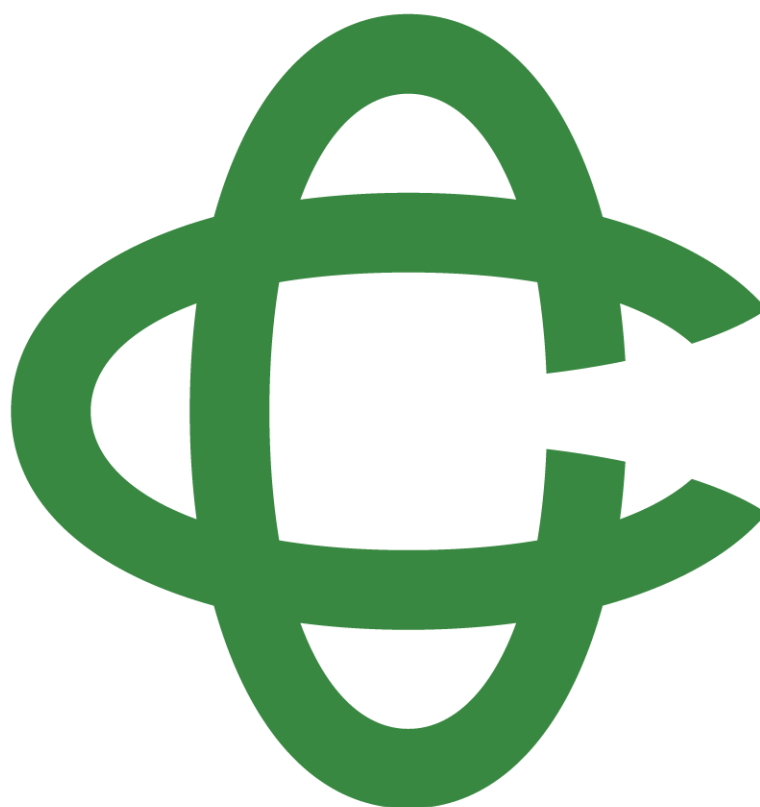


# Politica di Gruppo in materia di tenuta delle registrazioni nell'ambito dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo



<b>Tipo Documento</b>	Politica di Gruppo
<b>Codifica</b>	GBCI-POL-M9-06-R01
<b>Approvato da</b>	Consiglio di Amministrazione di Iccrea Banca



## Indice

1. Modalità di gestione del documento.....	3
1.1. Cronologia delle revisioni.....	3
1.2. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca .....	4
1.3. Ambito di applicabilità .....	5
2. Oggetto.....	6
3. Approvazione ed aggiornamento .....	6
4. Principali definizioni .....	6
5. Principali riferimenti normativi .....	7
5.1. Principali riferimenti normativi esterni.....	7
5.2. Principali riferimenti normativi interni .....	8
6. Ruoli principali .....	9
7. Disposizioni in materia di registrazione delle conversazioni telefoniche/frontali e delle comunicazioni elettroniche.....	11
7.1. Individuazione dei canali utilizzati per la prestazione dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo e delle risorse abilitate alle registrazioni.....	11
7.2. Sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche .....	12
7.3. Modalità di conferimento/registrazione degli ordini e revoche da parte della clientela	13
7.4. Registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche ...	13
7.5. Registrazione delle conversazioni frontali .....	15
7.6. Consegna dell'informativa alla clientela per l'operatività telefonica .....	16
7.7. Conservazione delle registrazioni .....	16
7.8. Ascolto delle registrazioni .....	17
7.9. Monitoraggio delle registrazioni .....	18
8. Modalità di recepimento del documento.....	19

## 1. Modalità di gestione del documento

<b>Società emittente:</b>	ICCREA Banca
<b>Titolo:</b>	Politica di Gruppo in materia di tenuta delle registrazioni nell'ambito dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo.
<b>Identificazione del documento:</b>	GBCI-POL-M9-06-R01
<b>Tipologia documento:</b>	Politica di Gruppo
<b>Classificazione:</b>	Privato di Gruppo
<b>Owner di riferimento:</b>	Area Chief Business Officer – U.O. Divisione Privati & POE U.O. WM Servizi Consulenza e MIFID
<b>Redattore:</b>	Area Chief Business Officer – U.O. WM Servizi Consulenza – MIFID
<b>Validatore:</b>	Chief Business Officer – U.O. Wealth Management U.O. Finanza di Gruppo U.O. Sicurezza delle Informazioni U.O. Gestione e Sviluppo Risorse Umane U.O. Relazioni Industriali di Gruppo e Normativa del Lavoro U.O. General Counsel
<b>Verificatore:</b>	Area CCO – U.O. Normativa Finanziaria CRO CAMLO Area CFO – U.O. Compliance Fiscale DPO
<b>Approvatore:</b>	Consiglio di Amministrazione della Capogruppo
<b>Direttiva di riferimento:</b>	

