

*“Policy di registrazione delle
conversazioni e comunicazioni con
la clientela”*

Aggiornato con delibera Cda del 28 maggio 2018

INDICE

Introduzione	3
Relazioni con altre norme e documenti.....	3
Identificazione dei canali attraverso cui è possibile prestare un servizio di investimento finalizzato alla ricezione di un ordine.....	4
3.1 Notifica alla clientela.....	4
3.2 RegISTRAZIONI delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche	4
3.3 Consegna dell’informativa alla clientela per l’operatività telefonica	6
3.4 Modalità adottate per effettuare la registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche	6
3.5 Registrazione di ordini effettuati tramite incontri frontali	6
Ulteriori registrazioni da effettuare.....	7
4.1 Valutazione del cliente	7
4.2 Comunicazioni al cliente	7
4.3 Comunicazioni con il cliente.....	7
4.4 Requisiti organizzativi.....	8
Tempi e modalità di conservazione dei dati.....	9
Monitoraggio delle registrazioni e revisione della policy.....	10
Requisiti supplementari.....	10

Introduzione

La “*Markets in Financial Instruments Directive II*” è la Direttiva n. 65 approvata dal Parlamento europeo nel 2014 (di seguito “MiFID II”) che, dal 3 gennaio 2018, introduce nei mercati dell’Unione Europea le nuove regole per la negoziazione degli strumenti finanziari e la prestazione dei servizi di investimento.

La normativa MiFID II richiede alle imprese di investimento di tenere, per tutti i servizi prestati e tutte le attività e le operazioni effettuate, registrazioni sufficienti a consentire all’autorità competente di espletare i propri compiti di vigilanza e di verificare che le imprese di investimento abbiano adempiuto tutti gli obblighi, compresi quelli nei confronti dei clienti o potenziali clienti e quelli relativi all’integrità del mercato.

Le registrazioni comprendono la registrazione delle conversazioni telefoniche o delle comunicazioni elettroniche che riguardino almeno le operazioni concluse in caso di negoziazione per conto proprio e la prestazione di servizi di ordini della clientela connessi alla ricezione, trasmissione ed esecuzione di tali ordini. Oggetto della presente policy sono altresì gli ordini trasmessi dai clienti tramite altri canali, quale posta, fax, posta elettronica o conversazioni “frontali”.

La Banca pertanto con il presente documento provvede a:

- **Identificare** i canali tramite i quali è possibile ricevere ordini dei clienti;
- **Individuare** le modalità di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche o degli ordini raccolti tramite altri canali;
- **Definire** le modalità di notifica alla clientela della registrazione delle comunicazioni e delle conversazioni e individuare le tempistiche di conservazione delle informazioni.

Relazioni con altre norme e documenti

Le linee guida contenute nella presente *Policy* integrano le regole di comportamento che il personale è tenuto ad osservare in virtù delle normative (di legge e di regolamento) vigenti, dei contratti di lavoro e delle procedure interne.

Le presenti indicazioni, unitamente a quelle contenute nella *Policy* sulla Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli ordini e nella normativa interna, definiscono i principi e gli indirizzi operativi cui uniformare la prestazione dei servizi d’investimento.

La presente *Policy* tiene conto anche di quanto previsto dal Contratto Quadro con riferimento alle modalità di conferimento degli ordini da parte della clientela.

Le linee guida definite nella presente *Policy* devono:

- considerarsi prevalenti nel caso in cui anche una sola delle indicazioni ivi contenute dovesse entrare in conflitto con disposizioni previste nelle procedure o nei regolamenti interni;
- ritenersi comunque un riferimento adeguato ad impostare sempre una corretta condotta operativa nell’erogazione dei servizi d’investimento, anche in assenza di puntuali procedure interne e mansionari.

Al fine di assicurare una capillare diffusione e conoscenza dei principi e degli indirizzi adottati dalla Banca, i documenti in questione vengono ufficializzati e resi disponibili a tutto il personale della Banca ed agli eventuali collaboratori esterni interessati alla prestazione dei servizi di investimento

tramite i consueti canali di comunicazione e dovranno essere recepiti nelle disposizioni interne (disposizioni di lavoro, ordini di servizio, ecc.).

Inoltre, ogniqualvolta il cliente lo richieda, la Banca fornisce maggiori dettagli circa la propria politica in materia, nel rispetto delle condizioni poste dalla normativa di riferimento.

