

# Fit für MiFID II: Archivierung von Telefonaten, E-Mails und Chats

Die Sparkasse Pforzheim Calw sorgt mit EMA® für Kundenschutz und Rechtssicherheit

Moderne Finanzdienstleistungen direkt vor Ort: Mit über 110 Geschäftsstellen und einer Bilanzsumme von rund 11,3 Milliarden Euro zählt die Sparkasse Pforzheim Calw zu den größten Sparkassen in Deutschland. Knapp 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen private und gewerbliche Kunden in der Region im Nordwesten Baden-Württembergs, die neben der Stadt Pforzheim auch den Landkreis Calw sowie den Enzkreis umfasst.

Das Institut, das auf die 1834 gegründete Städtische Sparkasse Pforzheim zurückgeht, berät seine Kunden auch mit Blick auf die Anlage in Wertpapieren. Hier stand die Sparkasse genau wie andere Banken vor der Herausforderung, die MiFID-II-Regularien umzusetzen. Das umfangreiche Regelwerk der EU soll für mehr Schutz für Anleger im Wertpapierhandel sorgen. Die im Januar 2018 in Kraft getretene Richtlinie fordert Kreditinstitute beispielsweise auf, die Kommunikation mit Kunden im Bereich des Wertpapierhandels regelkonform zu archivieren. Neben E-Mails betrifft dies unter anderem auch die Aufzeichnung entsprechender Telefonate, in denen Kunden der Bank eine Beratung zu Wertpapieren erhalten oder eine entsprechende Kauf- oder Verkauforder erteilt wird.

„Eine Aufzeichnung von Telefonaten war bei uns grundsätzlich auch vorher möglich“, berichtet Christian Glos, Abteilungsleiter IT-Systeme bei der Sparkasse Pforzheim Calw. „Allerdings wurde dies lediglich intern und ohne besondere Anforderungen genutzt, beispielsweise für Coaching-Zwecke im Callcenter. Eine langfristige und rechtlich einwandfreie Archivierung der Telefonate, die über eine reine Aufzeichnung deutlich hinausgeht, war noch nicht vorhanden.“

### Individuelle Anbindung an das Unified-Communications-System

Die Sparkasse Pforzheim Calw arbeitet mit dem Sparkassen IT-Dienstleister Finanz Informatik zusammen, nutzt aber kein standardisiertes



Telefon- und E-Mail-System. Damit war es notwendig, für die Umsetzung der MiFID-II-Regularien eine individuelle Lösung zu finden - was gleichzeitig aber auch die Chance beinhaltete, das optimal passende System zu wählen. Dies galt auch vor dem Hintergrund, dass zur Steuerung der Telefonie ein selbst entwickeltes Unified-Communications-System im Einsatz war und beibehalten werden sollte. Um Anwendungssprünge zu vermeiden und die Archivierung für die Anwender so einfach wie möglich zu halten, sollte das Starten und Stoppen von Aufzeichnungen nach Möglichkeit direkt aus dieser gewohnten Oberfläche heraus erfolgen. Gemeinsam mit dem Karlsruher IT-Partner Makro Factory sondierten die Verantwortlichen den Markt und prüften mehrere Systeme für die Gesprächs- und Mail-Archivierung, unter anderem auch eine vom Anbieter der Telefonanlage favorisierte Lösung. Die Entscheidung fiel im Sommer 2017 nach Gesprächen mit Referenzkunden im Sparkassenumfeld allerdings eindeutig auf EMA® von ARTEC IT Solutions.

„Uns hat bei EMA® besonders gut gefallen, dass nicht mehrere separate Archivlösungen für einzelne Bereiche wie zum Beispiel Telefonie, E-Mails oder Dateien betrieben werden müssen, sondern mit einem zentralen System alles abgedeckt wird. Es entsprach schon allein aus Gründen der Administration absolut unseren Vorstellungen, so wenige Archive wie möglich warten zu müssen und keine Insellösungen zu schaffen“, so Glos.

### Einfacher Start der Aufzeichnung

Über das Software Development Kit (SDK) von ARTEC war die Sparkasse in der Lage, die Archivierungsfunktion direkt in die vorhandene Unified-Communications-Lösung für die Telefonie einzubinden. Berechtigten Mitarbeitern steht dort nun eine Start-/Stopp-Schaltfläche zur Verfügung, über die die Gesprächsaufzeichnung gestartet, beendet oder gegebenenfalls unterbrochen werden kann. Durchschnittlich werden pro Tag etwa 20 bis 60 Gespräche aufgezeichnet.

