

**ПОЛИТИКА НА „БУЛБРОКЪРС“ ЕАД ПО ЗАПИСВАНЕ НА ТЕЛЕФОННИ  
РАЗГОВОРИ, ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ И ПРЯКА КОМУНИКАЦИЯ,  
ВКЛЮЧИТЕЛНО С КЛИЕНТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО  
ПРИЕМАНЕ И ПРЕДАВАНЕ НА КЛИЕНТСКИ НАРЕЖДЕНИЯ ЗА  
ИЗПЪЛНЕНИЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ НА КЛИЕНТСКИ НАРЕЖДЕНИЯ**

### **1. Въведение. Приложно поле.**

Законът за пазарите на финансови инструменти („ЗПФИ“)<sup>1</sup> и Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 година за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива („Делегиран регламент 2017/565“)<sup>2</sup> установяват за „БУЛБРОКЪРС“ ЕАД („Инвестиционния посредник“) задължението да записва и съхранява телефонните разговори, електронните съобщения и всяка друга пряка комуникация между звена на Инвестиционния посредник и клиентите му, както и между различните звена на Инвестиционния посредник при и по повод предоставянето на инвестиционни услуги по изпълнение на нареждания за сметка на клиенти и приемане и предаване за изпълнение на клиентски нареждания.

Целта на настоящата Политика по записване на телефонни разговори, електронни съобщения и пряка комуникация с клиенти при предоставяне на услуги по приемане и предаване на клиентски нареждания за изпълнение, изпълнение на клиентски нареждания („Политиката“) е да въведе необходимия набор от правила и вътрешни процедури, които следва да бъдат спазвани от Инвестиционния посредник, неговите звена и служители, както и други лица, които предоставят такива услуги по силата на договор с него, за да се гарантира, че дейността на Инвестиционния посредник ще бъде в съответствие с изискванията на приложимото законодателство.

Политиката определя:

- ✓ вида и обема на комуникацията, която ще бъде записвана;
- ✓ звената и служителите на Инвестиционния посредник, чиято комуникация ще бъде записвана;
- ✓ средствата и техниката, които могат да бъдат използвани за комуникация с клиенти, както и между звената на Инвестиционния посредник;
- ✓ начина и продължителността на съхранение на направените записи на извършената комуникация;
- ✓ процедурата, която ще бъде спазвана при предоставяне на направен запис на клиенти на Инвестиционния посредник или на компетентните регулаторни органи;
- ✓ правилата, които ще бъдат спазвани с оглед на периодичен преглед на извършените записи, на клиентските нареждания, подадени чрез дистанционен

---

<sup>1</sup> Въвеждащ в българското законодателство изискванията на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета относно пазарите на финансови инструменти, за изменение на Директива 2002/93/ЕО и Директива 2011/61/ЕС.

<sup>2</sup> Публикуван в Официалния вестник на ЕС, ОВ L 87, 31.3.2017г., стр. 1—83

способ за комуникация, както и на сключените въз основа на такива нареждания сделки с финансови инструменти;

- ✓ процедурата по контрол на прилагането на настоящата Политика и по преразглеждането ѝ; и др.

Инвестиционният посредник ще провежда обучение на служителите си за спазване на Политиката и ще осъществява текущ контрол за това доколко персоналът му действително следва включените в нея правила и процедура, и ще взема съответните коригиращи мерки, когато това е необходимо. Всеки служител на Инвестиционния посредник, чийто служебни задължения са пряко свързани с дейността на Инвестиционния посредник по предоставяне на услуги по изпълнение на клиентски нареждания, приемане и предаване на клиентски нареждания, подписва декларация по образец, представляващ Приложение 1, неразделна част от Политиката, с която удостоверява, че е запознат с изискванията на тази Политика и ще съблюдава за спазването ѝ при изпълнение на служебните си задължения. [В допълнение, Инвестиционния посредник ще изисква всички други лица, които предоставят посочените по-горе инвестиционни услуги по договор с него, да предвидят в своята вътрешна организация мерки, които да осигурят спазването на изискванията на тази Политика.

