

# OMNIPCX RECORD – MIFID II-COMPLIANCE

STRATEGISCHES WHITEPAPER

# INHALTSVERZEICHNIS

Abdeckung / 1

Glossar / 2

Einführung / 3

Überblick - MiFID I und MiFID II / 3

Zielgruppe / 3

Geltungsbereich / 3

MiFID-Quellennachweise / 3

OmniPCX RECORD und MiFID II-Compliance / 4

Inkrafttreten von MiFID II / 4

Compliance-Umfang / 4

Informieren der Kunden über die Anrufaufzeichnung / 5

Sicherstellen der Verfügbarkeit von Aufzeichnungen / 6

Aufbewahrungsrichtlinie für Aufzeichnungen / 6

Überwachungssystem / 7

OmniPCX RECORD - Weitere Entwicklung / 8

Roadmap / 8

# ABDECKUNG

Dieses Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD-Whitepaper beschreibt die MiFID II-Richtlinie und deren Beitrag zur Transparenz für Investoren und Gesetzgeber. Es zeigt außerdem auf, dass die OmniPCX Record-Lösung v2.x und neuere Versionen die Funktionen bereitstellen, die Unternehmen zur Einhaltung der Richtlinie benötigen.

**Hinweis:** Eine vollständige Liste der Funktionen und Funktionalitäten für die MiFID II-Compliance von OmniPCX RECORD finden Sie im Dokument zur OmniPCX RECORD-Funktionsliste.

# GLOSSAR

MiFID II	➤	Markets in Financial Instruments Directive Edition 2 (Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente, Finanzmarktrichtlinie)
ESMA	➤	European Securities and Markets Authority (Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde)
MiFIR	➤	Markets in Financial Instruments Regulation
API	➤	Application Programming Interface
DIY	➤	Do-It-Yourself
UI	➤	User Interface; Benutzeroberfläche
CRM	➤	Customer Relationship Management

# EINFÜHRUNG

## Überblick - MiFID I und MiFID II

Die Finanzmarktrichtlinie (MiFID) ist eine vom Europäischen Parlament verabschiedete Rechtsvorschrift und seit November 2007 gültig. Ziel von MiFID ist es, durch die Schaffung eines einzigen Marktes für Investitionsdienstleistungen und -aktivitäten die Wettbewerbsfähigkeit der Finanzmärkte in der EU zu verbessern und gleichzeitig einen starken Schutz für die Investoren in Märkten für Finanzinstrumente zu erhalten.

Im Jahr 2008 deckte die Finanzkrise Schwachstellen in der Arbeitsweise und Transparenz der Finanzmärkte auf. So wurde klar, dass eine stärkere gesetzliche Regulierung der Märkte für Finanzinstrumente notwendig war. Der Schutz der Investoren musste über mehr Transparenz verbessert werden.

Die Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (European Securities Markets Authority, ESMA) stellte im September 2015 der Europäischen Kommission ihre abschließenden technischen Standards bereit. Diese Standards stellen eine Überarbeitung der MiFID-Richtlinie dar und werden als MiFID II bezeichnet. Die neue Richtlinie beeinflusst die Arbeitsweise europäischer Finanzmärkte. Sie sorgt für mehr Sicherheit und Ausfallsicherheit bei entsprechender Transparenz für die Gesetzgeber und einen besseren Schutz der Investoren.

Wie jede Richtlinie kann auch MiFID unterschiedlich vom Gesetzgeber umgesetzt werden. Die beigefügte MiFIR stellt die tatsächliche Regulierung zur Durchsetzung der MiFID II-Richtlinie dar. Sie muss so ab dem 3. Januar 2018 von allen EU-Staaten implementiert werden.

Die MiFID I- und II-Anforderungen sind sehr weitreichend. Die entsprechenden organisatorischen und geschäftlichen Compliance-Aktivitäten umfassen verschiedene Geschäftsbereiche. Dieses Whitepaper befasst sich ausschließlich mit den Anforderungen für die Aufzeichnung der telefonischen Kommunikation und der Umsetzung der Richtlinie mit der OmniPCX RECORD-Lösung.

