order ohne Beratung erteilt wird, spätestens bei Erteilung der Order – ggf. separat – aufzuzeichnen.

4. Zuordnung der Kundenbeziehung

Bei der Platzierung mehrerer Aufträge ist die genaue Zuordnung zu einer konkreten Kundenbeziehung zu gewährleisten.

5. Aufbewahrungspflicht

Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass ihm eine Kopie der Aufzeichnung zur Verfügung gestellt wird. Das Wertpapierdienstleistungsunternehmen muss die Aufzeichnungen (auch zur Sicherstellung der Herausgabepflicht) fünf Jahre, auf Verlangen der BaFin sogar sieben Jahre aufbewahren. Die Frist beginnt mit der Erstellung der Aufzeichnung

6. Private Geräte

Über private Geräte oder private elektronische Kommunikation der Mitarbeiter dürfen Gespräche nur geführt werden, wenn die Bank diese mit Zustimmung der Mitarbeiter aufzeichnen oder nach Abschluss des Gesprächs auf einen eigenen Datenspeicher kopieren kann.

7. Protokoll des persönlichen Gesprächs

Sofern der Kunde dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen einen Auftrag im Rahmen eines **persönlichen Gesprächs** erteilt, muss das Wertpapierdienstleistungsunternehmen die Erteilung des Auftrags mittels eines dauerhaften Datenträgers dokumentieren, so z.B. **schriftliche Protokolle** oder Vermerke über den Inhalt des persönlichen Gesprächs. Dabei müssen die Protokolle oder Vermerke die folgenden Mindestanforderungen erfüllen:

- Ort, Datum und Uhrzeit der Besprechung,
- persönliche Angaben der Anwesenden,
- Initiator der Besprechungen und
- wichtige Informationen über den Kundenauftrag, wie unter anderem Preis, Umfang, Auftragsart und Zeitpunkt der vorzunehmenden Weiterleitung beziehungsweise Ausführung.