Всяко неспазване на правилата по настоящата Политика от служители на Инвестиционния посредник представлява дисциплинарно нарушение, наказуемо съгласно Кодекса на труда. Нарушенията от страна на други лица, предоставящи такива услуги по договор с Инвестиционния посредник, могат да представляват неизпълнение на задълженията им по същия.

Политиката се прилага при предоставяне на следните инвестиционни услуги: изпълнение на клиентски нареждания и приемане и предаване на клиентски нареждания (“Услугите”).

Установените от настоящата Политика задължения на Инвестиционния посредник, намират приложение в отношенията му с клиентите категоризирани като непрофесионални, професионални клиенти, както и приемливи насрещни страни.

Политиката намира приложение при изпълнение на клиентски нареждания от Инвестиционния посредник на територията на Република България, приемането и предаването на клиентски нареждания за изпълнение в рамките на Европейското икономическо пространство и извън него.

## **2. Записване на телефонни разговори и електронна комуникация**

### ***2.1. Комуникация, подлежаща на записване.***

Инвестиционният посредник записва телефонните разговори и електронната комуникация осъществявана между негови звена и клиентите му, както и между различните звена на Инвестиционния посредник, при и по повод предоставянето на Услугите. На записване подлежат всички телефонни разговори и електронна кореспонденция, независимо от това дали те са довели до сключването на сделка с финансови инструменти за сметка на клиент. Телефонните разговори се записват от тяхното начало до техния край.

Записваната информация включва разговори или комуникация на служители на Инвестиционния посредник с клиенти или лица, действащи от името на клиенти, свързани с предоставянето на Услугите от страна на Инвестиционния посредник. За такава комуникация се считат и преговори с потенциални клиенти относно сделки по извършването на тези услуги, особено разговори за цени, запитвания за оферти и котировки, или друго демонстриране на интерес към Услугите на Инвестиционния посредник.

Инвестиционният посредник ще записва също така разговори и комуникация с всяко друго лице, което има отношение към предоставянето на Услугите. Комуникацията с други лица включва например подаването на нареждане на място за изпълнение, предаването му за изпълнение на инвестиционен посредник и последваща комуникация с този посредник относно изпълнението на нареждането. В това число влиза и цялата вътрешна комуникация, свързана с обработването на клиентски нареждания. Вътрешната комуникация, която не е пряко свързана с предоставяне на Услугите, няма да подлежи на записване съгласно тази Политика (например, комуникацията на служители от звеното, извършващо бек офис дейност няма да подлежи на записване).

## **2.2. Звена на Инвестиционния посредник, чиято комуникация се записва.**

(изм. с решение на СД от 09.12.2020 г.) За целите на изпълнение на изискванията на Политиката и приложимото законодателство Инвестиционният посредник ще записва комуникацията на следните звена:

- Отдел „Брокерски операции“
- Отдел „Фронт офис и информация“

Инвестиционният посредник актуализира при необходимост списъка на звената, чиято комуникация подлежи на записване по реда на тази Политика.

## **2.3. Одобрена техника и средства на комуникация.**

(изм. с решение на СД от 09.12.2020 г.) Инвестиционният посредник одобрява и води регистър на техниката и средствата за комуникация (**“Регистърът на одобрената техника“**), които следва да се използват от служителите ѝ за целите на предоставянето на Услугите. Регистърът на одобрената техника се води от звеното „Проверка на съответствието“. Инвестиционният посредник включва в Регистъра на одобрената техника и актуализира при необходимост:

1. Списък на лицата, чиято комуникация подлежи на записване;;  
Ръководителите на отделите в Инвестиционния посредник посочени в т. 2.2. по-горе, подават своевременно необходимата информация за лицата, които следва да бъдат включени/изключени от Регистъра на одобрената техника.
2. Одобрената техника и средства за комуникация, която следва да се използва при предоставяне на Услугите. Към датата на изготвяне на

Политиката Инвестиционния посредник е одобрила за използване следната техника:

- Служебен стационарен телефон;
- Служебна електронна поща;
- Служебен мобилен телефон;

Инвестиционният посредник преразглежда и актуализира Регистъра на одобрената техника, когато приеме или позволи използването на ново средство за комуникация.

