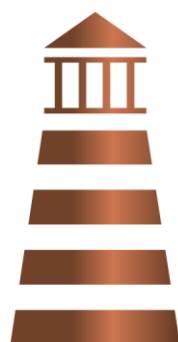


Polityka
nagrywania rozmów telefonicznych i
zapisywania korespondencji elektronicznej
w NWAi Dom Maklerski S.A.



NWAi
DOM MAKLERSKI

SPIS TREŚCI

Rozdział I	Postanowienia ogólne	3
Rozdział II	Obowiązek nagrywania rozmów i zapisywania korespondencji elektronicznej ...	4
Rozdział III	Rejestr pracowników	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
Rozdział IV	Obowiązek poinformowania o nagrywaniu rozmów, rejestracji korespondencji .	5
Rozdział V	Zapisywanie rozmów w bezpośredniej obecności Klienta.....	5
Rozdział VI	Nadzór.....	6
Rozdział VII	Archiwizacja danych	6
Rozdział VIII	Postanowienia końcowe	6

Załączniki:

- 1) Rejestrowane linie telefoniczne
- 2) Wzór oświadczenia pracownika
- 3) Wzór notatki z bezpośredniego spotkania z klientem lub potencjalnym klientem

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsza polityka określa zasady utrwalania kontaktu z klientami, tj. nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej zgodnie z wymogami określonymi w art. 76 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 („**Rozporządzenie 2017/565**”)
2. Zgodnie z art. 16 ust. 7 Dyrektywy 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 („**Dyrektywa 2014/65/UE**”) NWAJ jest zobowiązany do rejestrowania rozmów telefonicznych lub korespondencji elektronicznej dotyczącej przynajmniej:
 - a. transakcji przeprowadzonych w ramach realizacji transakcji na własny rachunek,
 - b. zleceń klientów w przypadku świadczenia usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń oraz ich realizacji w imieniu klientów.

§ 2

Stosowane w Polityce terminy i określenia oznaczają:

- 1) Polityka - Polityka nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w NWAJ Dom Maklerski S.A.;
- 2) Compliance - oznacza Inspektora Nadzoru wspieranego przez Departament Compliance, który realizuje zadania funkcji zgodności z przepisami, o której mowa w Rozporządzeniu 2017/565;
- 3) NWAJ - NWAJ Dom Maklerski S.A.;
- 4) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z NWAJ umowę o świadczenie Usług maklerskich;
- 5) Zobowiązana jednostka organizacyjna - Departament Bankowości Inwestycyjnej, Wydział Sprzedaży, Wydział Inwestorski, Wydział Brokerski, Wydział Obsługi Transakcji;

- 6) Usługa - Usługa świadczona przez NWAi na rzecz Klienta, obejmująca czynności o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt. 1-3 Ustawy;
- 7) Ustawa - Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi z dnia 29 lipca 2005 r. (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1500, z późn. zm.).