Identificazione dei canali attraverso cui è possibile prestare un servizio di investimento finalizzato alla ricezione di un ordine

La Banca individua per ciascun servizio di investimento riportato di seguito, i canali attraverso i quali è possibile ricevere un ordine dei clienti:

Servizio di investimento	Canale
Negoziante in conto proprio	canali per la ricezione degli ordini: Sportello
Ricezione e Trasmissione di ordini della clientela	canali per la ricezione degli ordini: Sportello e Trading on line, (Telefono se concordato esclusa Consulenza)
Esecuzione degli ordini della clientela	canali per la ricezione degli ordini: Sportello e Trading on line (Telefono se concordato esclusa Consulenza)

3.1 Notifica alla clientela

Prima di effettuare la registrazione delle conversazioni e comunicazioni telefoniche, oltre a sottoscrivere un accordo espresso tra le parti per il conferimento degli ordini tramite il canale telefonico, occorre notificare alla clientela che le stesse saranno sottoposte a registrazione. La notifica è effettuata attraverso la sottoscrizione del Contratto Quadro all'interno del quale è inserita una clausola che informa il cliente delle seguenti condizioni:

- a) che le conversazioni e comunicazioni sono registrate;
- b) che una copia della registrazione delle conversazioni e comunicazioni con il cliente rimane disponibile, su richiesta, per un periodo di cinque anni.

3.2 RegISTRAZIONI delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche

Tutte le conversazioni telefoniche e/o le comunicazioni elettroniche intercorse con i clienti, con i quali la Banca ha stipulato specifico accordo per la trasmissione di ordini telefonici nell'ambito del servizio di negoziazione in conto proprio, ricezione e trasmissione di ordini e/o esecuzioni di ordini della clientela, devono essere registrate. Le registrazioni sono tali da garantire che esistano prove per dimostrare i termini di ogni ordine fornito dai clienti e la loro corrispondenza con le transazioni eseguite dalla Banca.

La registrazione avviene anche se tali conversazioni e/o comunicazioni non conducono alla effettiva conclusione di operazioni o alla prestazione di servizi, pertanto sono registrate anche tutte le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche riguardanti richieste di prezzi, sollecitazioni, offerte di acquisto o di vendita, indicazioni di interesse e richieste di preventivi.

Anche la trasmissione dell'ordine ad un intermediario, nonché la richiesta di una quotazione, è sottoposta a registrazione qualsiasi sia il canale con cui viene effettuata. Pertanto la Banca registra le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche intercorrenti con:

- il cliente nell'ambito della prestazione di un servizio di negoziazione in conto proprio e/o di ricezione, trasmissione ed esecuzione di ordini;
- Iccrea Banca (o altro intermediario) quando viene trasmesso un ordine o richiesta una quotazione nell'ambito della prestazione del servizio di ricezione, trasmissione e esecuzione di ordini.

Le conversazioni e/o comunicazioni da registrare sono le seguenti:

- conversazioni e/o comunicazioni con un cliente o una persona che agisce per conto di un cliente, finalizzate ad eseguire o a richiedere la trasmissione di un ordine o a una richiesta di informazioni in merito ad uno strumento finanziario;
- conversazioni e/o comunicazioni con altre persone, che si riferiscono a transazioni concluse quando si tratta di operazioni in conto proprio o che comportano la prestazione di servizi di ricezione, trasmissione ed esecuzione degli ordini dei clienti. Ciò dovrebbe includere le conversazioni telefoniche e/o le comunicazioni elettroniche quali: trasmissione di un ordine a un broker o il piazzamento di un ordine con un ente per l'esecuzione, conversazioni o comunicazioni relative alla gestione di un ordine (incluse sollecitazioni e accettazione delle transazioni).

Anche se questa BCC non si avvale, per ora, dei canali sottostanti, le comunicazioni elettroniche che potenzialmente sono ammesse con MiFID II e quindi andrebbero registrate sono quelle che avvengono tramite i seguenti canali:

- *videoconferenze;*
- *fax;*
- *e-mail;*
- *Bloomberg mail;*
- *SMS;*
- *dispositivi business to business;*
- *chat;*
- *instant messaging;*
- *applicazioni per dispositivi mobili.*

Quando viene effettuato un ordine telefonico, dopo aver avviato la registrazione occorre procedere quanto meno a:

- identificare il cliente;
- leggere eventuali clausole di avvertimento sugli strumenti finanziari e sui servizi di investimento (ad es. la scheda prodotto);
- ottenere chiaramente le specifiche inerenti l'operazione richiesta, ad es. quantità nominale, *isin, etc.;*
- informare il cliente che può rimandare l'operazione per ricevere la documentazione informativa sullo strumento finanziario oggetto dell'ordine (ad esempio: KID, scheda prodotto o KIID) e quella riepilogativa dei costi, incentivi e conflitti di interesse relativi all'operazione;
- ottenere l'eventuale conferma del cliente di voler procedere all'ordine ricevendo tempestivamente l'informativa dopo la conclusione dell'ordine;
- ripetere chiaramente gli elementi dell'ordine al cliente;
- ottenere l'approvazione espressa all'invio dell'ordine al mercato.

