



**Omar Fenech**  
IT Administrator  
bei Öhman Bank



**Bjarke Vangsgaard**  
Head of IT  
at Öhman Bank



# Interview

**Öhman**



# Öhman Bank



## Öhman Bank nutzt POST für die Aufzeichnung ihrer mobilen Telefongespräche

**Um den neuen Anforderungen von MIFID gerecht zu werden und gleichzeitig ihren Beratern den Zugang zu mobilen Telefongesprächen zu garantieren, hat sich die Luxemburger Niederlassung der skandinavischen Öhman Bank für die Mobile Communication Recording-Lösung von POST Luxembourg entschieden. Mit dieser Lösung können sämtliche mobilen Telefongespräche aufgezeichnet und in der Cloud gespeichert werden.**

Öhman Bank ist eine skandinavische Bank, die seit 2006 über eine Niederlassung in Luxemburg verfügt. Sie ist der Ableger einer schwedischen Gruppe und hat heute 30 Mitarbeiter in Luxemburg. Die Privatbank bietet Dienstleistungen im Bereich der Vermögensverwaltung und Finanzberatung für internationale, vorwiegend skandinavische Kunden an.



## Regulatorische Auflagen

Als Privatbank ist sie seit Beginn 2018 verpflichtet, insbesondere im Hinblick auf die Anlageberatung die durch MIFID II (Markets in Financial Instruments Directive) eingeführten Auflagen zu erfüllen, mit dem Ziel, mehr Transparenz zu schaffen und den Anlegerschutz zu erhöhen.



Die neuen Bestimmungen der Richtlinie sehen unter anderem vor, dass jegliche Kommunikation im Zusammenhang mit einer Transaktion zwischen einem professionellen Mitarbeiter der Bank und einem Kunden aufgezeichnet werden muss. „Die Verpflichtung galt bereits für Telefongespräche, die von einem Festnetz aus geführt wurden“, erklärt Bjarke Vangsgaard, Head of IT bei Öhman Bank. „Jetzt wurde sie auf alle Gespräche ausgeweitet, die mit einem Mobiltelefon getätigt werden. Wir mussten eine Lösung finden, die es uns ermöglicht, Gespräche zurückzuverfolgen, ihren Inhalt aufzuzeichnen, ihre Integrität im zeitlichen Verlauf sicherzustellen, und dies unter Wahrung höchster Sicherheitsstandards.“

### Jeder Anruf muss aufgezeichnet werden

Um den neuen Anforderungen zu genügen machte sich Öhman Bank unverzüglich auf die Suche nach einer Lösung auf dem luxemburgischen Markt. „Natürlich haben wir uns zunächst an unseren damaligen Anbieter gewandt, der uns eine Lösung anbot, die noch nicht getestet worden war. Wir erklärten uns bereit, die Tests mit ihm durchzuführen und waren uns bewusst, dass bei der Einführung der Lösung kleinere Probleme auftreten könnten“, erklärt Bjarke Vangsgaard. Nachdem die ersten Mängel beseitigt waren stellte die Bank jedoch fest, dass die angebotene Lösung ihren Ansprüchen nicht genüge. „Unsere Berater reisen viel, um Kunden zu treffen und sie vor Ort zu begleiten. Es ist wichtig, dass jeder Agent immer erreichbar ist und jederzeit Anrufe tätigen kann, von überall“, so der Leiter der IT. „Aber die von unserem damaligen Partner angebotene Lösung brachte Komplikationen mit sich. Unsere Berater beschwerten sich häufig, dass sie mit ihren Mobiltelefonen keine Anrufe tätigen konnten. Da die Lösung noch nicht in Betrieb war, konnte die Aufzeichnung der Gespräche nicht garantiert werden, und somit konnten die Gespräche nicht stattfinden. Die Lösung war so konzipiert, um die Einhaltung der Anforderungen zu garantieren. Wir waren bereit zu warten, bis die anfänglichen Mängel beseitigt waren, aber nach einigen Monaten war leider immer noch

