

# **Policy sul conferimento degli ordini per via telefonica e tramite mezzi di comunicazione elettronica - Tenuta delle registrazioni**

**Delibera del Consiglio di Amministrazione del 11 settembre 2018**

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Obiettivi del documento.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Definizioni.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Contesto normativo di riferimento .....</b>	<b>5</b>
<b>2. AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. MODALITA' DI CONFERIMENTO DEGLI ORDINI E TENUTA DELLA REGISTRAZIONI.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Trasmissione degli ordini tramite canali di comunicazione elettronici.....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche .....</b>	<b>7</b>
<b>4. SISTEMI DI REGISTRAZIONE.....</b>	<b>8</b>
<b>5. PROCEDURE ADOTTATE IN CIRCOSTANZE ECCEZIONALI .....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI.....</b>	<b>9</b>
<b>7. AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO .....</b>	<b>9</b>

## 1. PREMESSA

### 1.1 Obiettivi del documento

Il Regolamento Intermediari, adottato con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito, il “**Regolamento Intermediari**”), prevede che gli intermediari mantengano, per tutti i servizi di investimento e accessori prestati e per tutte le operazioni effettuate, registrazioni sufficienti a consentire all’Autorità di Vigilanza di verificare il rispetto della normativa applicabile.

In particolare, lo scopo di tali registrazioni è quello di garantire l’esistenza di elementi di prova atti a dimostrare la corrispondenza delle operazioni richieste dai clienti con quelle effettivamente eseguite dalle imprese di investimento nonché permettere di individuare qualsiasi comportamento potenzialmente rilevante in termini di abusi di mercato.

Le banche che prestano servizi di investimento sono, pertanto, chiamate ad adottare, applicare e mantenere aggiornata un’efficace politica di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche, formulata per iscritto, adeguata alle dimensioni e alla propria organizzazione e alla complessità dell’attività svolta. Tale politica deve:

- i. individuare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche soggette all’obbligo di registrazione, incluse le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche interne d’interesse;
- ii. specificare le procedure da seguire e le misure da adottare qualora si verificano delle circostanze eccezionali che impediscano alla banca di registrare le conversazioni e le comunicazioni sui propri dispositivi;
- iii. prevedere la valutazione periodica delle misure adottate e valutare misure e procedure alternative o supplementari, qualora necessarie;
- iv. disciplinare l’istituzione e l’aggiornamento periodico di un registro dei soggetti che dispongono di dispositivi di proprietà della Banca ovvero di proprietà dei relativi utilizzatori ma il cui impiego è stato approvato dalla Banca;
- v. prevedere la fornitura di un’adeguata formazione ai dipendenti riguardo alle procedure relative agli obblighi di tenuta delle registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche;
- vi. prevedere il monitoraggio periodico delle registrazioni delle operazioni e degli ordini impartiti.

## 1.2 Adozione, aggiornamento e diffusione della policy

La presente policy (di seguito la “**Policy**”) costituisce la politica in materia di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche della Banca.

La Policy è approvata dal Consiglio di Amministrazione ed è aggiornata qualora intervengano modifiche nella normativa di riferimento ovvero alla struttura organizzativa od operativa della Banca.

Al fine di assicurare presso tutti i destinatari la conoscenza delle misure e delle procedure adottate dalla Banca, la Policy e i relativi aggiornamenti sono pubblicati nel Documentale della Banca.

## 1.3 Definizioni

Ai fini della presente Policy si intendono:

- **cliente:** persona fisica o giuridica alla quale la Banca presta servizi di investimento o servizi accessori;
- **comunicazioni elettroniche:** si intendono le comunicazioni che avvengono mediante mezzi di comunicazione elettronici quali: siti internet, piattaforme digitali, applicazioni smartphone, videoconferenze, fax, email, Bloomberg mail, SMS, business to business devices, chat e sistemi di messaggistica istantanea;
- **conversazioni telefoniche:** si intendono le conversazioni che avvengono mediante le apparecchiature telefoniche fisse fornite dalla Banca ai propri dipendenti e sottoposte a registrazione;
- **personale:** i dipendenti della Banca e coloro che comunque operano sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato;
- **servizi di investimento:** si intendono i seguenti, quando hanno per oggetto strumenti finanziari: a) negoziazione per conto proprio; b) esecuzione di ordini per conto dei clienti; c) assunzione a fermo e/o collocamento sulla base di un impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente; c-bis) collocamento senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente; d) gestione di portafogli; e) ricezione e trasmissione di ordini; f) consulenza in materia di investimenti;
- **servizi accessori:** qualsiasi servizio riportato nella sezione B dell'Allegato I del T.U.F.;
- **strumenti finanziari:** gli strumenti di cui all'art. 1, comma 2 del T.U.F., gli altri contratti derivati e operazioni su valute individuati con regolamento dal M.E.F. nonché i contratti finanziari differenziali, i contratti di acquisto e vendita di valuta estranei a transazioni commerciali e regolati per differenza, anche mediante operazioni di rinnovo automatico (c.d. “roll-over”);
- **supporto durevole:** qualsiasi strumento che: a) permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse; b) che consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate;
- **Consob:** la Commissione nazionale per le società e la borsa.