3.3 Consegna dell'informativa alla clientela per l'operatività telefonica

L'informativa relativa agli strumenti finanziari, ai costi, gli incentivi e i conflitti di interesse deve essere consegnata alla clientela prima della prestazione di un servizio di investimento. Quando l'ordine è effettuato telefonicamente si può fornire la documentazione informativa dopo la conclusione di un'operazione, senza indebiti ritardi, se sono soddisfatte tutte le condizioni seguenti:

- a) l'investitore decide, di propria iniziativa, di mettersi in contatto con la Banca e di concludere l'operazione utilizzando un mezzo di comunicazione a distanza;
- b) la consegna della documentazione informativa non è possibile;
- c) la persona che riceve l'ordine ha informato l'investitore che la consegna della documentazione informativa non è possibile e ha indicato chiaramente che quest'ultimo può rimandare l'operazione per ricevere e leggere la documentazione contenente prima di concludere l'operazione;
- d) l'investitore accetta di ricevere la documentazione informativa senza indebiti ritardi dopo la conclusione dell'operazione, anziché rimandare l'operazione per riceverla preventivamente.

3.4 Modalità adottate per effettuare la registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche

La Banca si dota di apparecchiature telefoniche che possano registrare le conversazioni effettuate con la clientela. È fatto divieto al personale che riceve ordini da parte della clientela di utilizzare a tal fine apparecchiature telefoniche personali o, comunque, diverse dalle suddette apparecchiature.

La Banca adotta misure ragionevoli per impedire che un impiegato effettui, trasmetta o riceva su apparecchiature private conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche che l'impresa di investimento non sia in grado di registrare o copiare.

La Banca archivia tutte le mail ricevute da clienti al fine di richiedere informazioni su un ordine, richieste di prezzi, sollecitazioni, offerte di acquisto o di vendita e richieste di preventivi.

La Banca traccia tutte le comunicazioni elettroniche attraverso le quali la clientela effettua un ordine.

Inoltre, la Banca tiene e aggiorna periodicamente il registro dei soggetti che dispongono di dispositivi di proprietà della Banca o di loro proprietà il cui utilizzo è stato approvato dalla Banca.

3.5 Registrazione di ordini effettuati tramite incontri frontali

La Banca tiene traccia anche degli incontri frontali con i clienti nel corso dei quali viene effettuato un ordine.

L'operatore della Banca che prende parte ad un incontro nel quale il cliente effettua un ordine tiene traccia delle informazioni essenziali relative all'«**incontro frontale**» con il cliente stesso. Le informazioni da registrare comprendono almeno 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.

In particolare, qualora l'ordine abbia ad oggetto uno strumento in conflitto di interessi, l'iniziativa dell'incontro sarà sempre "della Banca" mentre nelle altre ipotesi può essere "del Cliente".

Ulteriori registrazioni da effettuare

Oltre a quanto riportato nella presente *Policy*, la Banca registra tutti i documenti e le informazioni fornite ai clienti e rispetta i requisiti organizzativi riportati nelle tabelle seguenti. Tutte le registrazioni sono conservate per un periodo minimo di 5 anni.

4.1 Valutazione del cliente

Informazioni fornite al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Se la Banca presta consulenza in materia di investimenti, in tempo utile prima della prestazione di un servizio di investimento, informa il cliente che fornirà la valutazione periodica dell'adeguatezza degli strumenti finanziari ad essi raccomandati
Accordi con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> Se la Banca presta a un cliente un servizio di investimento o servizio accessorio stipula con il cliente un accordo di base per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, che stabilisce i diritti e gli obblighi essenziali dell'impresa e del cliente Le registrazioni che riguardano i rispettivi diritti ed obblighi della Banca e del cliente sono tenute quanto meno per la durata della relazione con il cliente
Valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza	<ul style="list-style-type: none"> Se la Banca presta consulenza in materia di investimenti fornisce al cliente al dettaglio una relazione che comprende una descrizione generale della consulenza prestata e del modo in cui la raccomandazione sia idonea per il cliente (c.d. suitability report) Se la Banca presta un servizio che comporta valutazioni e relazioni periodiche sull'idoneità, nelle relazioni successive alla definizione iniziale può riportare solo le modifiche intervenute nei servizi / strumenti La Banca mantiene le registrazioni delle valutazioni dell'adeguatezza del prodotto/servizio di investimento condotte

