

# CONTACT CENTER IN DER FINANZBRANCHE – WAS RECHTLICH ZU BEACHTEN IST

Viele Banken und Finanzdienstleister wickeln ihren Kundenservice über – meist externe – Contact Center ab. Abgesehen von der inhaltlichen Schulung der Mitarbeiter müssen vor allem die Telefonanlagen hohen rechtlichen Ansprüchen genügen. Das hat sich durch die Einführung der EU-Finanzmarktrichtlinie MiFID II Anfang 2018 noch verschärft.

**M**iFID II soll den Verbrauchern mehr Transparenz und Schutz bei Wertpapieranlagen verschaffen. Sie weitet die Dokumentationspflichten bei der Anlageberatung aus. Telefonberatungen müssen aufgezeichnet und mindestens fünf Jahre lang aufbewahrt werden; denn Kunden können verlangen, dass ihnen die Aufzeichnungen zur Verfügung gestellt werden. Genau an diesem Punkt wird es für die Telefonanlagen und Mitarbeiter der Contact Center kritisch, denn aus Datenschutzgründen dürfen nicht pauschal alle Gespräche aufgezeichnet werden.

Damit stehen Contact Center aus der Finanzbranche vor der Herausforderung, die Aufzeichnungspflicht auf alle Kommunikationsgeräte an allen Standorten zu übertragen – von schnurlosen Telefonen über Mobilfunkgeräte bis zu Homeoffice-Szenarien. Gleichzeitig muss die Lösung DSGVO-konform sein und im Bestfall automatisch starten, sodass die Handhabung für die Mitarbeiter möglichst intuitiv ist. „Wir von byon haben eine Lösung erarbeitet, die auf die Anforderungen der MiFID II optimal ausgerichtet ist“, sagt Tobias Axt, Sales Manager bei byon.

## Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung von byon

Der neue Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung kann in die byon vACD, die virtuelle Anrufmanagementlösung von byon, integriert werden. Die byon-Sprachaufzeichnungslösung liegt auf unternehmenseigenen Servern, die ausschließlich in deutschen Rechenzentren stehen.

Das A und O bei byons Kommunikationsdienst MiFID II zur Aufzeichnung von telefonischen Beratungsgesprächen: Jeder Nutzer verfügt über zwei Leitungen, damit die anforderungskonforme Ausführung von aufzeichnungspflichtiger und nicht-aufzeichnungspflichtiger Kommunikation getrennt voneinander sichergestellt ist. Zudem ist die Lösung EU-weit einsetzbar und konform mit der DSGVO.

Hinzu kommt, dass die Telefonie bei byon komplett verschlüsselt ist. Die Entschlüsselung darf laut der EU-Gesetze nicht über die Systeme des Telekommunikationsanbieters laufen, da die Telefonie hier teils über das öffentliche Netz übertragen wird. Die

Entschlüsselung muss auf Serverseite passieren, was byon entsprechend umsetzt.

Zudem bietet die MiFID II Sprachaufzeichnung von byon dem Kunden die Möglichkeit, den Kommunikationsdienst auch selbst zu administrieren. Die Lösung verfügt über eine einfache Verschlagwortung der Sprachaufnahmen und es können vor Ort lokale Back-ups durchgeführt werden. So kann das Contact Center jede Sprachaufzeichnung bei sich archivieren.

## byon bietet hier eine individuelle Lösung an

MiFID II hat neue Anforderungen an Contact Center in der Finanzbranche geschaffen. „byon hat mit der maßgeschneiderten Entwicklung des Dienstes MiFID II Sprachaufzeichnung einen richtungsweisenden Weg geebnet. Wir orientieren uns in jedem Projekt an den Vorstellungen und Prozessen des jeweiligen Kunden“, sagt Axt. „Mit der neuen Kommunikationsleistung festigen wir zudem unsere strategische Ausrichtung, die vollständige Kommunikationskette unserer Kunden unter Berücksichtigung ihrer Individualität im Blick zu haben.“

### Über byon

**byon GmbH**  
Solmsstraße 71  
60486 Frankfurt am Main  
www.byon.de

**byon**  
communicate

#### Branche:

byon ist Plattformanbieter für moderne IP-Kommunikationslösungen.

#### Kernprodukte:

Internetanbindungen auf Basis von Glasfaser- und Kupferteknologie, Cloud- und Vor-Ort-Telefonanlagen, Multichannel-Contact Center-Lösungen, IP-Sprachanschlüsse (SIP); Datenleitungen (link, MPLS, SD-WAN, Dark Fibre), Videokonferenzsysteme

#### Referenzen:

Zu den Kunden zählen vor allem mittelständische und Großunternehmen aus verschiedenen Branchen, darunter selecta, Weltbild, uvm.



#### Ihr Ansprechpartner:

Tobias Axt  
Sales Manager  
069 710 486 453  
tobias.axt@byon.de