



Dom Maklerski BDM S.A.

**POLITYKA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH
I ZAPISYWANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ
W DOMU MAKLERSKIM BDM S.A.**

Wprowadzona Uchwałą nr 20/XII/2020 Zarządu BDM z dnia 29 grudnia 2020 roku
Obowiązuje od dnia 4 stycznia 2021 roku

© Prawa autorskie.

Prawa autorskie do niniejszego dokumentu przysługują Domowi Maklerskiemu BDM S.A.. Dokument ten jest przeznaczony dla pracowników Domu Maklerskiego BDM S.A. i może być wykorzystywany wyłącznie w celu wykonywania obowiązków służbowych. Żadna z części tego dokumentu nie może być kopiowana lub przekazywana nieupoważnionym osobom. Dokument ten nie może być odtwarzany lub przetrzymywany w jakimkolwiek systemie odtwórczym: elektronicznym, magnetycznym lub innym w celach niezwiązanych bezpośrednio z wykonywaniem obowiązków służbowych. Wykorzystywanie tego dokumentu przez osoby nieupoważnione lub działające niezgodnie z powyższymi zastrzeżeniami bez pisemnej zgody Domu Maklerskiego BDM S.A. lub w inny sposób naruszający przepisy prawa autorskiego może być powodem wystąpienia z odpowiednimi roszczeniami.

Na podstawie:

- Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy

wprowadza się:

„POLITYKĘ NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH I ZAPISYWANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ W DOMU MAKLERSKIM BDM S.A.”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
II. ROZMOWY TELEFONICZNE	3
III. TRYB SKŁADANIA ZLECEŃ.....	3
IV. NOTATKI SŁUŻBOWE	4
V. REALIZACJA POLITYKI W RAMACH USŁUGI ZARZĄDZANIA PORTFELEM.....	4
VI. REALIZACJA POLITYKI W RAMACH USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO	4
VII. SPOSÓB REALIZACJI POLITYKI W INNYCH WYDZIAŁACH BDM	5
VIII. NADZÓR NAD POLITYKĄ	5
IX. ARCHIWIZACJA	6
X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	6
XI. ZAŁĄCZNIK 1.	7
XII. ZAŁĄCZNIK 2.	8

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:

- BDM** - rozumie się przez to Dom Maklerski BDM S.A.,
- kierownika** - rozumie się przez to osobę kierującą jednostką organizacyjną,
- pracownika** - rozumie się przez to osobę pozostającą w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z BDM,
- Polityce** - rozumie się przez to *Politykę nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w Domu Maklerskim BDM S.A.*,
- Dyrektywie 2014/65/UE** - rozumie się przez to Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE,
- Ustawie** - rozumie się przez to Ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
- SSR** – rozumie się przez system służący do nagrywania rozmów telefonicznych wykorzystywany przez BDM,
- KNF** - rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego,
- POK** - rozumie się przez to Punkt Obsługi Klienta Wydziału Sprzedaży,
- WOKI**- rozumie się przez to Wydział Obsługi Klientów Instytucjonalnych,
- WZPI**- rozumie się przez to Wydział Zarządzania Portfelami Inwestycyjnymi,
- Usłudze zarządzania portfelem** - rozumie się przez to czynności związane ze świadczeniem usługi zarządzania portfelami, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, o której mowa w art. 69 ust. 2 pkt 4 Ustawy,
- Doradztwie Inwestycyjnym** - rozumie się przez to czynności podejmowane przez pracowników BDM, związane ze świadczeniem usługi, o której mowa w art. 69 ust. 2 pkt 5 Ustawy.

§ 2

Przed rozpoczęciem świadczenia przez BDM usług, o których mowa w § 3. Polityki, BDM informuje klienta:

- a. o nagrywaniu rozmów i zapisywaniu korespondencji,
- b. że kopia nagrania rozmów z klientem i korespondencji z klientem mogą być udostępniane na żądanie przez okres pięciu lat, a w przypadku gdy żąda tego KNF przez okres do siedmiu lat.