## Zielgruppe

Das Whitepaper soll Personen unterstützen, die in ihrer Organisation für die Compliance mit der MiFID II-Richtlinie verantwortlich sind. Es wendet sich außerdem an Personen, die direkt für MiFID II-Compliance in der Verwaltung von Telefonaufzeichnungssystemen verantwortlich sind.

## Geltungsbereich

Dieses Whitepaper bezieht sich auf OmniPCX RECORD Version 2.x und höher.

## MiFID-Quellennachweise

MiFID I: [http://ec.europa.eu/finance/securities/isd/mifid/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/securities/isd/mifid/index_de.htm)

MiFID II: [http://ec.europa.eu/finance/securities/isd/mifid2/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/securities/isd/mifid2/index_de.htm)

# OMNIPCX RECORD UND MIFID II-COMPLIANCE

Dieses Whitepaper befasst sich nicht mit erweiterten Themen. Daher kann es nicht dazu genutzt werden, die Anforderungen zur MiFID II-Compliance für eine bestimmte Organisation zu ermitteln oder auszuschließen. Wir empfehlen, dass Sie sich von einem Unternehmen mit entsprechenden Kenntnissen zur gesetzlichen Einhaltung der MiFID II- und MiFIR-Richtlinien rechtlich und fachlich unterstützen lassen.

OmniPCX RECORD ist eine Lösung zur Aufzeichnung von Telefonanrufen. Daher befassen sich die folgenden Abschnitte mit den wichtigsten Punkten zu den Compliance-Anforderungen und der entsprechenden Konfiguration und Verwaltung von OmniPCX RECORD. Das Whitepaper befasst sich außerdem mit bewährten Verfahrensweisen für zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen.

## Inkrafttreten von MiFID II

MiFID II wird zum 3. Januar 2018 in Kraft treten. Organisationen haben daher nicht mehr sehr viel Zeit, um sich an die entsprechenden neuen Anforderungen anzupassen und die erforderlichen Prozesse und Verfahrensweisen vor dem Inkrafttreten zu implementieren.

## Compliance-Umfang

### MiFID II und die Anrufaufzeichnung

Die Aufbewahrung von Dokumenten sowie die Aufzeichnung von Telefongesprächen stellen nur zwei der vielen wichtigen Aspekte von MiFID II dar. Alle Unternehmen, die am Markt für Finanzinstrumente tätig sind, müssen alle Telefongespräche in Zusammenhang mit Finanzmarktgeschäften aufzeichnen.

### Aufzuzeichnende Anrufe

Ziel der Anrufaufzeichnung ist es, die Marktsicherheit zu erhöhen, den Marktmissbrauch zu bestrafen und so für mehr Schutz für Investoren zu sorgen. Alle Unternehmen, die am Markt für Finanzinstrumente tätig sind, müssen Telefongespräche aufzeichnen. Zu den entsprechenden Gesprächen gehören:

- Auftragsbearbeitung (Empfang und Übertragung)
- Ausführung von Aufträgen im Namen von Kunden
- Handel auf eigene Rechnung

Es müssen also alle Gespräche aufgezeichnet werden, die mit geschäftlichen Aktivitäten in Verbindung stehen, die einer geschäftlichen Transaktion dienen – und zwar unabhängig von ihrem letztendlichen Ergebnis.

Die “Anruffilter”-Funktion in OmniPCX RECORD kann zur Konfiguration des Systems entsprechend der Aufzeichnungsanforderungen einer Organisation sehr hilfreich sein. Die Benutzeroberfläche im DIY-Stil bietet Administratoren die Möglichkeit, Regeln über Aufzeichnungsrichtlinien zu definieren – beispielsweise zur Aufzeichnung von Anrufen aus einem bestimmten Geschäftsbereich oder wenn bestimmte Kriterien erfüllt sind.

