

Policy di Gruppo sul conferimento degli ordini per via telefonica e tramite mezzi di comunicazione elettronica – Tenuta delle registrazioni

Fonte Normativa: Policy

Data della Delibera 12/10/2023

Owner		Autore	
Direzione Finanza		Ufficio Mercati e ESG Finanza & Bancassicurazione	
Destinatari			
Capogruppo e Banche affiliate			
Versione	Approvata il	Deliberata da	Note
1	19/01/2023	Consiglio di Amministrazione	Prima versione
2	12/10/2023	Consiglio di Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> - Definizioni: inserita definizione di tecnica di comunicazione a distanza; - Par. 3.1.2: modificato al fine di ampliare le tipologie di comunicazioni elettroniche previste nel caso di clientela non bancaria.

Sommario

1.	Glossario	4
2.	Premessa.....	5
2.1.	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	5
2.2.	ADOZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO.....	6
2.3.	CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	6
3.	Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche	7
3.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	7
3.1.1.	TRASMISSIONE DI ORDINI TRAMITE CANALE TELEFONICO	8
3.1.2.	TRASMISSIONE DEGLI ORDINI TRAMITE CANALI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICI.....	10
3.1.3.	REGISTRAZIONE DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE E DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.....	10
4.	REGISTRAZIONI DELLE CONVERSAZIONI FRONTALI	11
5.	SISTEMI DI REGISTRAZIONE	11
5.1.	PROCEDURE ADOTTATE IN CIRCOSTANZE ECCEZIONALI	12
5.2.	CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI	12
5.3.	AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO	13

1. Glossario

Ai fini della presente Policy si intende per:

Banca/Banche affiliata/e: singolarmente ovvero collettivamente le Banche di Credito Cooperativo, le Casse Rurali e/o le Casse Raiffeisen aderenti al Gruppo Bancario, in quanto soggette all'attività di direzione e coordinamento da parte della Capogruppo in virtù della sottoscrizione del Contratto di Coesione.

Capogruppo: Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A. o in forma abbreviata Cassa Centrale in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario.

Cliente: persona fisica o giuridica alla quale un'impresa di investimento presta servizi di investimento o servizi accessori.

Cliente professionale: il cliente professionale privato che soddisfa i requisiti di cui all'Allegato n. 3 al Regolamento Intermediari Consob e il cliente professionale pubblico che soddisfa i requisiti di cui al Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 11 novembre 2011, n. 236, ai sensi dell'articolo 6, comma 2-sexies, del T.U.F.;

Cliente al dettaglio: il cliente che non sia cliente professionale o controparte qualificata;

Comunicazioni elettroniche: si intendono le comunicazioni che avvengono mediante mezzi di comunicazione elettronici quali: siti internet, piattaforme digitali, applicazioni smartphone, videoconferenze, fax, e-mail, Bloomberg mail, SMS, business to business devices, chat e sistemi di messaggistica istantanea;

Controparte qualificata: il cliente a cui sono prestati i servizi di esecuzione di ordini e/o di negoziazione per conto proprio e/o di ricezione e trasmissione ordini, definiti come tali dall'articolo 61, commi 1 e 2, del Regolamento Intermediari.

Consiglio di Amministrazione (CdA): Organo con funzione di supervisione strategica.

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 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 accessori: si intende qualsiasi servizio riportato nella sezione B dell'Allegato I del T.U.F.

Servizi di investimento: si intendono i seguenti, quando hanno per oggetto strumenti finanziari: negoziazione per conto proprio; esecuzione di ordini per conto dei clienti; assunzione a fermo di strumenti finanziari e/o collocamento di strumenti finanziari sulla base di un impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente; collocamento di strumenti finanziari senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente; gestione di portafogli; ricezione e trasmissione di ordini riguardanti uno o più strumenti finanziari; consulenza in materia di investimenti.

Strumenti finanziari: gli strumenti di cui all'allegato I, sezione C del T.U.F..

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:

Tecniche di comunicazione a distanza / Promozione e collocamento a distanza: tecniche di contatto con la clientela, diverse dalla pubblicità, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e del soggetto offerente o di un suo incaricato.

2. Premessa

2.1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La normativa in materia di servizi di investimento 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:

- individuare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche soggette all'obbligo di registrazione, incluse le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche interne d'interesse;

- 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;
- prevedere la valutazione periodica delle misure adottate e valutare misure e procedure alternative o supplementari, qualora necessarie;
- 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;
- 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;
- prevedere il monitoraggio periodico delle registrazioni delle operazioni e degli ordini impartiti.