## 1.4 Contesto normativo di riferimento

### In ambito europeo:

- Direttiva 2014/65/UE “*Markets in Financial Instruments Directive*” approvata dal Parlamento europeo il 15 aprile 2014 e dal Consiglio europeo il 13 maggio 2014;
- Regolamento 2017/565/UE del 25/04/2016 che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva;
- ESMA – “*Q&A on MiFID 2 and MiFIR investor protection topics*”, pubblicate il 18 dicembre 2017.

### In ambito nazionale:

- i. Art. 6, comma 2, lett. b-*bis*), numero 7 del D.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (di seguito, il “**TUF**”);
- ii. Artt. 94 e 95 del Regolamento Intermediari.

### Documenti interni:

La presente Policy è letta congiuntamente con la seguente documentazione interna:

- i. Policy di identificazione, prevenzione e gestione dei conflitti di interesse
- ii. Policy di esecuzione e trasmissione degli ordini Gestione degli ordini dei clienti;
- iii. Policy per la valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza.

Rileva, inoltre, la documentazione interna adottata in attuazione della disciplina MIFID e inerente alla prestazione dei servizi di investimento.

## 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Policy ha lo scopo di disciplinare le modalità di tenuta delle registrazioni da parte della Banca e, in particolare, di individuare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche riguardanti le operazioni concluse nell'ambito dei servizi di investimento prestati soggette all'obbligo di registrazione.

## 3. MODALITA' DI CONFERIMENTO DEGLI ORDINI E TENUTA DELLA REGISTRAZIONI

La Banca consente alla propria clientela di trasmettere ordini, oltre che allo sportello, anche mediante i seguenti canali:

- i. linea telefonica fissa;
- ii. internet banking.

### 3.1 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico

La Banca, consente al proprio personale di raccogliere ordini della clientela, solo tramite apparecchiature telefoniche fisse di proprietà della Banca. E' escluso l'utilizzo di apparecchiature telefoniche mobili ovvero

di telefoni, anche fissi, che non siano di proprietà della Banca e che non siano dalla stessa censite in apposito registro.

La Banca, qualora riceva gli ordini dai propri clienti mediante canale telefonico, pone in essere le seguenti misure volte a fornire al cliente le informazioni necessarie per la corretta prestazione dei servizi di investimento interessati. In particolare, la Banca assicura che l'operatore che presta il servizio di investimento tramite canale telefonico:

