



Financial Services: Compliance durch die Cloud

FINSA ist ein führender globaler FinTech-Anbieter, der CFD-Handelsplattformen und -lösungen auf dem neuesten Stand aller Geräte anbietet. FINSA bedient Finanzhandelspartner in Großbritannien, Europa, Asien und Südafrika und wird von der Australian Securities and Investment Commission (ASIC) und der Financial Conduct Authority (FCA) reguliert.

Klar definierte Ziele

Bei der Ausrichtung auf die Vorteile, die ein Übergang in die Cloud bieten sollte, sah FINSA eine Lösung vor, die:

- ✔ den Mitarbeitern den Zugriff auf den Dienst von jedem Standort aus ermöglicht
- ✔ alle Client-gerichtete Kommunikation gemäß MiFID II, DSGVO, PCI DSS und allen FCA- und ASIC-Vorschriften erfasst und archiviert
- ✔ die Kommunikation und Compliance über eine einzige Plattform realisiert, um Kosten und Komplexität zu reduzieren

Immer strengere regulatorische Compliance

Um den FCA-Vorschriften zu entsprechen, müssen Organisationen im Finanzdienstleistungssektor sämtliche kundenorientierte Kommunikation erfassen und archivieren. Gemäß den MiFID II-Anforderungen müssen diese Daten für 7 Jahre aufgezeichnet und gespeichert werden und innerhalb von 72 Stunden leicht abrufbar sein. Mit einem wesentlichen Teil ihres Geschäfts in der EU musste

FINSA ab Mai 2018 auch die strengen Zulassungs-, Lagerungs- und Verarbeitungsstandards erfüllen, die in der DSGVO festgelegt sind. FINSA benötigte daher eine Lösung, die eine zukunftssichere Kommunikationskonformität gewährleistet und die Einhaltung bestehender und bevorstehender Vorschriften sicherstellt.

Omni-Channel-Kommunikationsanforderungen

Um ihren Kunden auch weiterhin ein optimales Serviceerlebnis bieten zu können, kommunizieren Vertriebs- und Kundenteams von FINSA mit Kunden über eine Vielzahl von Kanälen und Plattformen - von Sprach- und Videoanrufen bis hin zu EMail, Konferenzen und Apps von Drittanbietern. Je mehr Kommunikationskanäle jedoch verwendet werden, desto größer ist der Compliance-Kopfschmerz.

FINSA musste sicherstellen, dass sie die Compliance über alle Kanäle, die sie für Kunden und Interessenten nutzen, problemlos erfüllen konnten.



Eine globale, flexible und skalierbare Lösung

Gegenwärtig hat FINSA Teams in Großbritannien, Singapur und Australien sowie Mitarbeiter auf der ganzen Welt. Der Einsatz separater Kommunikations- und Compliance-Systeme, die sich über Büros und Regionen hinweg auf eine einzige Plattform verteilen, könnte daher die Kosten senken und die Effizienz steigern.

Angesichts des wachsenden Personalbestands und des steigenden Betriebs benötigte FINSA eine integrierte Cloud-Lösung, auf die mobile Teams, auf die Kunden Zugriff haben, über ihre Internetverbindung zugreifen können.

Ziele erreicht

Die Entscheidung, die Omni-Channel-Kommunikationsplattform von Solgari an Bord zu nehmen, ermöglichte es FINSA, ihre drei wichtigsten Ziele zu erreichen und die Kosten und die Komplexität mehrerer Cloud-Anbieter zu vermeiden.

Compliance-Probleme behoben

So kann FINSA seine aufgezeichneten Daten in einer 1024-Bitverschlüsselten Cloud-Umgebung für militärische Zwecke sowohl im Ruhe- als auch im Transitverkehr sichern, die die Anforderungen von FCA, DSGVO, PCI DSS und MiFID II nicht nur erfüllt, sondern übertrifft: Die Cloud-Kommunikationsplattform von Solgari deckt alle vier Ebenen der "Compliance innerhalb der Transaktion" für FINSA ab:

- ✓ Transaktionen erstellen
- ✓ Transaktionen aufzeichnen und speichern
- ✓ Suche und Abruf aktiviert
- ✓ Analyse aktiviert

Eine Plattform für alle Kanäle

Alle Kommunikationskanäle von FINSA sind in die Plattform und das CRM integriert. Unabhängig davon, wie das FINSA-Team mit Kunden und Interessenten kommuniziert - Sprachanrufe, Videoanrufe, E-Mail, Apps von Drittanbietern, IM, Online-Chat, soziale Medien und mehr - wird jedes Kundeninteresse aufgezeichnet, archiviert und zur Überwachung bereitgestellt und Analyse durch die Solgari-Plattform.

Mit der Einführung der Plattform entfällt auch die Notwendigkeit, sich separat in jeden Kommunikationskanal einzuloggen. Jeder kann einfach über die Desktop-, Mobile- oder Softphone- Anwendung vom FINSA-Team erreicht werden.

Globale Konnektivität

Durch die Verwendung der Plattform mit einem IP Deskphone, einem Online-Softphone, einer Webanwendung oder einer mobilen App, können Teams mit Kunden und Kollegen in einem globalen Netzwerk von Niederlassungen kommunizieren, in denen die Plattform eingesetzt wird.

Eine Internetverbindung ist die einzige Voraussetzung, um auf alle Funktionen zugreifen zu können. Die Kommunikationsdaten werden von mehreren Quellen über mehrere Systeme hinweg gemeinsam genutzt und können von allen Mitarbeitern in Echtzeit abgerufen werden.



Solgari EMEA
Edward Grant, COO

Lighthouse,
Derendorfer Allee 6
40476 Düsseldorf

edward.grant@solgari.com
069 - 222222514
www.solgari.com