4.2 Comunicazioni al cliente

Obbligo per i servizi forniti al cliente	<p>La Banca fornisce ai clienti su supporto durevole adeguate relazioni sui servizi prestati, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Comunicazione riguardo il servizio di esecuzione di ordini che esula dalla gestione di portafoglio</u>: la Banca è obbligata a fornire al cliente su supporto durevole specifiche informazioni riguardanti l'ordine e ad inviare al cliente un avviso che conferma l'esecuzione dell'ordine. La Banca se opera con controparti qualificate è ugualmente obbligata salvo diverso accordo tra le parti <u>Rendicontazione su strumenti finanziari o fondi dei clienti</u>: La Banca se detiene strumenti finanziari o fondi di clienti invia a ciascun cliente, con cadenza almeno trimestrale, un rendiconto di tali strumenti finanziari/fondi su supporto durevole. Il requisito non si applica se ai clienti è fornito accesso ad un sistema on line tramite cui gli stessi hanno accesso a rendiconti aggiornati sui propri strumenti finanziari o fondi. Se la Banca opera con controparti qualificate è ugualmente obbligata.
--	--

4.3 Comunicazioni con il cliente

Informazioni sui costi e gli oneri connessi	<ul style="list-style-type: none"> La Banca fornisce ai clienti o potenziali clienti, informazioni su tutti i costi e gli oneri connessi relativi ai servizi d'investimento e servizi accessori
---	--

<p>Informazioni sull'impresa di investimento e i servizi, gli strumenti finanziari e la salvaguardia delle attività del cliente che offre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca fornisce ai clienti, tempestivamente, informazioni sulla Banca stessa e i relativi servizi, ovvero: <ul style="list-style-type: none"> → prima della prestazione dei servizi di investimento specifiche informazioni sulla Banca e i servizi offerti tra cui i metodi di comunicazione da utilizzare per comunicare con la Banca, la dichiarazione che la Banca sia autorizzata, descrizione della politica sui conflitti di interesse, etc ▪ La Banca fornisce ai clienti / potenziali clienti, prima di prestare loro i servizi una descrizione della natura e dei rischi degli strumenti finanziari tenendo conto della classificazione del cliente <p>La Banca fornisce, su un supporto durevole, al cliente o potenziale cliente, prima che questi sia vincolato da un accordo per la prestazione di servizi di investimento o servizi accessori o prima della prestazione, le informazioni riguardanti l'accordo e i termini dell'accordo. La Banca notifica al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite e assicura che le informazioni di marketing siano in linea con queste</p>
<p>Informazioni fornite al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca notifica ai clienti (nuovi e/o esistenti) la rispettiva classificazione (al dettaglio, professionale o controparte qualificata) e li informa circa l'eventuale diritto a richiedere una diversa classificazione e i limiti che ne deriverebbero sotto il profilo della tutela del cliente ▪ La Banca fornisce, su un supporto durevole, al cliente o potenziale cliente, prima che questi sia vincolato da un accordo per la prestazione di servizi di investimento o servizi accessori o prima della prestazione le informazioni riguardanti l'accordo e i termini dell'accordo. La Banca notifica al cliente in tempo utile qualsiasi modifica rilevante delle informazioni fornite e assicura che le informazioni di marketing siano in linea con queste
<p>Comunicazioni di marketing (tranne in forma orale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le comunicazioni di marketing devono essere chiaramente identificabili come tali ▪ La Banca assicura che le raccomandazioni di detto tipo contengano l'avviso chiaro ed evidente che non sono state preparate conformemente ai requisiti giuridici volti a promuovere l'indipendenza della ricerca in materia di investimenti e che non sono soggette ad alcun divieto che proibisca le negoziazioni prima della diffusione della ricerca in materia di investimenti
<p>Consulenza in materia di investimenti alla clientela</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se la Banca presta consulenza in materia di investimenti alla clientela fornisce una relazione che comprende una descrizione generale della consulenza prestata e del modo in cui la raccomandazione fornita sia idonea per la clientela (c.d. suitability report) ▪ La Banca include nella relazione sull'idoneità informazioni sulla probabilità che i servizi o gli strumenti raccomandati comportino per il cliente la necessità di chiedere una revisione periodica delle relative disposizioni
<p>Ricerca in materia di investimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca registra ogni elemento di ricerca in materia di investimenti emanato dall'impresa di investimento su supporto durevole