### 1.1. Cronologia delle revisioni

<b>Numero versione</b>	<b>Data approvazione</b>	<b>Principali interventi</b>
1.0	CdA 24/02/2023	Prima versione del documento

## 1.2. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca

---

**Emanato con:**

---

**Norme abrogate:**

NA

---

### 1.3. Ambito di applicabilità

La presente Politica si applica alle Società di seguito elencate (alla data di approvazione del presente documento):

Perimetro Gruppo	Tipo intermed.	Denominazione sociale	Applic.	Perimetro Gruppo	Tipo intermed.	Denominazione sociale	Applic.
Banca Capogruppo	Banca	Iccrea Banca SpA	✓	Perimetro Indiretto	Società strumentale	Coopersystem Sc	
Banche Affiliate		Tutte le Banche Affiliate	✓			Sigest Srl	
Perimetro Diretto		Iccrea Bancalmpresa SpA	✓			BED Brianza Elaborazione Dati Scrl	
		Banca Sviluppo SpA	✓			Immobiliare Banca d'Alba Srl	
		Banca Mediocredito del Friuli Venezia Giulia SpA					
	Finanziaria	BCC CreditoConsumo SpA					
		BCC Factoring SpA					
		BCC Lease SpA					
		BCC Risparmio & Previdenza SGR	✓				
	Società strumentale	BCC Beni Immobili Srl					
		BCC Gestione Crediti SpA					
		BCC Sinergia SpA	✓				
BCC Sistemi Informatici SpA		✓					
BCC Servizi Assicurativi Srl							
BIT SPA Servizi per l'investimento sul territorio							

## 2. Oggetto

La presente Politica definisce i principi e le linee guida in materia di tenuta delle registrazioni e che le Società del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea sono tenute ad osservare nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo.

La regolamentazione in materia, finalizzata ad assicurare la trasparenza e la protezione degli investitori, prevede infatti l'obbligo di registrazioni atte a consentire all'autorità competente di espletare i propri compiti di vigilanza e di verificare che le imprese di investimento ed i soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa abbiano rispettato gli obblighi relativi all'integrità del mercato e nei confronti della clientela o dei potenziali clienti, nonché atte ad assicurare elementi di prova per dimostrare la corrispondenza delle operazioni richieste dai clienti con quelle effettivamente eseguite.

Le Società in perimetro tengono almeno l'elenco minimo delle registrazioni previsto dalla vigente normativa in tema di Valutazione del cliente, Gestione dell'ordine, Ordini del cliente e Operazioni, Comunicazione al cliente, Comunicazione con il cliente, Salvaguardia delle attività del cliente, Requisiti Organizzativi. Nello specifico, adempiono agli obblighi di registrazione in ragione di natura e tipologia dei Servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo prestati, tenendo cioè conto dei rispettivi ambiti di operatività condotta, e adottano specifica normativa attuativa nell'ambito della quale si riscontrano le procedure di dettaglio per l'adempimento degli obblighi di registrazione previsti dalla vigente normativa.

Ciò posto, nell'ambito della presente Politica vengono declinati i principi e le linee guida di riferimento per la tenuta delle registrazioni che si riferiscono alle conversazioni telefoniche, alle comunicazioni elettroniche e alle conversazioni "frontali" riguardanti le operazioni concluse nella prestazione dei servizi pertinenti facendo rimando - come detto - alla normativa attuativa di dettaglio dedicata alla disciplina delle ulteriori fattispecie previste dalla normativa vigente in materia di obblighi di registrazione.

## 3. Approvazione ed aggiornamento

La Politica è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ed è adottata dalle Società destinatarie previa approvazione da parte del proprio Consiglio di Amministrazione.

Ogni modifica al documento segue il medesimo iter approvativo.

## 4. Principali definizioni

- **Capogruppo:** Iccrea Banca S.p.A. – Istituto Centrale del Credito Cooperativo.
- **Società del Perimetro di Direzione e Coordinamento:** le società controllate dalla Capogruppo ai sensi dell'art. 2359 del codice civile e dell'art. 23 del TUB, sulle quali la

Capogruppo esercita le proprie attività di direzione, coordinamento e controllo (i.e. Società del Perimetro Diretto, Banche Affiliate e Società del Perimetro Indiretto).