- i. informi i clienti circa la sottoposizione della telefonata a registrazione;
- ii. provveda all'identificazione del cliente mediante la richiesta delle generalità dello stesso;
- iii. fornisca al cliente informazioni appropriate affinché lo stesso possa ragionevolmente comprendere la natura del servizio di investimento prestato, il tipo specifico di strumento finanziario offerto o raccomandato, nonché le caratteristiche e i rischi associati allo stesso;
- iv. acquisisca dal cliente il consenso a concludere l'operazione tramite tecnica di comunicazione a distanza ed eventuali istruzioni specifiche in merito all'esecuzione dell'operazione, quali ad esempio il prezzo limite a cui concludere l'ordine;
- v. indichi i costi e gli oneri connessi al servizio di investimento prestato e dello strumento finanziario raccomandato o offerto in vendita al cliente e le modalità di pagamento;
- vi. informi il cliente nel caso in cui uno strumento finanziario venga raccomandato o offerto all'interno del Target Market negativo individuato in relazione allo stesso strumento;
- vii. informi il cliente in merito all'appropriatezza o, in caso di prestazione del servizio di consulenza, all'adeguatezza dell'operazione e all'eventuale impossibilità<sup>1</sup> di dar corso all'operazione in caso di inadeguatezza. L'informativa sull'adeguatezza include altresì:
  - a. l'indicazione circa la prevalenza dei benefici sui costi dell'operazione in oggetto;
  - b. se rilevante, l'indicazione sulla maggior complessità e sui maggiori costi dello strumento finanziario rispetto a strumenti finanziari equivalenti;
  - c. la possibilità di ritardare l'esecuzione della transazione al fine di ricevere preventivamente la dichiarazione di adeguatezza.
- viii. fornisca al cliente la dichiarazione di adeguatezza, su supporto durevole, senza ingiustificati ritardi, subito dopo la conclusione dell'operazione. A tal fine la Banca può pubblicare la dichiarazione di adeguatezza nell'apposito database delle comunicazioni elettroniche disponibile sul sistema di internet banking del cliente, qualora quest'ultimo se ne avvalga;
- ix. fornisca al cliente informazioni in merito alla messa a disposizione presso la sede della Banca della documentazione informativa relativa allo strumento finanziario in oggetto e circa le modalità di consegna della stessa;
- x. richieda espressamente al cliente l'autorizzazione a compiere l'operazione oggetto della conversazione telefonica e confermi allo stesso l'avvenuta esecuzione dell'ordine.

---

<sup>1</sup> Nei casi di consulenza su operazioni di acquisto e sottoscrizione aventi ad oggetto strumenti finanziari rientranti nel perimetro obbligatorio definito dalla Banca.

### **3.2 Trasmissione degli ordini tramite canali di comunicazione elettronici**

La Banca consente alla propria clientela di trasmettere ordini tramite canali di comunicazione elettronici esclusivamente tramite piattaforma di Internet banking appositamente abilitata. Tramite tale procedura la Banca provvede all'identificazione del cliente, alla fornitura allo stesso di tutte le informazioni sullo strumento finanziario oggetto dell'ordine e sull'operazione riportate al precedente paragrafo 3.1 nonché alla conservazione delle informazioni relative all'operazione richiesta.

### **3.3 Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche**

La Banca provvede alla registrazione su supporto durevole di tutte le conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche riguardanti le operazioni concluse nell'ambito dei servizi di investimento prestati.

Sono sottoposte a registrazione:

- i. le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche con i clienti, o i soggetti che agiscono per loro conto;
- ii. le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche con qualsiasi soggetto diverso dal cliente, funzionali alla prestazione dei servizi di investimento. Tali registrazioni includono, a titolo esemplificativo, le comunicazioni con i *broker* per la trasmissione dell'ordine alla sede di esecuzione competente.

La Banca dispone la registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche intese a concludere operazioni nell'ambito dei servizi di investimento, anche se tali conversazioni telefoniche o comunicazioni elettroniche non conducono alla effettiva esecuzione dell'ordine.

Non sono sottoposte a registrazione le conversazioni telefoniche o comunicazioni elettroniche dei soggetti che pongano in essere attività di *back office*.

Le suddette conversazioni e comunicazioni sono sottoposte a registrazione per la loro intera durata.

### **3.4 Registrazione delle conversazioni frontali**

Qualora il cliente si rechi presso le dipendenze della Banca per richiedere l'esecuzione di un'operazione, l'operatore, avvalendosi degli appositi supporti informatici, registra su un supporto durevole il contenuto delle conversazioni con i clienti, al fine di garantire il medesimo standard di conservazione delle informazioni previsto per le altre forme di comunicazione.

Le informazioni registrate comprendono i seguenti elementi:

- a) data e ora degli incontri;
- b) luogo di svolgimento degli incontri;
- c) identità dei partecipanti;

- d) promotore degli incontri;
- e) informazioni pertinenti sull'ordine del cliente, inclusi prezzo, volume, tipo di ordine e data della trasmissione o esecuzione.

La Banca, su richiesta del cliente, rilascia allo stesso una minuta contenente tali informazioni.

#### **4. SISTEMI DI REGISTRAZIONE**

La Banca dota le apparecchiature telefoniche fisse e i supporti informatici forniti al personale per la trasmissione degli ordini di sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche effettuate, trasmesse o ricevute.