II. ROZMOWY TELEFONICZNE

§ 3

1. W BDM rejestracją za pomocą SSR objęte są rozmowy telefoniczne dotyczące:
 - a) świadczenia usług związanych z przyjmowaniem, przekazywaniem oraz wykonywaniem zleceń klientów,
 - b) kontaktów z klientami, które skutkują lub mogłyby skutkować świadczeniem usługi maklerskiej polegającej na zarządzaniu portfelem,
 - c) kontaktów z klientami, które skutkują lub mogłyby skutkować świadczeniem usługi doradztwa inwestycyjnego.
2. Rejestracja obejmuje rozmowy, w wyniku których może dojść do zawarcia transakcji na własny rachunek BDM (np. rozmowy dotyczące transakcji pakietowych zawieranych pomiędzy klientem a Wydziałem Animatora i Inwestycji Kapitałowych).
3. Pracownicy POK rejestrują wszystkie rozmowy z telefonów stacjonarnych znajdujących się w POK lub urzędzie, które zostały zaakceptowane lub dopuszczone przez BDM.
4. Pracownicy Centrali BDM, mają możliwość rozmów z klientami z telefonów stacjonarnych (nagrywanie uruchamiane w trybie opcjonalnym).

§ 4

1. BDM powiadamia nowych i dotychczasowych klientów o tym, że będą nagrywane rozmowy telefoniczne, które skutkują lub mogą skutkować świadczeniem usług, o których mowa § 3 ust. 1.
2. Takiego powiadomienia można dokonać raz, przed rozpoczęcia świadczenia usług maklerskich nowym i dotychczasowym klientom.
3. BDM uznaje, że spełnienie wobec klienta obowiązku, o którym mowa w ust. 2., następuje z chwilą przekazania klientowi regulaminu świadczenia usług, w którym zostały określone zasady nagrywania rozmów.
4. Na wstępie każdej rozmowy (przychodzącej lub wychodzącej) z rozmówcą zewnętrznym, należy go poinformować o fakcie nagrywania rozmowy. Przykładowa informacja powinna brzmieć następująco: *„Rozmowa będzie rejestrowana. Jeżeli nie wyrażasz zgodny na rejestrację rozmowy, przerwij połączenie.”* Dopuszcza się odczytywanie stosownego komunikatu przez automatyczną centralę telefoniczną.

III. TRYB SKŁADANIA ZLECEŃ

§ 5

1. Klienci mogą składać zlecenia bezpośrednio w POK/WOKI, telefonicznie lub za pośrednictwem aplikacji BDM on-line. W uzasadnionych przypadkach BDM dopuszcza składanie zleceń innymi kanałami, przy czym takie zlecenia muszą być przekazywane na trwałym nośniku, takim jak listy, faksy, wiadomości poczty elektronicznej.
2. Pracownik jest zobowiązany do podjęcia działania, aby rejestrować korespondencję, którą prowadzono za pośrednictwem sprzętu służbowego.
3. Zabronione jest prowadzenie korespondencji elektronicznej przez pracowników przy użyciu sprzętu prywatnego.
4. W związku z zakazem, o którym mowa w ust. 3, każdy pracownik jednostki/komórki organizacyjnej BDM, której Polityka dotyczy, składa oświadczenie, którego treść określa załącznik 2 Polityki.
5. W przypadku zaistnienia sytuacji, w której BDM nie jest w stanie nagrywać lub zapisywać rozmów/korespondencji na urządzeniach, pracownik przechowuje dowody potwierdzające zaistnienie takich okoliczności, poprzez sporządzenie stosownych notatek służbowych, archiwizację korespondencji elektronicznej, etc.
6. Dostęp do dokumentacji, o której mowa w ust. 5 posiada Zarząd, Wydział Compliance oraz wyznaczeni pracownicy jednostki organizacyjnej świadczącej usługę przyjmowania, przekazywania oraz wykonywania zleceń.
7. Dokumentacja, o której mowa w ust. 5 jest udostępniania na żądanie KNF.