Mit einer weiteren Option, der On-Demand-Anrufaufzeichnung von OmniPCX RECORD, können Sie eine Gruppe von Mitarbeitern auswählen und diese entscheiden lassen, wann ihre Anrufe aufgezeichnet werden sollen. Die Mitarbeiter können die Anrufaufzeichnung von ihren Telefonen aus oder über eine Benutzeroberfläche im Webbrowser starten.

**Hinweis:** Softwareanwendungen von Drittanbietern wie z. B. CRM-Systeme können die OmniPCX RECORD-API zur Steuerung der Aufzeichnungsregeln und anderer Optionen nutzen.

## **Festnetz und Mobilfunk**

Im Gegensatz zu den bisherigen eingeschränkten Anforderungen zur Anrufaufzeichnung bei tatsächlichen Aufträgen legt die MiFID II-Richtlinie eine eindeutige Verpflichtung zur Aufzeichnung aller Telefongespräche im Rahmen einer Transaktion fest.

Daher müssen telefonische Interaktionen im Fest- und Mobilfunknetz aufgezeichnet werden. Werden Mobiltelefone im Rahmen der Kommunikation genutzt, so müssen diese über die Büroinfrastruktur geleitet werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass OmniPCX RECORD die Anrufe aufzeichnen kann. Sie erreichen dies über die Konfiguration von Remoteerweiterungen in Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (das Telefonesystem).

### **Abdeckung der gesamten Transaktionskette**

MiFID II verpflichtet eine Organisation zur Aufzeichnung aller Telefongespräche in der gesamten Transaktionskette. Diese Anforderung beschränkt sich nicht nur auf das Unternehmen, das einen entsprechenden Anruf erhält. OmniPCX RECORD sollte daher für die Abdeckung anderer Geschäftsbereiche und Organisationen eingerichtet sein.

### **Bildschirmaufzeichnung**

Da sich MiFID II auf die Abdeckung der gesamten Interaktion bezieht, muss festgestellt werden, ob auch der Bildschirm eines Mitarbeiters aufgezeichnet und diese Aufzeichnung an die Audioaufzeichnung angehängt werden soll. Sollte eine entsprechende Funktion erforderlich sein, ist es von entscheidender Bedeutung, über ein Anrufaufzeichnungssystem zu verfügen, das in der Lage ist, die Bildschirmaktivitäten aufzeichnen zu können.

Für OmniPCX RECORD steht ein Add-on-Modul zur Bildschirmaufzeichnung zur Verfügung. Sobald das Modul aktiviert ist, beginnt OmniPCX RECORD bei einem Anruf mit der Aufzeichnung der zur entsprechenden Nebenstelle zugeordneten Desktopbildschirme.

Beim Ende jedes Anrufes werden die Audioaufzeichnung und die Bildschirmaktivität gemeinsam als Video (.AVI) gespeichert. Autorisierte Benutzer können mit diesen Videos genauso einfach arbeiten wie mit Audioanrufen. Die Videoaufzeichnungen können durchsucht, über Flags kategorisiert, heruntergeladen oder direkt über den Webbrowser abgespielt werden – genau wie bei den normalen Aufzeichnungen von Anrufen.

### **Informieren der Kunden über die Anrufaufzeichnung**

MiFID II legt fest, dass Unternehmen die Kunden vorher darüber informieren müssen, dass (i) die Telefongespräche aufgezeichnet werden und (ii) über einen Zeitraum von mindestens fünf Jahren eine Kopie der Aufzeichnung gespeichert und auf Anfrage verfügbar gemacht wird.

Über das Alcatel-Lucent Enterprise-Produktangebot stehen verschiedene technische Lösungen zur Verfügung, die zur Benachrichtigung der Kunden vor dem tatsächlichen Gespräch mit einem Unternehmensvertreter genutzt werden können. Diese sind unter anderem: Advice Of Call Recording, Interactive Voice Response oder über Sprachanweisungen des Telefonesystems.