## Anwenderbericht Informationsmanagement

Aktuell sind rund 400 Anwender bei der Sparkasse Pforzheim Calw, die die erforderliche Kompetenz zur Wertpapier-Beratung haben, zur Nutzung der Aufzeichnungs- und Archivierungsfunktionen berechtigt. Neben Telefongesprächen gilt dies auch für die E-Mail-Archivierung. Im „On-Demand-Verfahren“ ist hier der Mitarbeiter dafür verantwortlich, relevante E-Mails entsprechend zu klassifizieren und somit die MiFID-II-konforme Aufbewahrung über automatisierte Prozesse anzustoßen. Einen Sonderfall stellt zudem die langfristige Archivierung von Dateien dar, für die die Sparkasse ebenfalls das EMA®-System nutzt. Dabei geht es vor allem um die Aufzeichnung der Kommunikation in von dem Kreditinstitut genutzten Chat- und Messenger-Systemen. In der Praxis ist dies zum Beispiel auch für die direkte Kommunikation der Wertpapierexperten der Sparkasse mit den Handelspartnern über entsprechende Handelssysteme von Bedeutung.

### Vollständiger Schutz der Daten gemäß Compliance-Regelungen

Um die Kriterien von MiFID II vollständig zu erfüllen, spielt natürlich auch die Art der Archivierung eine wichtige Rolle. EMA® schützt

sämtliche Daten unter anderem durch elektronische Signaturen und Verschlüsselung vor einer nachträglichen Manipulation oder unbefugtem Zugriff. Um internen Compliance-Regelungen und den Anforderungen des Personalrats zu entsprechen, kommt bei der Datenrecherche ein umfangreiches Berechtigungsmanagement bis hin zum Vier-Augen-Prinzip für bestimmte Zugriffsszenarien oder Löschanfragen zum Einsatz. Durch eine intuitive Volltext-Suche lassen sich Inhalte bei Bedarf innerhalb kurzer Zeit auffinden.

*„Der wichtigste Aspekt für uns war, die Herausforderung „MiFID II“ innerhalb des doch sehr ambitionierten Zeitfensters erfolgreich zu bewältigen“, sagt Glos. „Das ist uns durch EMA® sehr gut gelungen. Gleichzeitig war es durch das vorhandene Software Development Kit möglich, eine nahtlose, intuitive Anbindung an unsere Unified-Communications-Lösung zu schaffen. Die gesamte Abwicklung rund um das Projekt gemeinsam mit Makro Factory und ARTEC IT Solutions war sehr erfreulich. Wir konnten sowohl in der Beratung als auch im Support auf Augenhöhe agieren, was die Abstimmung deutlich erleichtert hat. Den engen Zeitplan konnten wir somit inklusive aller Testphasen einhalten und das System absolut termingerecht live schalten.“*

### Die wichtigsten Fakten auf einen Blick

- ↘ Rechtzeitige Umsetzung der MiFID-II-Richtlinie für Kreditinstitute
- ↘ Einführung von EMA® als zentrales Archivsystem
- ↘ Rechtskonforme Aufbewahrung von Telefonaten, E-Mails und Dateien im Bereich des Wertpapierhandels
- ↘ Intuitive Bedienbarkeit für die ca. 400 Anwender aus den Fachabteilungen
- ↘ Nahtlose Anbindung an die vorhandene Unified-Communications-Lösung per ARTEC Software Development Kit (SDK)

### EMA® E2000 mit Hot-Standby-Appliance



EMA® E2000 Haupt-System



EMA® E2000 Hot-Standby



ARTEC IT Solutions AG  
Robert-Bosch-Str. 38  
61184 Karben  
Telefon: +49 (0)6039-9154-0  
E-Mail: [info@artec-it.de](mailto:info@artec-it.de)  
Internet: [www.artec-it.de](http://www.artec-it.de)

ARTEC-Partner:



Makro Factory GmbH & Co. KG  
An der RaumFabrik 30  
76227 Karlsruhe  
Telefon: +49 (0) 721 97 003 - 0  
E-Mail: [info@makrofactory.com](mailto:info@makrofactory.com)  
Internet: [www.makrofactory.com](http://www.makrofactory.com)