4.4 Requisiti organizzativi

<p>Attività e organizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca conserva registrazioni adeguate e ordinate dell'attività dell'impresa e della sua organizzazione interna
----------------------------------	---

interna dell'impresa	
Relazioni di controllo di conformità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca conserva registrazioni di ogni relazione di controllo scritta e inviata all'alta dirigenza relativamente l'adeguatezza delle politiche e procedure interne agli obblighi previsti dalla direttiva MiFID II
Registrazione del conflitto di interessi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrazione dei tipi di servizi o attività d'investimento per i quali sia sorto o possa sorgere un conflitto d'interesse che rischia di ledere gli interessi del cliente. ▪ L'alta dirigenza riceve, con cadenza frequente e almeno una volta all'anno, relazioni scritte sulle situazioni che hanno causato l'insorgenza di un conflitto e sui servizi di investimento prestati in presenza di un conflitto
Incentivi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrazione delle informazioni comunicate al cliente in merito agli incentivi percepiti dalle case prodotto
Relazioni sulla gestione del rischio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca conserva registrazioni di ogni relazione scritta e inviata all'alta dirigenza sulle politiche e procedure relative alla gestione del rischio
Relazioni di audit interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca conserva registrazioni di ogni relazione sul piano di audit interno trasmesso all'alta dirigenza
Registrazioni del trattamento dei reclami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca conserva registrazioni di ogni reclamo e delle misure adottate per risolverli
Registrazioni delle operazioni personali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Banca viene informata tempestivamente di ogni operazione personale realizzata da un soggetto rilevante, mediante la notificazione di tali operazioni o mediante altre procedure che le consentano di individuarle ▪ Le operazioni personali notificate all'impresa o da essa individuate vengono registrate e corredate dell'annotazione di eventuali autorizzazioni o divieti connessi all'operazione

Tempi e modalità di conservazione dei dati

Le registrazioni previste all'interno di questa *Policy*, effettuate nel rispetto della normativa esistente e conservate per un periodo di cinque anni, sono fornite ai clienti interessati e all'autorità di vigilanza su richiesta.

Le registrazioni sono tenute su un supporto durevole che consenta la riproduzione o la copia e sono conservate in modo che possano essere in futuro recuperate dall'autorità competente ed in una forma e secondo modalità che soddisfino le condizioni seguenti:

- a) l'autorità competente può accedervi prontamente e ricostruire ogni fase fondamentale del trattamento di ciascuna operazione;
- b) è possibile individuare facilmente qualsiasi correzione o altra modifica apportata, nonché il contenuto delle registrazioni prima di tali correzioni o modifiche;
- c) non è possibile manipolare o alterare in altro modo le registrazioni né è possibile cancellare la registrazione originaria;
- d) le registrazioni possono essere sottoposte a trattamento informatico o qualsiasi altro trattamento efficiente quando non è possibile eseguire facilmente un'analisi dei dati in ragione del volume e della natura degli stessi;

- e) le disposizioni della Banca soddisfano i requisiti di tenuta delle registrazioni indipendentemente dalla tecnologia impiegata.

La Banca assicura la qualità, l'accuratezza e la completezza delle registrazioni di tutte le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche.

Monitoraggio delle registrazioni e revisione della policy

La Banca valuta periodicamente l'efficacia delle politiche e procedure e adotta misure e procedure alternative o supplementari necessarie e appropriate. Misure alternative o supplementari sono individuate e adottate ogni qualvolta la Banca accetta o permette l'utilizzo di un nuovo mezzo di comunicazione per la ricezione degli ordini dei clienti.

La Banca monitora periodicamente le registrazioni delle operazioni e degli ordini al fine di verificarne la conformità agli obblighi di registrazione. Il monitoraggio è basato sul rischio e proporzionato ad esso.

Requisiti supplementari

La Banca definisce le procedure da adottare per effettuare le registrazioni previste nella presente *Policy* e istruisce e forma i dipendenti riguardo tali procedure e le loro modalità di applicazione. Le procedure definiscono anche le misure da adottare per assicurare il rispetto degli obblighi di registrazione qualora si verificano circostanze eccezionali e la Banca sia impossibilitata a registrare le conversazioni telefoniche o le comunicazioni elettroniche sui dispositivi da essa istituiti, accettati e consentiti. Inoltre, ogni qualvolta si verificano una delle suddette circostanze la Banca conserva e rende accessibili alle autorità competenti prove di tali circostanze.