

Grundsätze über die Aufzeichnung audiovisueller Gespräche, insbesondere Telefongespräche

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

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

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

2. Kommunikation in anderer Form, z. B. persönlich, schriftlich oder elektronisch über entsprechende Kontaktformen wie E-Mail, SMS oder andere Nachrichtendienste, ist ebenfalls zu dokumentieren.

3. Eine Verpflichtung der WuV GmbH, Gespräche mit dem Kunden aufzuzeichnen, besteht nicht.

4. Gespeicherte telefonische Kommunikation wird für die Dauer von etwaigen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen oder einer zwischen dem Kunden und der WuV GmbH individuell vereinbarten darüber hinaus gehenden Frist gespeichert. Nach dem Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist werden diese Aufzeichnungen gelöscht.

5. Zu gespeicherten telefonischen oder Text-Aufzeichnungen haben nur der direkte Kommunikationspartner, mit der unmittelbaren Betreuung des Kunden beauftragte Mitarbeiter, der Compliance-Beauftragte und der Geschäftsführer sowie die internen oder externen Revisoren der WuV GmbH sowie Vertreter der Aufsichtsbehörden oder sonstige Personen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen berechtigt sind, Zugang.

Stand 01.10.2019