- **Banche Affiliate:** le BCC/CRA aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea e, pertanto, soggette all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo in virtù del Contratto di Coesione con essa stipulato.
- **Società del Perimetro Diretto:** le società controllate dalla Capogruppo, anche indirettamente, in virtù di un rapporto partecipativo, ai sensi dei punti 1 e 2 dell'art. 2359 del Codice civile.
- **Società in Perimetro:** le Società alle quali si applica la presente Politica, come indicato al precedente paragrafo 1.3, di seguito anche "Società".
- **Cliente:** Il soggetto persona fisica o giuridica, al quale le Società in Perimetro prestano i servizi pertinenti.
- **Funzione erogatrice dei servizi di investimento:** la Funzione della Società in Perimetro coinvolta nella prestazione dei servizi di investimento e/o nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo.
- **Preferenze di sostenibilità:** la scelta del cliente prevista dall'articolo 2, punto 7 del Regolamento Delegato 565/2017, e dall'articolo 2, punto 4 del Regolamento Delegato 2359/2017 che viene raccolta tramite l'apposita sezione del Questionario MiFID.
- **Servizi pertinenti:** 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; g) gestione di sistemi multilaterali di negoziazione; h) distribuzione di prodotti di investimento assicurativo effettuata dai soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa.
- **Supporto durevole,** si intende 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, il cui utilizzo è disciplinato dall'articolo 3 del regolamento (UE) 2017/565.

## 5. Principali riferimenti normativi

### 5.1. Principali riferimenti normativi esterni

- Direttiva (UE) 2014/65 (c.d. Direttiva MIFID II) del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 15 marzo 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari;
- Direttiva (UE) 2016/97 (c.d. Direttiva IDD) del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa;

- Regolamento Delegato (Ue) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 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 della direttiva;
- Regolamento Delegato (Ue) 2017/2359 della Commissione del 21 settembre 2017 che integra la Direttiva IDD per quanto riguarda gli obblighi di informazione e le norme di comportamento applicabili alla distribuzione di Prodotti di Investimento assicurativo;
- Decreto Legislativo n. 58 del 24 febbraio 1998, Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, ai sensi degli articoli 8 e 21 della legge 6 febbraio 1996, n. 52;
- Regolamento Intermediari adottato con delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 e successive modifiche e integrazioni;
- Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, recante disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa di cui al Titolo IX (Disposizioni Generali in materia di distribuzione) del decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle Assicurazioni Private e successive modifiche ed integrazioni;
- ESMA - Q&A On MiFID II and MIFIR investor protection and intermediaries topics del 19 novembre 2021 ESMA - Public Statement on COVID-19: Clarification of issues related to the application of MiFID II requirements on the recording of telephone conversations del 20 marzo 2020.
- Legge 20 maggio 1970, n. 300 – “Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e nell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento”.

## 5.2. Principali riferimenti normativi interni

- Contratto di Coesione (stipulato tra Capogruppo e Banche Affiliate ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 1, del decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385 e della circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 e successivi aggiornamenti);
- Regolamento del Gruppo Iccrea;
- Politica di Gruppo in materia di Product Management;
- Normativa in materia di protezione dei dati personali;
- Politica di Gruppo per la Sicurezza delle informazioni;
- Politica di Gruppo per la Classificazione delle informazioni;
- Politica di Gruppo in materia di Sostenibilità.

## 6. Ruoli principali

- **Consiglio di Amministrazione di Capogruppo**
  - definisce e approva la presente Politica e i suoi eventuali aggiornamenti.
- **Consiglio di Amministrazione delle Società del Perimetro di Direzione e Coordinamento:**
  - recepisce la presente Politica, ne cura e verifica l'attuazione.
- **Funzione Wealth Management di Capogruppo:**
  - è responsabile di definire/aggiornare i principi e le linee guida in materia di tenuta delle registrazioni.
- **Funzione erogatrice dei servizi di investimento<sup>1</sup>:**
  - identifica i canali attraverso cui possono essere conferiti gli ordini da parte della clientela, assicurandone l'idoneità per lo svolgimento dell'operatività soggetta a registrazione;
  - identifica il personale abilitato alla prestazione dei servizi pertinenti coerentemente con le previsioni contenute nell'Accordo sindacale, e ne segnala le variazioni;
  - utilizza le apparecchiature dedicate ed assicura la registrazione delle comunicazioni «frontali» nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo.
- **Funzione Risorse Umane:**
  - verifica l'elenco del personale abilitato alla prestazione dei servizi pertinenti;
  - assicura le attività di coordinamento tra le Funzioni coinvolte nel processo in esame, con particolare riferimento alla fase di ascolto.
- **Funzione ICT<sup>2</sup>**
  - fornisce ogni supporto tecnico per l'effettuazione, la gestione e la corretta e completa conservazione delle registrazioni;
  - tiene ed aggiorna periodicamente il registro dei soggetti che dispongono di dispositivi telefonici sottoposti a registrazione.
- **Funzione Sicurezza delle Informazioni di Capogruppo**