La Banca assicura che:

- a) ai propri dipendenti o collaboratori non sia consentito eliminare le registrazioni effettuate sui dispositivi aziendali utilizzati nell'ambito della propria attività lavorativa, per tutto l'arco temporale durante il quale la Banca è sottoposta all'onere di conservare le predette registrazioni;
- b) le predette registrazioni siano conservate anche nelle ipotesi in cui il rapporto lavorativo con i dipendenti o collaboratori si interrompa.

La Banca adotta presidi ragionevoli volti ad impedire che un dipendente effettui, trasmetta o riceva su apparecchiature private conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche che la Banca non sia in grado di registrare o copiare.

Il sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche, in entrata e in uscita, adottato dalla Banca associa a ogni conversazione telefonica effettuata i seguenti dati:

- i. numero di identificazione della conversazione telefonica registrata;
- ii. data e ora della conversazione telefonica registrata;
- iii. numero di telefono utilizzato dal dipendente della Banca;
- iv. durata;
- v. numero di telefono del cliente (se disponibile);
- vi. indicazione del dispositivo impiegato;
- vii. canale di comunicazione.

#### **5. PROCEDURE ADOTTATE IN CIRCOSTANZE ECCEZIONALI**

Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni della presente Policy, la Banca assicura che, nei casi in cui si verificano circostanze eccezionali che impediscano la registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche su dispositivi da essa istituiti ovvero malfunzionamenti degli apparecchi di registrazione, i dipendenti della Banca si astengano dall'utilizzare i medesimi per la ricezione di ordini da parte dei clienti.



## 6. CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

La Banca conserva evidenza delle registrazioni su un supporto durevole che ne consente la riproduzione o la copia e in un formato che non consenta l'alterazione o la cancellazione della registrazione originaria. La Banca provvede alla conservazione delle registrazioni secondo forme e modalità che:

- a) consentono all'Autorità di Vigilanza di accedervi prontamente e ricostruire ogni fase fondamentale del trattamento di ciascuna operazione;
- b) permettono di individuare facilmente qualsiasi correzione o altra modifica apportata, nonché il contenuto delle registrazioni prima di tali correzioni o modifiche;
- c) non rendono possibile la manipolazione o alterazione in altro modo delle registrazioni;
- d) garantiscono la loro sottoposizione a trattamenti informatici o a qualsiasi altro trattamento efficiente qualora non sia possibile eseguire facilmente un'analisi dei dati in ragione del volume e della natura degli stessi;
- e) soddisfano i requisiti di tenuta delle registrazioni indipendentemente dalla tecnologia impiegata.

La Banca conserva le registrazioni effettuate per un periodo di dieci anni dalla loro creazione e consegna le stesse ai clienti interessati che ne facciano richiesta; la Banca, qualora le venga richiesto dai clienti, oltre alla copia delle conversazioni e comunicazioni intercorse con il personale della Banca, mette a loro disposizione, altresì, le registrazioni delle conversazioni e comunicazioni interne attinenti alle operazioni e ai servizi d'investimento prestati.

La Banca può addebitare ai clienti dei costi ragionevoli per eseguire le richieste di accesso alle registrazioni avanzate dagli stessi.

## 7. AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO

La Banca valuta periodicamente l'efficacia della presente Policy e delle misure di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche e adotta le misure e le procedure alternative o supplementari appropriate qualora permetta l'utilizzo di un nuovo mezzo di comunicazione, non previsto dalla presente Policy.

Al fine di verificare la conformità agli obblighi di tenuta delle registrazioni, la Banca monitora periodicamente le registrazioni delle operazioni e degli ordini che vi sono assoggettati.

La frequenza e la portata di tale monitoraggio del rischio sono proporzionate ad esso e vengono determinate, in particolare, sulla scorta dei seguenti criteri:

- a) volume e frequenza delle negoziazioni per conto proprio;
- b) volume, frequenza e caratteristiche degli ordini dei clienti;
- c) caratteristiche dei clienti;

- d) strumenti finanziari e servizi offerti;
- e) condizioni di mercato correnti con riguardo a titoli specifici;
- f) risultati delle attività di monitoraggio e delle rilevanti attività di monitoraggio.

Nel determinare la frequenza e la portata del monitoraggio posto in essere, la Banca considera, altresì, la probabilità che vengano posti in essere comportamenti inappropriati da parte dei soggetti che compiono le operazioni e prestano i propri servizi di investimento.

La Banca istituisce e mantiene, tempo per tempo aggiornato, un registro dei soggetti che dispongono di dispositivi di proprietà della Banca sottoposti a registrazione.