**Hinweis:** Dieses Whitepaper befasst sich nicht mit den vielfältigen möglichen Lösungen. Bitte sprechen Sie zu diesem Thema mit Ihrem Alcatel-Lucent Enterprise Business Partner.

## Sicherstellen der Verfügbarkeit von Aufzeichnungen

### Für zuständige Behörden

Im Rahmen ihrer gesetzlichen und überwachenden Aktivitäten können die jeweiligen Behörden Anrufaufzeichnungen zu jeglichen Transaktionen oder Interaktionen anfordern.

OmniPCX RECORD verfügt über eine direkte E-Mail- und Download-Funktion zur gemeinsamen Nutzung von Anrufaufzeichnungen mit Kollegen und anderen Mitarbeitern. Diese Funktionen können zur Extraktion von Anrufaufzeichnungsdateien aus OmniPCX RECORD zur Übermittlung genutzt werden.

**Hinweis:** Der Zugriff auf diese Funktionen kann auf autorisierte Mitarbeiter einer Organisation beschränkt werden.

### Für Kunden

MiFID II verpflichtet die betroffenen Unternehmen, die Telefonaufzeichnungen auf Anfrage für ihre betroffenen Kunden zur Verfügung zu stellen.

## Aufbewahrungsrichtlinie für Aufzeichnungen

### Aufbewahrungszeitraum

MiFID II verpflichtet eine betroffene Organisation zur Aufbewahrung von Telefongesprächsaufzeichnungen über einen Zeitraum von fünf Jahren. Die längere Aufbewahrungsdauer bedeutet, dass das Anrufaufzeichnungssystem in der Lage sein sollte, Anrufe regelmäßig zu archivieren.

OmniPCX RECORD verfügt über eine umfangreiche Archivierungsfunktionalität. Die Funktion "Ausführungszeitpläne" bietet Unternehmen mehr Kontrolle über die Speicherung der Aufzeichnungsdateien.

### Richtlinie für Speichermedien und Sicherungen

Audioaufzeichnungen sind sinnlos, wenn sie bei Bedarf nicht zuverlässig abgerufen werden können. Daher ist es sehr wichtig, die Audiodateien über zuverlässige Speichermedien zu speichern.

Unternehmen sollten mit einer eindeutigen Speicherungs- und Sicherungsrichtlinie arbeiten, die ihrem Anrufvolumen entspricht. Zwar ist das Anrufvolumen für die Häufigkeit von Ausführungszeitplänen entscheidend, doch auch das Aufzeichnungsformat spielt eine Rolle.

OmniPCX RECORD unterstützt Aufzeichnungsformate mit verschiedenen Qualitätsstufen. Die einzelnen Formate verursachen unterschiedlich große Dateien. Je besser die Qualität der Aufzeichnung, desto mehr Speicherplatz wird verbraucht.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu Dateigrößen bei unterschiedlichen Aufzeichnungsformaten.

Aufzeichnungstyp	Aufzeichnungsdauer	Verbrauchter Speicherplatz
GSM AUDIO	1 Min.	100 KB
MP3 - 32-Bit	1 Min.	300 KB
MP3 - 64-Bit	1 Min.	521 KB
MP3 - 128-Bit	1 Min.	1.030 KB
WAV AUDIO	1 Min.	2.048 KB
GSM VIDEO	1 Min.	2.485 KB
WAV VIDEO	1 Min.	2.060 KB



## **Überwachungssystem**

Der Text der MiFID II-Richtlinie umfasst auch die Überwachungsanforderungen für Telefonaufzeichnungen durch die betroffenen Unternehmen. Im Rahmen der neuen Richtlinie ist die Etablierung eines Überwachungssystems nicht mehr nur eine "bewährte Verfahrensweise", sondern sie ist verpflichtend.