<sup>1</sup> In Capogruppo tale Funzione è svolta dalla Funzione Finanza. Si precisa che la Capogruppo, non effettua comunicazioni "frontali" nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e non distribuisce direttamente prodotti di investimento assicurativo.

<sup>2</sup> Per la Capogruppo e per le Società del Gruppo che si avvalgono della Società BCC Sistemi Informatici, tale Funzione è demandata a BCC SI.

- fornisce i criteri per la gestione e la conservazione dei file relativi alle registrazioni telefoniche in base al livello di classificazione della tipologia delle informazioni gestite con le stesse

- **Funzione Sicurezza Informatica<sup>3</sup>:**

- definisce i requisiti di sicurezza ICT che devono essere presi in considerazione dalla Funzione ICT, responsabile della realizzazione;
- garantisce la protezione dei sistemi e/o applicazioni e delle informazioni coinvolti nella registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche, assicurando la coerenza dei presidi di sicurezza con le Politiche di Gruppo in materia di sicurezza delle informazioni, tramite l'attuazione e la verifica di processi, presidi e misure di sicurezza informatica;
- garantisce le attività di monitoraggio degli eventi nell'ambito della sicurezza informatica, nonché delle minacce applicabili al sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche.

- **Funzione Sicurezza Logica:**

Tale funzione può coincidere con la Funzione di Sicurezza Informatica.

- gestisce le richieste e le assegnazioni di abilitazione di accesso al sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche.

- **Funzione Legale**

- informa formalmente la Funzione ICT della sussistenza di procedimenti giudiziari di competenza in ragione dei quali deve garantirsi la conservazione delle registrazioni telefoniche effettuate oltre il periodo minimo di conservazione previsto dalla normativa, anche di Gruppo, tempo per tempo vigente.

- **Funzione Relazioni industriali**

- assicura la rispondenza delle regole stabilite dalla presente Politica con quanto contenuto nell'Accordo sindacale, tempo per tempo vigente, stipulato al riguardo con le Rappresentanze Sindacali Aziendali (RR.SS. AA).

---

<sup>3</sup> Per le Società del Gruppo che si avvalgono della Società BCC Sistemi Informatici, le attività operative di tale Funzione, sono demandate, con riferimento alle applicazioni software e/o componenti ICT gestite dalla Società stessa ed attraverso uno specifico accordo contrattuale tra le parti, alla Funzione competente in materia di sicurezza informatica, destinataria della presente Politica.

## 7. Disposizioni in materia di registrazione delle conversazioni telefoniche/frontali e delle comunicazioni elettroniche

La normativa in materia di tutela della libertà e dignità dei lavoratori prevede che “*strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale e possono essere installati previo accordo collettivo stipulato dalla rappresentanza sindacale unitaria o dalle rappresentanze sindacali aziendali*”<sup>4</sup>, precisando che tali disposizioni non si applicano agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa.

In ogni caso, le informazioni raccolte sono utilizzabili a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro a condizione che sia data al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli, nel rispetto di quanto disposto in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Al fine di maggior cautela, benché la presente Politica preveda il rispetto di tutti gli obblighi connessi alle informazioni raccolte nell'ambito della prestazione dei servizi pertinenti, il Gruppo ritiene in ogni caso opportuno disciplinare la materia della registrazione del traffico telefonico nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo tramite accordo stipulato con le rappresentanze sindacali.

### 7.1. Individuazione dei canali utilizzati per la prestazione dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo e delle risorse abilitate alle registrazioni

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo individua, per ciascun servizio pertinente prestato, i canali attraverso i quali è possibile ricevere ovvero trasmettere un ordine dei clienti, compatibilmente con le soluzioni tecnico-organizzative disponibili ai fini della valida acquisizione delle singole disposizioni del cliente.

