

Πολιτική Καταγραφής Τηλεφωνικών Συνομιλιών και Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με το άρ. 16 παρ. 7 του ν.4514/2018 και του άρ. 76 του κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμού 2017/565 η Εταιρεία θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί γραπτώς αποτελεσματική Πολιτική Καταγραφής Τηλεφωνικών Συνομιλιών & Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (εφεξής «η παρούσα») ανάλογη του μεγέθους και της οργάνωσής της καθώς και κατάλληλη για τη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων.

Στο πλαίσιο της παρούσας περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

(α) ταυτοποίηση των τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων σχετικών εσωτερικών τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που υπόκεινται στις απαιτήσεις καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 7 της οδηγίας 2014/65/ΕΕ και

(β) προσδιορισμός των διαδικασιών και των μέτρων που λαμβάνονται προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση της Εταιρείας με το άρθρο 16 παράγραφος 7 τρίτο και όγδοο εδάφιο της οδηγίας 2014/65/ΕΕ, σε περίπτωση που προκύπτουν εξαιρετικές περιστάσεις και η Εταιρεία δεν είναι σε θέση να καταγράψει τη συζήτηση/επικοινωνία σε συσκευές που εκδίδονται, γίνονται αποδεκτές ή επιτρέπονται από αυτήν. Αποδεικτικά στοιχεία για τις εν λόγω περιστάσεις διατηρούνται και είναι προσβάσιμα στις αρμόδιες αρχές.

2. ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

i. Με στόχο την εξυπηρέτηση των συναλλαγών και τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο, η Εταιρεία χρησιμοποιεί τεχνολογικά μέσα καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν εντολές πελατών, όπως επίσης και ανταλλαγή δεδομένων με πελάτες για την κατάρτιση συναλλαγών επί

χρηματοπιστωτικών μέσων.

ii. Η Εταιρεία, λαμβάνοντας όλα τα διαθέσιμα μέτρα ασφαλείας, καταγράφει τις τηλεφωνικές συνομιλίες και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες που σχετίζονται με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών πελατών. Οι εν λόγω συνομιλίες ή επικοινωνίες καταγράφονται ακόμα και εάν δεν καταλήγουν στην παροχή υπηρεσιών κατ' εκτέλεση εντολών πελατών. Στην υποχρέωση καταγραφής υπόκεινται οι κλήσεις προς και από την Εταιρεία, καθώς και οι εσωτερικές κλήσεις που αφορούν εντολές πελατών.

iii. Πριν τη διενέργεια συναλλαγών μέσω τηλεφωνικής συνομιλίας ή μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, εξακριβώνονται τα στοιχεία ταυτότητας του πελάτη. Απαγορεύεται ρητά η παροχή επενδυτικών υπηρεσιών από το τηλέφωνο σε πελάτες που δεν έχουν ενημερωθεί εκ των προτέρων σχετικά με την καταγραφή των τηλεφωνικών συνομιλιών ή επικοινωνιών τους, εφόσον οι εν λόγω επενδυτικές υπηρεσίες αφορούν τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση εντολών του πελάτη. Η σχετική συναίνεση του πελάτη δίδεται με την υπογραφή των συμβατικών κειμένων που περιέχουν τη σχετική πρόβλεψη. Κατά την έναρξη της επικοινωνίας, ο πελάτης ενημερώνεται για την καταγραφή, για λόγους προστασίας των συναλλαγών.

iv. Πριν την παροχή σε νέους υφισταμένους πελάτες επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών, η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη ότι: α) οι συνομιλίες και η επικοινωνία καταγράφονται και β) αντίγραφο της καταγραφής των συνομιλιών και επικοινωνίας με τον πελάτη είναι διαθέσιμο, κατόπιν αιτήματος, για περίοδο πέντε ετών και, σε περίπτωση αιτήματος από την αρμόδια αρχή, για περίοδο έως και επτά έτη. Οι πληροφορίες παρουσιάζονται στην (στις) ίδια(-ες) γλώσσα(-ες) που χρησιμοποιείται (- ούνται) κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών στους πελάτες.

3. ΠΑΡΟΧΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Η Εταιρεία λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την καταγραφή σχετικών τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες πραγματοποιούνται, αποστέλλονται ή λαμβάνονται μέσω τεχνικού εξοπλισμού που παρέχει η Εταιρεία σε υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη, ή μέσω τεχνικού εξοπλισμού του οποίου η χρήση από υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη εγκρίνεται ή επιτρέπεται από την Εταιρεία.

Ειδικότερα, η Εταιρεία παρέχει:

(α) Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών εξ' αποστάσεως: συστήματα καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε όλους τους υπαλλήλους και συνεργάτες της Εταιρείας που χρησιμοποιούν i) τον επαγγελματικό (εταιρικό) τηλεφωνικό τους αριθμό ή άλλο τηλεφωνικό αριθμό που ανήκει στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας, ii) την επαγγελματική (εταιρική) τους ηλεκτρονική διεύθυνση ή άλλη ηλεκτρονική διεύθυνση με κατάληξη @vigorfinance.gr.

(β) Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών: μηχανογραφική εφαρμογή δημιουργίας και ιδιοκτησίας με την ονομασία: "....." με πρόσβαση από το διαδίκτυο με χρήση προσωπικού κωδικού χρήστη και password για την καταγραφή, αποθήκευση και εκτύπωση σε έγχαρτη μορφή της ληφθείσας εντολής από τον πελάτη. Η εκτύπωση πραγματοποιείται ώστε να λάβει την υπογραφή του πελάτη και ακολούθως η εντολή να διαβιβαστεί περαιτέρω προς εκτέλεση. Με την καταχώρηση της εντολής στην εφαρμογή λαμβάνεται χρονοσήμανση μη υποκείμενη σε τροποποίηση. Ακολούθως, η εντολή δύναται να διαβιβαστεί περαιτέρω προς εκτέλεση είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά / δια ζώσης στις υπόλοιπες περιπτώσεις.

Πέραν των ανωτέρω ή πέραν των ανωτέρω και οιονδήποτε άλλων μορφών τυχόν η Εταιρεία ήθελε προσθέσει στο μέλλον, δεν επιτρέπεται η λήψη εντολών πελατών σε χρηματοπιστωτικά μέσα στα κινητά τηλέφωνα των στελεχών/υπαλλήλων της Εταιρείας, ούτε μέσω ιδιωτικού τεχνικού εξοπλισμού μέσω του οποίου η Εταιρεία δε μπορεί να καταγράψει ή να αντιγράψει τις συνδιαλέξεις ή τις επικοινωνίες αυτές.

4. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Μορφές επικοινωνίας για τις οποίες τηρούνται αρχεία σε σταθερό μέσο:

Συνομιλίες ή επικοινωνία με πελάτη ή με πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους του πελάτη που σχετίζεται με συμφωνία, ώστε η Εταιρεία να προσφέρει μία εκ των συναφών υπηρεσιών (λήψης, διαβίβασης και εκτέλεσης εντολών πελατών),

Συνομιλίες ή επικοινωνία με κάθε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με διενέργεια συναλλαγών και την παροχή υπηρεσιών κατ' εκτέλεση εντολών πελατών οι οποίες συνδέονται με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών πελατών. Περιλαμβάνεται η αποστολή εντολής σε τρίτη, συνεργαζόμενη για το σκοπό αυτό επιχείρηση, συνομιλίες ή επικοινωνία που σχετίζεται με το χειρισμό μίας εντολής (περιλαμβανομένης της προώθησης ή αποδοχής των συναλλαγών).

Εντολές που δίδονται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Εντολές που δίδονται δια ζώσης, με την τήρηση γραπτών πρακτικών ή σημειώσεων. Οι πληροφορίες που καταγράφονται περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής: α) ημερομηνία και ώρα των συνεδριάσεων, β) τοποθεσία των συνεδριάσεων, γ) ταυτότητα των συμμετεχόντων, δ) συντονιστής των συνεδριάσεων και ε) εφόσον δοθεί εντολή, σχετικές πληροφορίες που αφορούν την εντολή του πελάτη συμπεριλαμβανομένης της τιμής, του όγκου, του είδους της εντολής και πότε αυτή διαβιβάζεται.