#### **2.4. Забрана за използване на неодобрена техника и средства за комуникация.**

На служителите включени в Регистъра на одобрената техника е забранено да използват техника и/или средства за комуникация различни от тези, включени в Регистъра на одобрената техника. Изрично се забранява използването на лична техника или средства за комуникация при предоставянето на Услугите, в това число персонален компютър и всяка друга техника, или средство за комуникация – лична електронна поща, мобилно приложение за комуникация, SMS, факс.

### **3. Записване на пряка комуникация**

Когато в хода на предоставяне на Услугите е осъществена пряка комуникация с клиент, служителите на Инвестиционния посредник следва да регистрират на траен носител всяка съществена информация, отнасяща се до тази комуникация, и я съхраняват в съответствие с изискванията на тази Политика и вътрешните правила на Инвестиционния посредник за съхранение на клиентски досиета. За целите на Политиката траен носител е такъв, който позволява съхранението на информация по начин, достъпен за бъдещо ползване, за период от време, достатъчен за целите на информацията, и позволяващ непромененото ѝ възпроизвеждане (например запис на магнитен, оптичен или хартиен носител).

В общия случай служителите на Инвестиционния посредник ще записват пряката комуникация с клиента под формата на протокол, изготвен в присъствието на и/или подписан от клиента и от съответния служител на Инвестиционния посредник. Този протокол и всяка друга регистрация на траен носител съгласно тази точка ще съдържа поне:

- Дата и час на срещите;
- Място на срещите;
- Идентификация на участниците;
- Инициатор на срещите;
- Значима информация относно нареждането на клиента, включително цена, обем, вид на нареждането и кога трябва да бъде предадено или изпълнено.

В допълнение, служителят на Инвестиционния посредник ще изготвя и изпраща на клиента съобщение чрез способ за дистанционна комуникация, който съдържа обобщение на срещата помежду им и резултатите от нея.

Когато служители на Инвестиционния посредник комуникират помежду си при и по повод предоставянето на Услугите, те са длъжни да правят това чрез техниката и средствата включени в Регистъра на одобрената техника.. Когато това е невъзможно или непрактично в конкретния случай, съответните служители следва да регистрират същественото съдържание на пряката комуникация помежду си на траен носител и да го съхраняват при спазване на изискванията на тази Политика и [вътрешните правила на Инвестиционния посредник за съхранение на документация].

#### **4. Съхранение на записите**

При съхранението на данните, които са записани или регистрирани по точки 2 и 3 по-горе, Инвестиционният посредник предприема всички необходими мерки, за да гарантира защитата им и тази на личните данни на своите клиенти и служители. За тази цел Инвестиционният посредник поддържа технически системи и архив, съответстващи на добрите търговски практики, приложимото законодателство и съвременното технологично ниво. Той контролира също така достъпа до направените записи в съответствие с изискванията на приложимите вътрешни процедури на Инвестиционния посредник.

Инвестиционният посредник съхранява тази информация на траен носител, който позволява нейното възпроизвеждане или копиране, и във формат, който не позволява промяната или изтриването на оригиналния запис.

Данните се съхраняват така, че да са леснодостъпни и налични за клиенти на Инвестиционния посредник и Комисията за финансов надзор („КФН“) при поискване. По-специално, Инвестиционният посредник организира събраните данни по начин, позволяващ лесен, точен и пълен достъп до поисканата информация, който позволява проследяването на одитната пътека на дадена транзакция. Той предприема също така всички необходими организационни и технически мерки, за да обезпечи процеса по декриптиране на криптирани данни.

Събраната информация се съхранява от Инвестиционния посредник за период от пет години а, когато КФН поиска това, за срок до седем години. Срокът за съхранение на даден запис или регистрация започва от датата, на която те са създадени. След изтичане на периода за съхранение Инвестиционния посредник заличава съхраняваната информация, освен ако приложим нормативен акт не изисква друго.