IV. NOTATKI SŁUŻBOWE

§ 6

Treść rozmów prowadzonych w bezpośredniej obecności klienta, które skutkują lub mogą skutkować zawarciem transakcji, można zapisywać w postaci pisemnego protokołu lub notatki. Taką notatkę uważa się za równorzędną zleceniom otrzymywanym drogą telefoniczną.

§ 7

1. W przypadkach o których mowa § 6 pracownik zapisuje wszystkie istotne informacje związane z odpowiednimi rozmowami w bezpośredniej obecności klienta. Zapisywane informacje obejmują co najmniej następujące elementy:
 - a) data i godzina spotkań;
 - b) miejsce spotkań;
 - c) tożsamość uczestników;
 - d) podmiot, z którego inicjatywy odbywa się spotkanie;
 - e) istotne informacje na temat zlecenia klienta, w tym cenę, wolumen rodzaj zlecenia oraz czas jego przesłania lub wykonania.
2. Wzór notatki ze spotkania z klientem stanowi załącznik 1 Polityki.
3. Notatka, o której mowa w niniejszym paragrafie może być udostępniana Klientowi na jego żądanie.
4. W przypadku sporządzania notatek w formie elektronicznej w programie Emisja, ewidencjonowane jest przeprowadzanie przez pracownika wybranych rozmów telefonicznych dotyczących poniższych tematów:
 - a) usługa zarządzania portfelem inwestycyjnym,
 - b) usługa doradztwa inwestycyjnego,
 - c) oferowanie instrumentów finansowych.Pracownik dodatkowo odnotowuje fakt odbycia rozmowy telefonicznej w sposób opisany w ust. 5.
5. Ewidencja w programie Emisja polega m.in. na wpisaniu czasu rozmowy telefonicznej, numeru telefonu z którego przeprowadzono rozmowę oraz numeru umowy podpisanej z klientem.

V. REALIZACJA POLITYKI W RAMACH USŁUGI ZARZĄDZANIA PORTFELEM

§ 8

1. Pracownicy BDM upoważnieni do świadczenia usługi zarządzania portfelami zobowiązani są do stosowania zasad określonych w §§ 3-6 Polityki:
2. Obowiązek nagrywania rozmów telefonicznych, sporządzania notatek służbowych i zapisywania korespondencji elektronicznej, związanych z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem usługi maklerskiej polegającej na zarządzaniu portfelami, dotyczy również sytuacji, gdy w wyniku prowadzenia tych rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do świadczenia usługi.
3. Osoba, za pośrednictwem której BDM świadczy usługę, zapisuje wszystkie istotne informacje dotyczące świadczenia usługi zarządzania portfelami, które związane z odpowiednimi rozmowami w bezpośredniej obecności klienta. Sposób i zakres zapisywania informacji, o których mowa w ust. 2, obejmują co najmniej elementy wymienione w § 7 Polityki.
4. Notatka, o której mowa w niniejszym paragrafie może być udostępniana klientowi na jego żądanie.
5. W związku ze świadczonymi usługami zarządzania portfelem BDM rejestruje, przechowuje i archiwizuje dokumenty, nagrania rozmów telefonicznych, korespondencję elektroniczną oraz inne informacje dokumenty sporządzane, przekazywane lub otrzymywane w związku ze świadczeniem tych usług, kierując się zasadami określonymi w § 13 Polityki. Dostęp do tych danych posiada Zarząd, Wydział Compliance oraz Dyrektor WZPI lub wskazany przez niego pracownik WZPI.