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo identifica e comunica alla Funzione Risorse Umane il personale abilitato alla prestazione dei servizi pertinenti coerentemente con le previsioni contenute nell'Accordo sindacale, nonché le variazioni del personale adibito allo svolgimento dell'operatività soggetta a registrazione; il personale identificato deve essere informato circa lo scopo e l'utilizzo dei sistemi soggetti a registrazione nonché sull'etichettatura utilizzata per identificare i dispositivi sottoposti a registrazione.

Le informazioni inerenti alle linee telefoniche e al personale sottoposti a registrazione devono essere censite in un apposito Registro mantenuto dalla Funzione ICT su segnalazione della Funzione Risorse Umane, la quale, con il supporto della Funzione erogatrice dei servizi di

<sup>4</sup> Legge 20 maggio 1970, n. 300

investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo, è tenuta ad una verifica periodica delle informazioni ivi presenti.

Qualora si verificano cambiamenti della struttura aziendale che comportino un aggiornamento delle unità organizzative previste nel citato Accordo sindacale, la Funzione Risorse Umane deve darne apposita comunicazione alla Funzione Relazioni Industriali ed alla Funzione ICT per gli adempimenti di competenza.

## **7.2. Sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche**

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo assicura, per il tramite della Funzione ICT, che i dispositivi telefonici individuati per espletare l'attività in perimetro possano registrare le conversazioni effettuate con la clientela.

La Funzione ICT è deputata alla predisposizione del sistema tecnico di registrazione col supporto della Funzione di Sicurezza Logica per le attività di relativa competenza (ad es: attivazione/variazione delle credenziali del sistema di registrazione). Attraverso software e/o soluzioni tecniche dedicati, la Funzione garantisce che il sistema non dia corso:

- sulle linee telefoniche sottoposte a registrazione, alla possibilità di riascolto delle conversazioni effettuate da utenti che utilizzino - sulle predette linee – delle “user id” non rientranti tra quelle sottoposte a registrazione;
- sulle linee telefoniche non sottoposte a registrazione, alla registrazione delle “user id” segnalate per la registrazione.

Deve inoltre assicurare:

- il back-up continuo delle registrazioni telefoniche effettuate;
- il salvataggio e la storicizzazione dei “file” audio delle registrazioni sul server per i tempi previsti, tenendo traccia delle cancellazioni effettuate decorsi tali termini;
- la verifica dei contenuti di sicurezza logica e fisica del sistema di registrazione per il tramite della Funzione Sicurezza Informatica e della Funzione di Sicurezza Logica;
- la manutenzione dei sistemi tecnici concernenti le registrazioni telefoniche (compresi quelli utilizzati per le attività di ascolto) ed il loro corretto funzionamento (anche in termini di continuità operativa<sup>5</sup>).

---

<sup>5</sup> A tal fine, devono essere adottate misure atte ad assicurare il rispetto degli obblighi di registrazione qualora si verificano circostanze eccezionali e la Società sia impossibilitata a registrare le conversazioni telefoniche o le comunicazioni elettroniche sui dispositivi da essa istituiti, accettati e consentiti. Inoltre, ogni qualvolta si verifichi una delle suddette circostanze, la Società deve conservare e rendere accessibili alle autorità competenti prove di tali circostanze.

### 7.3. Modalità di conferimento/registrazione degli ordini e revoche da parte della clientela

Gli ordini e le revoche devono essere conferiti per iscritto, nonché, previa richiesta del cliente, telefonicamente o in via elettronica, qualora la Società offra tali modalità. In tali circostanze vengono effettuate le registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche intercorrenti con i clienti che danno luogo o possono dar luogo a operazioni relative ai servizi pertinenti disciplinati dal relativo contratto quadro.

Degli ordini impartiti per iscritto, fa piena prova l'avvenuta sottoscrizione da parte del cliente del modulo d'ordine e/o del modulo di revoca dello stesso.

Degli ordini impartiti telefonicamente, fa piena prova la relativa registrazione effettuata dalla Società su nastro magnetico o su altro supporto durevole equivalente, mentre per gli ordini impartiti elettronicamente, viene mantenuta evidenza con apposita registrazione.