#### ***План за непрекъснатост на дейността и План за възстановяване при бедствия***

Инвестиционният посредник е приел План за непрекъснатост на дейността („Business Continuity Plan“, „BCP“) и План за възстановяване на данните при непредвидени обстоятелства („Disaster Recovery Plan“, „DRP“), за да гарантира съхранението и при необходимост възстановяването на записаната или регистрираната комуникация при възникване на изключителни обстоятелства, които могат да нарушат или прекъснат процесите на записване и/или съхранение на информация.

#### **5. Предоставяне на запис на клиенти и за целите на надзора:**

При поискване отправено писмено или по електронен път, клиентите на Инвестиционния посредник имат право на достъп до съхраняваните записи, отнасящи се до тях, в това число вътрешната комуникация във връзка със сключена сделка за сметка на съответния клиент, както и право да получат копие от тях.

Инвестиционния посредник предоставя поисканата информация в леснодостъпен формат, без неоснователно забавяне и в рамките на възможностите на техническите му системи.

Когато предоставя копие от съхраняваните данни на клиентите си, Инвестиционния посредник в изпълнение на изискването на чл. 3, параграф 1 от Делегиран регламент 2017/565, следва да прави това на траен носител. В изпълнение на това изискване той може да използва хартиен носител или алтернативен носител (например изпращане в електронен формат по електронна поща, предоставяне върху носител на външна памет като USB памет или CD), когато това е подходящо в контекста на искане на информация, и клиентът изрично избере предоставянето на информацията на друг от хартиен носител. Даването на информация чрез електронни съобщения (e-mail) е допустимо, когато клиентът предостави своята електронна поща за целите на получаване на поискан запис. При предоставяне на записани данни по електронен път, Инвестиционният посредник ще използва стандартен за конкретния вид запис формат (например .mp3 за запис на телефонно обаждане, .pdf за текстови документи).

(изм. с решение на СД от 09.12.2020 г.) Когато изпраща копие на записана информация на клиентите чрез електронно съобщение (e-mail), Инвестиционният посредник ще прави това безвъзмездно. При предоставяне на информация на хартиен или друг носител Инвестиционния посредник може да събира такса, покриваща разумно направените от нея разходи по изготвяне на копието.

Инвестиционният посредник ще предоставя записана телефонна, електронна или пряка комуникация при поискване от КФН или друг компетентен орган в леснодостъпен формат, без неоснователно забавяне и в рамките на възможностите на техническите му системи.

## **6. Процедура по контрол и преразглеждане**

(изм. с решение на СД от 09.12.2020 г.) Звеното „Проверка на съответствието“ на Инвестиционния посредник извършва редовен и инцидентен (*ad hoc*) за спазване на правилата по настоящата Политика.

В рамките на този контрол, звеното „Проверка на съответствието“ на Инвестиционния посредник следи специално:

- За спазването на изискванията по Политиката от служителите включени в Регистъра на одобрената техника;
- За уместността и адекватността на изискванията, разписани в Политиката;
- Дали записите са леснодостъпни и налични при поискване;
- Дали записите описват коректно одитната пътека на транзакциите.



В рамките на осъществявания месечен мониторинг, звеното „Проверка на съответствието“ на Инвестиционния посредник ще проверява записаните телефонни разговори, електронната комуникация, и записаните протоколи за пряка комуникация, изготвени в съответствие с изискванията на настоящата Политика.

При определяне на подхода на провеждане на планираните проверки на електронната комуникация, по-специално на честотата и обхвата на тези проверки, служителите от звеното „Проверка на съответствието“ на Инвестиционния посредник ще вземат предвид, например, това доколко е вероятно записваните служители да нарушат правилата срещу пазарни злоупотреби или задължението да действат в най-добър интерес на клиента при предоставяне на услуги по приемане, предаване и изпълнение на нареждания. За тази цел те ще следят резултатите от вътрешната оценка на риска, както и от вътрешни и външни одити, доколкото те са относими към надзорната дейност на Инвестиционния посредник. Във всеки случай ще бъдат отчитани фактори като:

- Броя, честотата и характеристиките на нарежданията на клиенти;
- Характеристиките на клиентите (професионални, непрофесионални или приемливи насрещни страни);
- Финансовите инструменти и услуги, които Инвестиционният посредник предлага или извършва;
- Текущите пазарни условия по отношение на различните финансови инструменти.

