



V.M.Z. Grundsätze über die Aufzeichnung audio- und/oder visueller Gespräche, insbesondere Telefongespräche | Stand: Januar 2018

1. Gespräche mit Kunden der V.M.Z. können über die vorgegebenen Kommunikationswege geführt werden. Mitarbeiter der V.M.Z. sollen bei Kundenkontakten nur diese Wege benutzen.

Telefongespräche mit Kunden sind nur mit Apparaten zu führen, bei denen Gespräche aufgezeichnet werden können.

Eine Erteilung von mündlichen Aufträgen durch den Kunden, etwa durch Telefongespräche, ist ausgeschlossen. Mitarbeiter werden solche Aufträge nicht entgegen nehmen und den Kunden hierauf hinweisen.

2. Kommunikation in anderer Form, z. B. persönlich, Textform oder ein elektronischer Austausch über entsprechende Kontaktformen (E-Mail, SMS oder andere Nachrichtendienste) ist ebenfalls zu dokumentieren.

3. Eine Verpflichtung der V.M.Z. Gespräche mit dem Kunden aufzunehmen besteht nicht.

4. Gespeicherte telefonische Kommunikation wird für die Dauer von etwaigen Aufbewahrungsfristen gespeichert und nach dem Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist werden diese Aufzeichnungen gelöscht.

5. Zu gespeicherten telefonischen oder Text-Aufzeichnungen haben nur derjenige Kommunikationspartner, der Compliance-Beauftragte und der Geschäftsführer sowie die internen oder externen Revisoren der V.M.Z. und Vertreter der Aufsichtsbehörden oder sonstige Personen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen berechtigt sind, Zugang.