VI. REALIZACJA POLITYKI W RAMACH USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO

§ 9

1. Pracownicy BDM upoważnieni do świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego zobowiązani są do stosowania zasad określonych w §§ 3-6 Polityki:
2. Obowiązek nagrywania rozmów telefonicznych, sporządzania notatek służbowych i zapisywania korespondencji elektronicznej, związanych z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem usługi



doradztwa inwestycyjnego, dotyczy również sytuacji, gdy w wyniku prowadzenia tych rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do świadczenia usługi.

3. Osoba, za pośrednictwem której BDM świadczy usługę doradztwa inwestycyjnego, zapisuje wszystkie istotne informacje dotyczące świadczenia tej usługi, które związane są z odpowiednimi rozmowami w bezpośredniej obecności klienta. Sposób i zakres zapisywania informacji, o których mowa w ust. 2, obejmują co najmniej elementy wymienione w § 7 Polityki.
4. Notatka, o której mowa w niniejszym paragrafie może być udostępniana klientowi na jego żądanie.
5. W związku ze świadczonymi usługami doradztwa inwestycyjnego BDM rejestruje, przechowuje i archiwizuje dokumenty, nagrania rozmów telefonicznych, korespondencję elektroniczną oraz inne informacje sporządzane, przekazywane lub otrzymywane w związku ze świadczeniem tych usług, kierując się zasadami określonymi w § 13 Polityki. Dostęp do tych danych posiada Zarząd, Wydział Compliance oraz wyznaczeni pracownicy jednostki organizacyjnej świadczącej usługę doradztwa inwestycyjnego.

VII. SPOSÓB REALIZACJI POLITYKI W INNYCH WYDZIAŁACH BDM

§ 10

1. Firma inwestycyjna sporządza protokoły, notatki lub nagrania rozmów przeprowadzonych w bezpośredniej obecności klienta lub potencjalnego klienta w związku ze świadczonymi usługami maklerskimi, polegającymi na:
 - 1) przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
 - 2) wykonywaniu zleceń, o których mowa w pkt 1, na rachunek dającego zlecenie,
 - 3) nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek instrumentów finansowych,
 - 4) zarządzaniu portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,
 - 5) doradztwie inwestycyjnym.
2. Pozostałe wydziały obsługujące klientów i świadczące usługi maklerskie (np. WAIK – linia dealer, WOSN i WBI) otrzymają możliwość opcjonalnego nagrywania rozmów z klientami innych, niż wskazane w pkt.1. Takie rozmowy będą archiwizowane zgodnie z niniejszą Polityką.

VIII. NADZÓR NAD POLITYKĄ

§ 11

1. Dyrektor WOKI / Dyrektor POK /Dyrektor WZPI oraz Dyrektor jednostki organizacyjnej świadczącej usługę doradztwa inwestycyjnego, sprawują bezpośredni nadzór i kontrolę nad wykonaniem Polityki, poprzez systematyczną kontrolę funkcjonalną, obejmującą odsłuchiwanie nagranych rozmów. Wydział Compliance przeprowadza kontrole instytucjonalne w zakresie rozmów telefonicznych, zapisywania korespondencji elektronicznej oraz sporządzanych notatek ze spotkań z klientami.
2. Zarząd BDM sprawuje nadzór i kontrolę nad procedurami dotyczącymi nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej.
3. Dyrektorzy Wydziałów, których obowiązują czynności wymienione w Polityce, przeprowadzają okresowo, nie rzadziej niż raz w roku, ocenę skuteczności przyjętej Polityki oraz przyjmują dodatkowe środki i procedury, jakie są konieczne i odpowiednie.