### **Keine privaten Geräte**

Unternehmen müssen mit entsprechenden Schritten sicherstellen, dass keine privaten Geräte genutzt werden.

Im Rahmen von Telefongesprächen muss überprüft und gesichert werden, dass alle Anrufe von korrekt für die OmniPCX RECORD-Anrufaufzeichnung eingerichteten Unternehmensgeräten ausgehen oder über diese erhalten werden.

### **Überwachung der Gesprächsaufzeichnungen**

MiFID II legt fest, dass Unternehmen die gesammelten Aufzeichnungen überwachen und die Compliance mit breiteren gesetzlichen Anforderungen sicherstellen müssen.

Unternehmen müssen daher mit einem risikobasierten Evaluierungsverfahren arbeiten und über eine effektive Minderungsstrategie verfügen. Die regelmäßige Überprüfung von Anrufen bietet den Compliance-Teams des Unternehmens die Möglichkeit zur Erkennung von Mustern, die auf einen Marktmissbrauch hinweisen oder nicht den gesetzlichen Richtlinien entsprechen.

OmniPCX RECORD stellt eine webbasierte Benutzeroberfläche zur Verfügung. So können mehrere interne Compliance-Teams und -Mitarbeiter gleichzeitig arbeiten. Sie können die Funktionalität zur Suche und Speicherung nutzen, um Anrufe auf Basis Ihrer Kriterien abzurufen und Anrufe direkt abzuspielen. Der interaktive Player unterstützt Compliance-Experten bei der Kennzeichnung von Anrufen in unterschiedlichen Kategorien und mit Notizen für die weitere Überwachung oder Verwaltung.

### **Überwachung der Effektivität des Aufzeichnungsprozesses**

Nach dem MiFID II muss jedes Unternehmen ein Überwachungssystem nutzen, das die "Effektivität" des Aufzeichnungsprozesses überwacht.

Die Unternehmen müssen also wissen, was aufgezeichnet wird und was nicht. Sie müssen außerdem wissen, welche Telefonaufzeichnungen aufbewahrt werden und welche nicht aufbewahrt werden oder verloren sind. Die Unternehmen müssen Vorfällen nachgehen, in denen die gesetzlichen Vorgaben nicht eingehalten wurden. Für die Aufzeichnung dieser Nachforschung gilt die gleiche Aufzeichnungsdauer.

OmniPCX RECORD bietet eine effektive Such- und Reporting-Funktionalität. Diese Tools bieten den internen Compliance-Teams die Möglichkeit zur einfachen Abfrage von Anrufaufzeichnungen und zur Ausführung von regelmäßigen Berichten zur Abstimmung und Sicherung der Compliance.

Wenn die Compliance-Teams umfangreichere Suchoptionen benötigen, können angepasste Felder genutzt werden. Über Anpassungen können externe Daten zu den Anrufaufzeichnungen hinzugefügt werden. Dies ist auch über die OmniPCX RECORD-API möglich. Sie ermöglicht die Automatisierung der Datenzuordnung.

MiFID II schreibt außerdem klar vor, dass das Überwachungssystem durch die Geschäftsleitung des betroffenen Unternehmens überwacht werden muss.

# OMNIPCX RECORD – WEITERE ENTWICKLUNG

## Roadmap

Für die kommenden Versionen von OmniPCX RECORD 2 + werden regelmäßig Updates und Verbesserungen bereitgestellt. In diesem Whitepaper haben Sie die bisher implementierten Elemente kennengelernt, die Ihnen die Einhaltung der MiFID II-Richtlinie ermöglichen. Weitere Informationen zu neuen Funktionen mit Compliance-Bezug erhalten Sie unter der folgenden E-Mail-Adresse von Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services: [professional.services@al-enterprise.com](mailto:professional.services@al-enterprise.com)

### **enterprise.alcatel-lucent.com**

Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (August 2016)