Rozdział II

Obowiązek nagrywania rozmów i zapisywania korespondencji elektronicznej

§ 3

1. NWAi, w zakresie i na zasadach określonych art. 76 Rozporządzenia 2017/565 rozporządzenia 2017/565:
 - a. rejestruje rozmowy telefoniczne i zapisuje korespondencje elektroniczną związaną z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem Usług, nawet jeżeli w wyniku prowadzenia tych rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do świadczenia takiej Usługi,
 - b. sporządza na trwałym nośniku protokoły, notatki lub nagrania rozmów przeprowadzonych w bezpośredniej obecności klienta lub potencjalnego klienta, związaną z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem Usług maklerskich, nawet jeżeli w wyniku prowadzenia tych rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do świadczenia takiej Usługi.
2. Obowiązek nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej obejmuje telefony stacjonarne oraz służbowe telefony komórkowe wykorzystywane do kontaktu z Klientami i potencjalnymi Klientami w związku ze świadczeniem Usług. W celu nagrywania rozmów telefonicznych prowadzonych w ramach połączeń przychodzących i wychodzących z telefonów stacjonarnych, NWAi korzysta z centrali 3CX, udostępnionej przez zewnętrznego dostawcę usług telekomunikacyjnych Supermedia („Aplikacja CX”). Połączenia wychodzące ze służbowych telefonów komórkowych wykonywane są za pomocą Aplikacji CX, którą instaluje się na każdym urządzeniu służbowym wykorzystywanym do kontaktu z Klientami lub potencjalnym Klientem w związku z Usługą. Połączenia przychodzące na numery służbowych telefonów komórkowych przekierowywane są na numery telefonów stacjonarnych, obsługiwanych przez Aplikację CX.
3. Pracownicy zobowiązanych jednostek organizacyjnych nie mogą:
 - a. wykorzystywać prywatnych urządzeń, aplikacji lub numerów telefonów do rozmów związanych z obsługą Klientów lub potencjalnych Klientów w związku ze świadczeniem Usług,
 - b. wykonywać ani odbierać połączeń od klientów lub potencjalnych klientów w związku ze świadczeniem Usług, bez użycia Aplikacji CX.
4. Naruszenie obowiązków, o którym mowa w ust. 3 powyżej, będzie traktowane przez NWAi jako naruszenie obowiązków pracowniczych, w związku z czym w przypadku takiego naruszenia obowiązków NWAi może pociągnąć takiego pracownika do odpowiedzialności dyscyplinarnej, majątkowej lub w przypadkach rażącego naruszenia także odpowiedzialności karnej, na zasadach przewidzianych

w Ustawie z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1510, z późn. zm.).

Rozdział III

Linie nagrywane

§ 4

1. Wykaz przypisanych do poszczególnych pracowników numerów linii telefonicznych, przy wykorzystaniu których prowadzone rozmowy są nagrywane, stanowi Załącznik nr 1 do Polityki.
2. Dostęp do rozmów, o których mowa w § 3 Polityki posiada wyłącznie Compliance. Nagranie poszczególnych rozmów może zostać udostępnione przez Compliance pracownikowi uczestniczącemu w nagranej rozmowie lub jego przełożonemu.

Rozdział IV

Obowiązek poinformowania o nagrywaniu rozmów, rejestracji korespondencji

§ 5

1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi wykonywania zleceń, przyjmowania i przekazywania zleceń NWAi informuje klientów, potencjalnych klientów o:
 - 1) nagrywaniu rozmów i zapisywaniu korespondencji,
 - 2) tym, że kopia nagrania rozmów z Klientem i korespondencji z klientem będzie udostępniana na żądanie przez okres pięciu lat, a w przypadku, gdy żąda tego właściwy organ, przez okres do siedmiu lat.
2. Informacje, o których mowa powyżej zawarte są w umowie o świadczenie Usług maklerskich.
3. Informacje, o których mowa w ust. 1, są prezentowane w tym samym języku (w tych samych językach), który był wykorzystywany w związku ze świadczeniem na rzecz klientów Usług maklerskich.

Rozdział V

Zapisywanie rozmów w bezpośredniej obecności Klienta

§ 6

1. Zobowiązane jednostki organizacyjne zapisują na trwałym nośniku wszystkie istotne informacje związane z rozmowami w bezpośredniej obecności Klienta, w wyniku których dochodziłoby lub może dojść do świadczenia usługi, o której mowa w art. 69 ust. 1 pkt. 1 i 2 Ustawy.
2. 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; oraz
 - e) istotne informacje na temat zlecenia klienta, w tym cenę, wolumen rodzaj zlecenia oraz czas jego przesłania lub wykonania.
3. Wzór notatki zawierającej informacje związane z rozmowami w bezpośredniej obecności Klienta, o których mowa w ust. 1, określa Załącznik nr 3 do Polityki.

Rozdział VI

Nadzór

§ 7

Compliance okresowo monitoruje rejestry transakcji i zleceń zawieranych w związku ze świadczeniem Usług, pod kątem zgodności z wymogami dotyczącymi nagrywania i prowadzenia rejestrów zgodnie z art. 16 ust. 7 Dyrektywy 2014/65/UE.

Rozdział VII

Archiwizacja danych

§ 8

Obowiązek archiwizowania informacji, o których mowa w Polityce, wygasa z upływem 5 lat licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym dokumenty lub nośniki informacji zostały sporządzone.