В рамките на периодичният контрол Инвестиционният посредник ще следи и доколко поведението на служителите и звената, чиято комуникация подлежи на регистрация и запис в съответствие с изискванията на Политиката, отговаря на изискванията на Политиката, особено дали тези служители или звена използват само допустими технически средства при и по повод предоставянето на услугите, предмет на Политиката, и дали спазват правилата при преки срещи с клиенти, които могат да доведат до подаване на клиентско нареждане за сключване на сделка с финансови инструменти.

### ***Контрол от страна на Съвета на Директорите***

(изм. с решение на СД от 09.12.2020 г.) Съветът на Директорите на Инвестиционния посредник упражнява надзор и контрол върху спазването и ефективността на Политиката.

За тази цел служителите от звеното „Проверка на съответствието“ на Инвестиционния посредник акцентират върху резултатите от контрола им по тази точка в редовните им доклади до Съвета на директорите. Те изготвят също така подробен доклад до Съвета на директорите на Инвестиционния посредник за резултатите от прилагането на Политиката, нейната адекватност и ефективността на процедурите, отнасящи се до записването на телефонните разговори, електронната и пряка комуникация веднъж годишно, в срок до 31 януари на съответната година.

При установяване на недостатъци, пропуски или нарушения, Съветът на директорите на Инвестиционния посредник или упълномощено от него звено на Инвестиционния посредник предприема необходимите мерки по отстраняването им и за съответни промени на Политиката, както и по санкциониране на евентуални нарушения извършени от служители, чиято комуникация подлежи на регистрация по Политиката, съгласно установения вътрешен ред и приложимото законодателство.

## **7. Уведомление на клиента относно записването на комуникация**

Преди да предостави инвестиционни услуги или дейности, отнасящи се до приемането, предаването и изпълнението на нареждания, на нови и съществуващи клиенти, Инвестиционният посредник уведомява клиентите на езика или езиците, използвани за предоставяне на услугите и дейностите, за това, че разговорите и съобщенията, които водят или могат да доведат до сделки, се записват и че копие от записите на тези записи или съобщения с клиента ще бъде на разположение при поискване за срок от пет години и, когато е поискано от КФН, за срок до седем години. Задължението за уведомяване се счита за изпълнено, когато Инвестиционният посредник е уведомил клиента еднократно преди началото на предоставянето на инвестиционните услуги. В случай че не изпълни задължението си да уведоми клиент, че разговорите и съобщенията се записват, Инвестиционният посредник няма право да извършва инвестиционни услуги и дейности посредством телефонна или друга комуникация, свързани с приемането, предаването и изпълнението на нареждания на клиенти.

**Тази Политика е приета с Решение на Съвета на Директорите на Инвестиционния посредник от 14.05.2018 година, изм. с решение на Съвета на директорите от 09.12.2020 г.**



**Приложение 1****ДЕКЛАРАЦИЯ****от служител или лице, работещо по договор за Инвестиционния посредник**

Подписаният \_\_\_\_\_,

/три имена и ЕГН на служителя или лицето, работещо по договор за  
Инвестиционния посредник/

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

А) Съм запознат/а с изискванията на Политиката на „БУЛБРОКЪРС“ ЕАД по записване на телефонни разговори, електронни съобщения и пряка комуникация с клиенти при предоставяне на услуги по приемане и предаване на клиентски нареждания за изпълнение и изпълнение на клиентски нареждания („Политиката“);

Б) При изпълнение на служебните ми задължения ще следя за спазването на Политиката, като декларирам, че съм наясно, че всяко неспазване на изискванията на Политиката представлява дисциплинарно нарушение, наказуемо съгласно Кодекса на труда, съответно може да представлява неизпълнение на задълженията ми по сключения договор с Инвестиционния посредник.

**Служител или лице, работещо по договор за Инвестиционния  
посредник:**\_\_\_\_\_  
/подпис/

Дата: \_\_\_\_\_