keine Besserung eingetreten.“

### Die Lösung von POST überzeugte durch ihre solide Architektur

Öhman Bank beschloss also, sich nach einer neuen Lösung umzusehen und entdeckte das Produkt Mobile Communication Recording von POST Luxembourg, einem Betreiber mit langjähriger Erfahrung, der mit soliden Argumenten in Bezug auf Speicherkapazität und Verfügbarkeit überzeugen konnte. „Daraufhin entschieden wir uns für die Durchführung eines Tests, der völlig problemlos verlief“, so der Leiter der IT. „Und schließlich informierten wir unseren vorherigen Anbieter über die Beendigung der Zusammenarbeit.“ Die auf einer soliden Architektur beruhende Lösung von POST Luxembourg garantiert Öhman Bank, dass alle mobilen Telefongespräche, sowohl zwischen Beratern und Kunden als auch mit den Support-Abteilungen aufgezeichnet werden und, vor allem, dass sie jederzeit stattfinden können. „Das Mobiltelefon ist ein unerlässliches Arbeitsinstrument für unsere Mitarbeiter. Wir können nicht riskieren, einem Kunden erklären zu müssen, dass er eine bedeutende Geldsumme verloren hat, weil sein Berater ihn nicht erreichen konnte, als seine Aktien verkauft werden mussten“, erklärt Omar Fenech, IT Administrator bei Öhman Bank. „Neben der Einhaltung regulatorischer Anforderungen ist es unsere Priorität, dafür zu sorgen, dass alle notwendigen Telefonate geführt werden können und dass die Qualität der Kommunikation konstant gut ist.“

**„Wir haben die Lösung von POST Luxembourg nun seit mehreren Monaten im Einsatz und können bestätigen, dass sie bisher alle unsere Anforderungen erfüllt.“**

### Garantierte Sicherheit und Vertraulichkeit

Mobile Communication Recording erfüllt alle im Rahmen der MIFID II-Richtlinie ausgesprochenen Empfehlungen. Die Aufzeichnungen werden archiviert und zehn Jahre lang aufbewahrt. Über eine dedizierte Schnittstelle kann die Bank sie schnell wiederfinden, herunterladen und abhören. „Eine der Herausforderungen bestand darin, die Sicherheit der Daten und die Vertraulichkeit der Gespräche sicherzustellen“, berichtet Omar Fenech. „Diese Elemente werden durch Verschlüsselung des gesamten Inhalts garantiert. Die aufgezeichneten Gespräche sind nur dann zugänglich, wenn man über einen privaten Schlüssel für die Dechiffrierung verfügt, der den Systemadministratoren der Bank vorbehalten ist.“



### Es mussten lediglich neue SIM-Karten installiert werden

Die Einführung der neuen Lösung war überaus einfach. „Eines Tages erhielten wir neue, bereits konfigurierte SIM-Karten für die betroffenen Mitarbeiter, die wir einfach nur in deren Mobiltelefone installieren mussten. Ab diesem Zeitpunkt wurden alle geführten Telefongespräche aufgezeichnet und archiviert“, erklärt Bjarke Vangsgaard. „Es besteht die Option, bestimmte Telefonnummern, die nicht für geschäftliche Beziehungen genutzt werden, von der Aufzeichnung auszuschließen. Bisher hat jedoch keiner unserer Mitarbeiter den Wunsch geäußert, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen.“ Die Teams der Öhman Bank können die aufgezeichneten Telefonate über ein Web Interface mit integrierter Suchfunktion wiederfinden. „Durch Festlegung verschiedener Parameter ist es möglich, eine gezielte Auswahl innerhalb des umfangreichen Datenarchivs zu treffen und den Inhalt anschließend herunterzuladen, zu entschlüsseln und anzuhören“, so Omar Fenech.

### Ein beruhigendes Gefühl

Für das IT-Team der Öhman Bank schafft die Lösung von POST Luxembourg für die Aufzeichnung mobiler Telefongespräche ein beruhigendes Gefühl. „Wir müssen uns nicht mehr um diese Herausforderungen kümmern. Wir wissen, dass die Lösung funktioniert und die Erfüllung aller regulatorischen Auflagen garantiert, wobei gleichzeitig sichergestellt ist, dass unsere Kollegen ihre Telefongespräche jederzeit führen können,“ so Bjarke Vangsgaard. „Damit können wir uns auf andere Projekte konzentrieren.“

**„Durch den Anbieterwechsel erlebten wir außerdem eine positive Überraschung bei der Qualität der internationalen Verbindungen, die sich aufgrund des größeren Partnernetzwerks unseres jetzigen Anbieters im Ausland deutlich verbessert hat.“**



8002 4000

[www.post.lu/business](http://www.post.lu/business)