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe

§ 9

1. NWAi dokonuje corocznych przeglądów niniejszej Polityki.
2. Zmiana Załączników do Polityki nie stanowi zmiany Polityki i nie wymaga podjęcia uchwały Zarządu NWAi.
3. Polityka w niniejszym brzmieniu została przyjęta uchwałą Zarządu NWAi i wchodzi w życie z dniem 28 kwietnia 2023 roku.

Załącznik nr 1 do*Polityki nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w NWAi Dom Maklerski S.A.***Rejestrowane linie telefoniczne**

Linia	Użytkownik	Stanowisko	Jednostka organizacyjna	Nagrywarka
22 20 19 797	Piotr Jurkiewicz	Ekspert ds. transakcji Rynku Stopy Procentowej	Wydział Brokerski	3CX
22 20 19 771	Sebastian Ziółkowski	Dyrektor w Departamencie Inwestorów	Wydział Sprzedaży	3CX
22 20 19 789	Mariusz Musiał	Dyrektor w Departamencie Inwestorów	Wydział Sprzedaży	3CX
22 20 19 798	Maciej Słomka	Dyrektor w Departamencie Inwestorów	Wydział Brokerski	3CX
22 20 19 765	Michał Rutkowski	Członek Zarządu	Zarząd	3CX
22 20 19 766	Piotr Pawlikowski	Dyrektor w Departamencie Inwestorów	Wydział Sprzedaży	3CX
22 20 19 750	[pracownicy recepcji]	Dedykowany numer recepcji NWAi	Recepcja, Departament Operacyjno-Finansowy	3CX
22 20 19 770	-	Dedykowany numer do przyjmowania reklamacji klientów dla usługi ppz na platformie eNWAi	-	3CX
48575733551	Piotr Jurkiewicz	Ekspert ds. transakcji Rynku Stopy Procentowej	Wydział Brokerski	Play
48575733578	Maciej Słomka	Dyrektor w Departamencie Inwestorów Instytucjonalnych	Wydział Brokerski	Play
48535734533	Mariusz Musiał	Dyrektor w Departamencie Inwestorów Instytucjonalnych	Wydział Sprzedaży	Play
48534205093	Piotr Pawlikowski	Dyrektor w Departamencie Inwestorów Instytucjonalnych	Wydział Sprzedaży	Play
48535733137	Sebastian Ziółkowski	Dyrektor w Departamencie Inwestorów	Wydział Sprzedaży	Play

Załącznik nr 2 do

Polityki nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w NWAi Dom Maklerski S.A.

.....
imię i nazwisko

.....
nazwa jednostki organizacyjnej

O Ś W I A D C Z E N I E

Ja niżej podpisany(a) oświadczam, że:

- zapoznałem(am) się z treścią „Polityki nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w NWAi Dom Maklerski S.A.” i zobowiązuję się do przestrzegania zawartych w nim postanowień;
- nie będę wykorzystywał(-a) prywatnych urządzeń oraz prywatnych numerów telefonów lub kont elektronicznych/komunikatorów internetowych (np. adres e-mail, GG, WhatsApp) do przeprowadzania rozmów telefonicznych lub korespondencji elektronicznej z klientami lub potencjalnymi klientami ani też wykonywać połączeń do klientów lub potencjalnych klientów NWAi Dom Maklerski S.A. bez użycia Aplikacji CX, związanych z czynnościami, które mogłyby skutkować świadczeniem usług maklerskich, o których mowa w art. 69 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi.

podpis i data

Załącznik nr 3 do

Polityki nagrywania rozmów telefonicznych i zapisywania korespondencji elektronicznej w NWAi Dom Maklerski S.A.

.....
imię i nazwisko

.....
nazwa jednostki organizacyjnej

*Wzór notatki
z bezpośredniego spotkania z klientem/potencjalnym klientem*

Data i godzina spotkania:
Miejsce spotkania:
Uczestnicy spotkania:
Podmiot inicjujący spotkanie:
Informacje na temat zlecenia (cena, wolumen, rodzaj zlecenia oraz czas przesłania, czas wykonania zlecenia):
Inne ustalenia/przebieg spotkania:

_____ podpis i data