Le banche sono inoltre tenute ad adottare adeguate disposizioni interne per disciplinare le modalità di registrazione delle informazioni pertinenti relative a conversazioni «frontali» con i clienti e l'archiviazione di tali informazioni.

2.2. ADOZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La presente Policy e i suoi aggiornamenti sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, su proposta della Direzione Finanza e con il parere della Direzione Compliance,

La Policy si applica alla Capogruppo e alle Banche affiliate, che sono tenute ad adottarla alla prima adunanza utile dei rispettivi Consigli di Amministrazione per recepimento e relativa attuazione.

La Capogruppo provvede all'aggiornamento della Policy qualora si verificano cambiamenti rilevanti nella normativa di riferimento o negli assetti organizzativi della Capogruppo o del Gruppo.

2.3. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Di seguito si riportano le principali fonti normative primarie e secondarie esterne:

- Direttiva (UE) 2014/65 “*Markets in Financial Instruments Directive*” approvata dal Parlamento europeo il 15 aprile 2014 e dal Consiglio europeo il 13 maggio 2014;
- Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione Europea del 25 aprile 2016, che integra la direttiva (UE) 2014/65 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, come tempo per tempo aggiornate;
- D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (T.U.F.);
- Regolamento Intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018;

Di seguito si riportano le principali fonti normative interne:

- normativa interna di Gruppo in materia di finanza;
- normativa interna di Gruppo in materia di identificazione, prevenzione e gestione dei conflitti di interesse;
- normativa interna di Gruppo in materia di esecuzione e trasmissione degli ordini - Gestione degli ordini dei clienti;
- normativa interna di Gruppo per la valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza.

3. Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche

3.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente paragrafo 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.

Qualora la Banca consenta alla propria clientela di trasmettere ordini, oltre che allo sportello, anche mediante linea telefonica fissa, applica le disposizioni dei successivi paragrafi 3.1.1, 3.1.3.

Qualora la Banca consenta alla propria clientela di trasmettere ordini, oltre che allo sportello, anche mediante internet banking o altre tecniche di comunicazione a distanza, applica le

disposizioni dei successivi paragrafi 3.1.2 e 3.1.3 (per quanto concerne la registrazione delle comunicazioni elettroniche).

3.1.1.TRASMISSIONE DI ORDINI TRAMITE CANALE TELEFONICO

Qualora la Banca consenta al proprio personale di raccogliere ordini della clientela tramite canale telefonico, la stessa permette la raccolta degli ordini solo tramite apparecchiature telefoniche fisse di proprietà della Banca. È 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:

- informi i clienti circa la sottoposizione della telefonata a registrazione;
- provveda all'identificazione del cliente mediante la richiesta delle generalità dello stesso;
- 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;
- 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;
- 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;
- informi il cliente nel caso in cui uno strumento finanziario venga raccomandato o offerto al di fuori del Target Market positivo individuato in relazione allo stesso strumento;
- informi chiaramente il cliente, prima di effettuare l'operazione, in merito alla natura e alle fonti dei conflitti di interesse nonché alle misure adottate per mitigare i rischi connessi affinché lo stesso possa assumere una decisione informata;
- informi il cliente in merito all'esecuzione dell'operazione da parte di personale sottoposto a supervisione nonché con riguardo all'identità e alla responsabilità del soggetto che ne effettua la supervisione;
- in caso di esecuzione dell'ordine in regime di appropriatezza:

- informi il cliente dell'eventuale possibilità di confermare ovvero di non procedere con l'operazione, in caso di esito non appropriato;
- in caso di esecuzione dell'ordine in regime di adeguatezza:
 - informi il cliente dell'eventuale impossibilità di dar corso all'operazione, avente ad oggetto strumenti finanziari rientranti nel perimetro di consulenza obbligatoria, in caso di inadeguatezza;
 - informi il cliente, dell'eventuale possibilità di proseguire con l'operazione, avente ad oggetto strumenti diversi da quelli rientranti nel perimetro di consulenza obbligatoria, in regime di appropriatezza, in caso di inadeguatezza;
 - Informi il cliente dell'inadeguatezza dello strumento offerto rispetto alle preferenze di sostenibilità dichiarate dallo stesso e dell'eventuale possibilità di adattare le informazioni sulle sue preferenze di sostenibilità, richiedendo se desira adattare le preferenze ovvero proseguire con l'operazione in regime di appropriatezza.
- l'informativa sull'adeguatezza include altresì:
 - l'indicazione circa la prevalenza dei benefici sui costi dell'operazione in oggetto;
 - se rilevante, l'indicazione sulla maggior complessità e sui maggiori costi dello strumento finanziario rispetto a strumenti finanziari equivalenti;
 - la possibilità di ritardare l'esecuzione della transazione al fine di ricevere preventivamente la dichiarazione di adeguatezza.
- comunichi al cliente l'esito dell'operazione;
- fornisca al cliente la dichiarazione di adeguatezza, su supporto durevole, senza ingiustificati ritardi, subito dopo la conclusione dell'operazione. A tal fine la Banca pubblica la dichiarazione di adeguatezza nell'apposito database delle comunicazioni elettroniche disponibile sul sistema di internet banking del cliente, qualora quest'ultimo se ne avvalga;
- 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;
- richieda espressamente al cliente l'autorizzazione a compiere l'operazione oggetto della conversazione telefonica e confermi allo stesso l'avvenuta esecuzione dell'ordine.

Nel caso di clientela bancaria, la Banca adotta un processo semplificato in considerazione della natura di controparte qualificata del cliente. In particolare, l'operatore:

- informa i clienti circa la sottoposizione della telefonata a registrazione;

- provvede all'identificazione del soggetto autorizzato a disporre l'ordine;
- acquisisce dal cliente eventuali istruzioni specifiche fornite al cliente in merito all'esecuzione dell'operazione, quali ad esempio il prezzo limite a cui concludere l'ordine;
- richiede espressamente al cliente l'autorizzazione a compiere l'operazione oggetto della conversazione telefonica e confermi allo stesso l'avvenuta esecuzione dell'ordine.

3.1.2. TRASMISSIONE DEGLI ORDINI TRAMITE CANALI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICI

La Banca consente alla propria clientela di trasmettere ordini tramite canali di comunicazione elettronici secondo le seguenti modalità:

- clientela non bancaria: tramite internet banking e mediante l'utilizzo delle ulteriori tecniche di comunicazione a distanza individuate tempo per tempo dalla Banca, tra cui, a mero titolo esemplificativo, piattaforme informatiche e portali internet. Tramite tali procedure 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 3.1.1 nonché alla conservazione delle informazioni relative all'operazione richiesta;
- clientela bancaria: esclusivamente tramite i canali telematici di trasmissione degli ordini impartiti dalle Banche per il tramite dei propri dipartimentali.

3.1.3. 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:

- le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche con i clienti, o i soggetti che agiscono per loro conto;
- 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 all'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.

4. REGISTRAZIONI 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:

- data e ora degli incontri;
- luogo di svolgimento degli incontri;
- identità dei partecipanti;
- promotore degli incontri;
- 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.

5. 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 frontali nonché delle comunicazioni elettroniche effettuate, trasmesse o ricevute.

La Banca assicura che:

- 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;

- 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:

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

5.1. 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 frontali nonché delle comunicazioni elettroniche su dispositivi da essa istituiti ovvero malfunzionamenti degli apparecchi di registrazione, i dipendenti della Banca si astengono dall'utilizzare i medesimi per la ricezione di ordini da parte dei clienti.

5.2. 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:

- consentono all'Autorità di Vigilanza di accedervi prontamente e ricostruire ogni fase fondamentale del trattamento di ciascuna operazione;

- permettono di individuare facilmente qualsiasi correzione o altra modifica apportata, nonché il contenuto delle registrazioni prima di tali correzioni o modifiche;
- non rendono possibile la manipolazione o alterazione in altro modo delle registrazioni;
- 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;
- 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, oltre alla copia delle conversazioni e comunicazioni intercorse con il personale della Banca, mette a disposizione, altresì, le registrazioni delle conversazioni e comunicazioni interne attinenti alle operazioni e ai servizi d'investimento prestati.

5.3. AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO

La Banca valuta periodicamente l'efficacia della presente Policy e delle misure di registrazione 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:

- volume e frequenza delle negoziazioni per conto proprio;
- volume, frequenza e caratteristiche degli ordini dei clienti;
- caratteristiche dei clienti;
- strumenti finanziari e servizi offerti;
- condizioni di mercato correnti con riguardo a titoli specifici;
- 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.