

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΚΑΙ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 4514/2018 και τον Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμό 2017/565, με στόχο την εξυπηρέτηση των συναλλαγών και τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο, ο Όμιλος χρησιμοποιεί τεχνολογικά μέσα καταγραφής τηλεφωνικών συνδιαλέξεων και ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν εντολές πελατών και συνεργατών, όπως επίσης και ανταλλαγή δεδομένων με πελάτες, για την κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων.

Ο Όμιλος –λαμβάνοντας όλα τα διαθέσιμα μέτρα ασφαλείας– καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις ή τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες που σχετίζονται με διενέργεια συναλλαγών για ίδιο λογαριασμό και με τη λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση των εντολών πελατών. Οι εν λόγω συνομιλίες ή επικοινωνίες καταγράφονται ακόμα και αν δεν καταλήγουν στην εκτέλεση των εν λόγω συναλλαγών ή στην παροχή υπηρεσιών κατ' εκτέλεση εντολών πελατών. Επίσης, στην υποχρέωση καταγραφής υπόκεινται οι κλήσεις προς και από τον Όμιλο, καθώς και οι εσωτερικές κλήσεις που αφορούν εντολές πελατών.

Πριν από τη διενέργεια συναλλαγών μέσω phone banking και μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, έχουν εξακριβωθεί τα στοιχεία ταυτότητας του πελάτη.

Ο Όμιλος δεν παρέχει την υπηρεσία της λήψης, διαβίβασης και εκτέλεσης εντολής πελάτη μέσω τηλεφώνου αν δεν έχει ενημερώσει εκ των προτέρων τον πελάτη ότι η τηλεφωνική συνδιάλεξη θα καταγραφεί.

Σε εφαρμογή των ανωτέρω, οι Υπηρεσιακές Μονάδες του Ομίλου που ηχογραφούν εντολές πελατών για την κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματιστηριακών μέσων οι οποίες δίνονται τηλεφωνικώς, ενημερώνουν κατά την έναρξη της τηλεφωνικής συνομιλίας ότι η τηλεφωνική συνομιλία καταγράφεται για λόγους προστασίας των συναλλαγών.

Αντίγραφο της καταγραφής των συνομιλιών και επικοινωνίας με τον πελάτη είναι διαθέσιμο κατόπιν αιτήματός του, για περίοδο πέντε ετών και, σε περίπτωση αιτήματος από την αρμόδια αρχή, τα σχετικά αρχεία είναι διαθέσιμα για περίοδο έως και επτά έτη. Οι πληροφορίες ότι καταγράφονται οι συνομιλίες θα παρουσιάζονται στην/στις ίδια/ες γλώσσα/ες που χρησιμοποιείται/ούνται κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών στους πελάτες.

Για τους σκοπούς παρακολούθησης της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις, καταγραφής τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τήρησης αρχείων σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ο Όμιλος παρακολουθεί περιοδικά τα αρχεία των συναλλαγών και εντολών πελατών που υπόκεινται στις εν λόγω απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών συνομιλιών.

Τα αρχεία των καταγεγραμμένων συναλλαγών φυλάσσονται σε σταθερό μέσο, το οποίο επιτρέπει την αναπαραγωγή ή αντιγραφή τους, διατηρούνται σε μορφή που δεν επιτρέπει την τροποποίηση ή διαγραφή του πρωτότυπου αρχείου και φυλάσσονται σε μέσο που επιτρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμα και διαθέσιμα στους πελάτες κατόπιν αιτήματός τους.

Ο Όμιλος οφείλει να διασφαλίζει την ποιότητα, ακρίβεια και πληρότητα των αρχείων όλων των τηλεφωνικών καταγραφών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Επισημαίνεται ότι δεν επιτρέπεται η λήψη εντολών πελατών σε χρηματοπιστωτικά μέσα στα κινητά τηλέφωνα των υπαλλήλων του Ομίλου.

Ο Όμιλος ενδέχεται να αποδέχεται εντολές από τους πελάτες με άλλους τρόπους επικοινωνίας πλην του τηλεφώνου, της φυσικής παρουσίας σε κατάσταση ή της ηλεκτρονικής τραπεζικής, εφόσον πληρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις που κατά περίπτωση θέτει, ιδίως σε εξαιρετικές περιστάσεις που δεν είναι σε θέση να καταγράψει τη συζήτηση/επικοινωνία σε συσκευές. Τυχόν τέτοιες εντολές μπορεί να πραγματοποιούνται σε σταθερό μέσο, όπως απλό ταχυδρομείο, φαξ ή τεκμηρίωση των εντολών πελατών που πραγματοποιούνται σε συναντήσεις. Σε περίπτωση προσωπικών συναντήσεων με πελάτες, τα αρμόδια στελέχη του Ομίλου θα πρέπει να τηρούν σχετικά πρακτικά ή σημειώσεις σε σταθερό μέσο σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας.

Ο Όμιλος μεριμνά για την εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων του σχετικά με τις ως άνω απαιτήσεις καταγραφής των τηλεφωνικών συνομιλιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ο Όμιλος 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 τον Όμιλο.