§ 12

1. Wydział Informatyki prowadzi i regularnie aktualizuje rejestr tych osób, które dysponują urządzeniami firmowymi lub urządzeniami zatwierdzonymi do używania przez BDM.
2. BDM w ramach sprawowania nadzoru nad realizacją Polityki szkoli pracowników. W tym zakresie działania wykonuje Wydział Compliance.
3. BDM na żądanie KNF przedstawia procedury oraz informacje o sprawowanej kontroli nad zasadami dotyczącymi nagrywania.
4. Oświadczenia pracowników, o których mowa § 5 ust. 4 są przechowywane przez Wydział Compliance

IX. ARCHIWIZACJA

§ 13

1. Informacje/dokumenty dotyczące nagrywanych rozmów telefonicznych, sporządzonych w formie elektronicznej notatek służbowych oraz korespondencja elektroniczna przechowywane są na trwałym nośniku, który umożliwia ich odtworzenie lub skopiowanie. Ponadto muszą być przechowywane w formacie, który uniemożliwia zmianę lub usunięcie oryginalnej informacji.
2. Informacje/dokumenty są przechowywane na nośniku, który umożliwia uzyskanie do nich szybkiego dostępu, w szczególności gdy wniosek o tak dokument złoży klient.
3. Jeśli dokumenty określone w Polityce, zostały sporządzone w formie pisemnej, np. notatki służbowe, wydruki wiadomości z poczty elektronicznej, archiwizowane są w osobnym segregatorze w jednostce organizacyjnej, w której zostały sporządzone. Po zakończeniu roku kalendarzowego archiwizowane są zgodnie z przepisami obowiązującymi w BDM.
4. W celu spełnienia wymogu przechowywania na trwałym nośniku, BDM w odniesieniu do dokumentacji elektronicznej stosuje następującą metodę archiwizacji:
 - a) Krok 1 – dokumenty/informacje przechowywane są w systemach informatycznych,
 - b) Krok 2 – dla dokumentów, o których mowa w lit a. tworzone są stosowne kopie bezpieczeństwa oraz archiwizacja.
 - c) Krok 3 – archiwa, o których mowa w lit b. ostatecznie przechowywane są na serwerze (worm) lub taśmach magnetycznych przechowywanych w archiwum Wydziału Informatyki, zgodnie ze stosownymi przepisami wewnętrznymi BDM

§ 14

Bieg okresu przechowywania informacji rozpoczyna się w dniu utworzenia informacji/dokumentu.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15

BDM dopuszcza sytuacje, że w procedurach wewnętrznych danego Wydziału będą doprecyzowane zapisy dotyczące zasad prowadzenia rozmów telefonicznych, sporządzania notatek służbowych i zapisywania korespondencji elektronicznej, pod warunkiem, że nie będą one sprzeczne z zapisami Polityki.

WICEPREZES ZARZĄDU


Tomasz Lalik

PREZES ZARZĄDU


Jacek Rachel



XII. ZAŁĄCZNIK 2.

..... dn. / / rok

.....
Imię i Nazwisko

.....
Stanowisko

.....
Nazwa jednostki/komórki organizacyjnej BDM

OŚWIADCZENIE

Ja niżej podpisana/y, (dalej: Pracownik), oświadczam, że:

- zapoznałem się z treścią Polityki i zobowiązuję się do jej przestrzegania;
- nie będę wykorzystywał prywatnych urządzeń oraz prywatnych numerów telefonów lub kont elektronicznych/komunikatorów internetowych (np. adres e-mail, GG, WhatsApp) do prowadzenia rozmów telefonicznych lub korespondencji elektronicznej z klientami lub potencjalnymi klientami Domu Maklerskiego BDM S.A., związanych z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem jednej z usług maklerskich, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1–5 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, nawet jeżeli w wyniku prowadzenia tych rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do świadczenia usługi.

*Art. 69 ust. 2 pkt 1-5 w/w Ustawy:

- 1) przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych;
- 2) wykonywanie zleceń, o których mowa w pkt 1, na rachunek dającego zlecenie;
- 3) nabywanie lub zbywanie na własny rachunek (domu maklerskiego) instrumentów finansowych;
- 4) zarządzaniu portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- 5) doradztwie inwestycyjnym

.....
Podpis Pracownika