Η Εταιρεία εφαρμόζει τις ακόλουθες αρχές κατά την καταγραφή τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

(i) Η φύλαξη των αρχείων γίνεται σε σταθερό μέσο το οποίο επιτρέπει την αναπαραγωγή ή αντιγραφή τους.

(ii) Η διατήρηση των αρχείων είναι σε μορφή που δεν επιτρέπει την τροποποίηση ή διαγραφή του πρωτότυπου αρχείου.

(iii) Η φύλαξη των αρχείων γίνεται σε μέσο που τους επιτρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμα και διαθέσιμα στους πελάτες κατόπιν αιτήματος.

(iv) Διασφαλίζεται η ποιότητα, η ακρίβεια και η πληρότητα των αρχείων όλων των τηλεφωνικών καταγραφών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο σχεδιασμός του μηχανισμού ενδεικτικά δύναται να περιλαμβάνει:

Ποιότητα: Αποθήκευση σε ασφαλή τοποθεσία σε server και τήρηση back-up των καταγραφών και επικοινωνιών για διασφάλιση των δεδομένων.

Ακρίβεια: Συστήματα καταγραφής τα οποία δεν μπορούν να τροποποιηθούν από τους χρήστες. Εφεδρικό σύστημα καταγραφής σε περίπτωση βλάβης του κύριου.

Πληρότητα: Λίστα των αρχείων η οποία ανανεώνεται αυτόματα με την εγγραφή νέου αρχείου και η οποία δεν μπορεί να τροποποιηθεί, ώστε να υπάρχει ιστορικότητα όλων των καταγραφών επικοινωνιών.

Η χρονική περίοδος διατήρησης ενός αρχείου ξεκινά από την ημέρα δημιουργίας του.

5. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΣΕ ΣΤΑΘΕΡΗ ΒΑΣΗ

Η Εταιρεία εφαρμόζει ρυθμίσεις συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις καταγραφής που είναι τεχνολογικά ουδέτερες. Για τους σκοπούς παρακολούθησης της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τήρησης αρχείων σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, η Εταιρεία παρακολουθεί περιοδικά τα αρχεία των συναλλαγών και εντολών πελατών που υπόκεινται στις εν λόγω απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών συνομιλιών. Η παρακολούθηση διενεργείται με βάση τους κινδύνους και είναι αναλογική.

Η Εταιρεία μεριμνά για την εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών/υπαλλήλων της σχετικά με τις ως άνω απαιτήσεις καταγραφής των τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η Εταιρεία εποπτεύει και ελέγχει τις πολιτικές και διαδικασίες καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αξιολογεί περιοδικά την αποτελεσματικότητά τους. Εφόσον μετά την αξιολόγηση κρίνεται απαραίτητο να υιοθετηθούν εναλλακτικά ή πρόσθετα μέτρα, τα ανωτέρω εναλλακτικά ή πρόσθετα μέτρα εφαρμόζονται τουλάχιστον όταν ένα νέο μέσο επικοινωνίας γίνεται αποδεκτό για χρήση από την Εταιρεία.

Η Εταιρεία τηρεί (και επικαιροποιεί τακτικά) αρχείο των ατόμων που διαθέτουν εταιρικές ή ιδιόκτητες συσκευές που έχουν εγκριθεί για χρήση από την Εταιρεία, οποτεδήποτε θέτει σε ισχύ αυτή τη ρύθμιση.

Οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθούν σε τακτική βάση την εφαρμογή της παρούσας και ενημερώνει σχετικά τη Διοίκηση, τουλάχιστον ετησίως ή οποτεδήποτε τακτικότερα κριθεί απαραίτητο. Ταυτόχρονα, το Τμήμα Πληροφορικής και Μηχανογράφησης ως το αρμόδιο τμήμα για την παροχή και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού που διατίθεται σε υπαλλήλους και συνεργάτες της Εταιρείας στα πλαίσια της παρούσας, διεξάγει τακτικούς ελέγχους σε διαρκή βάση και ενημερώνει αμελλητί τη Διοίκηση και οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης αμέσως μόλις εντοπίσουν δυσλειτουργία ή τεχνικό ή οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που θα μπορούσε να επηρεάσει δυσμενώς τη λειτουργία του εξοπλισμού που έχει παράσχει ή διαθέτει στο πλαίσιο της παρούσας.