Le Società in Perimetro tengono registrazioni in merito all'esecuzione rapida, equa ed efficiente degli ordini dei clienti. A tal riguardo, si precisa che:

- gli ordini e le relative operazioni (es. eseguiti, storni) devono essere censiti nelle apposite procedure tempestivamente rispetto alla relativa ricezione /esecuzione;
- con riferimento alle operazioni eseguite fuori mercato, gli ordini devono essere inseriti nella procedura informativa contestualmente alla trasmissione e gli eseguiti entro 1 minuto per gli strumenti azionari e 5 minuti per i restanti;
- le informazioni censite devono rappresentare correttamente l'operatività e devono essere riscontrate con eventuali controparti coinvolte nell'operazione (es. data e orario eseguito, sede di esecuzione, prezzo).

Tali indicazioni devono essere rispettate anche da eventuali soggetti terzi coinvolti nell'effettuazione delle attività (es. Società cui viene esternalizzata la gestione del back office).

### 7.4. Registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche

Tutte le conversazioni telefoniche e/o le comunicazioni elettroniche intercorse con i clienti, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo, devono essere registrate. Le registrazioni devono essere 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 Società, nonché per rilevare eventuali comportamenti che possono avere rilevanza in termini di abusi di mercato, anche quando le imprese trattano per conto proprio. Pertanto, è fatto divieto al personale che riceve ordini da parte della clientela di utilizzare a tal fine canali personali o, comunque, diversi da quelli autorizzati dalla Società<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Ad esempio, effettuare trasferimento della comunicazione su apparecchi non sottoposti a registrazione e viceversa; utilizzare i telefoni cellulari aziendali per le attività connesse alla prestazione dei servizi di investimento nei confronti della clientela e delle controparti di mercato, fatta eccezione per quelle situazioni straordinarie e contingenti nelle quali risulta essere strettamente necessario assicurare la "continuità operativa" e comunque nel rispetto della normativa vigente in materia.

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 di un ordine ad un intermediario, nonché la richiesta di una quotazione, deve essere sottoposta a registrazione, qualsiasi sia il canale con cui viene effettuata. Pertanto, la Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo provvede a registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche intercorrenti con:

- il cliente, nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo;
- altri intermediari quando viene trasmesso un ordine o una richiesta di 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: a) ad eseguire o a richiedere la trasmissione di un ordine; b) a una richiesta di informazioni in merito ad uno strumento finanziario o prodotto di investimento assicurativo;
- conversazioni e/o comunicazioni con altre persone, che si riferiscono a transazioni concluse quando si tratta di operazioni che comportano la prestazione di servizi di investimento o la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo.

Si precisa, inoltre, che tra le informazioni di cui l'intermediario deve conservare traccia, rientrano anche le fattispecie di adattamento delle preferenze in materia di sostenibilità espresse dalla clientela nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento e della distribuzione di prodotti di investimento assicurativo.

Devono essere incluse 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).

Tenuto conto delle specifiche attività svolte da ciascuna Società, le comunicazioni elettroniche da registrare sono quelle che avvengono tramite i seguenti canali:

- Internet Banking
- videoconferenze;
- fax;
- e-mail;
- Bloomberg mail;
- SMS;
- dispositivi business to business;

- chat;
- instant messaging;
- applicazioni per dispositivi mobili.

Quando viene raccolto un ordine telefonico, la Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo, previa informativa al cliente<sup>7</sup> che la conversazione sarà soggetta a registrazione, dopo aver avviato la stessa deve procedere almeno a:

- identificare il cliente;
- leggere eventuali clausole di avvertimento sugli strumenti finanziari, sui servizi di investimento e sui prodotti di investimento assicurativo (ad es. la scheda prodotto);
- ottenere chiaramente le specifiche inerenti all'operazione richiesta, ad es. quantità nominale, codice ISIN, ecc.;
- con riferimento ad operazioni per le quali non sussiste un conflitto di interessi, informare il cliente che può rimandare l'operazione ad un momento successivo, una volta ricevuta 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;
- comunicare al cliente che una copia della registrazione rimane disponibile, su richiesta dello stesso, per i successivi cinque anni e, laddove richiesto dall'autorità competente, per un periodo fino a sette anni.

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

### **7.5. Registrazione delle conversazioni frontali<sup>8</sup>**

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo registra su supporto durevole tutte le informazioni pertinenti relative a conversazioni «frontali» con i clienti.

Le informazioni registrate comprendono almeno i seguenti elementi:

- a) data e ora degli incontri;

<sup>7</sup> L'informativa al cliente che la conversazione sarà soggetta a registrazione nonché tutte le attività riportate nel successivo elenco, non sono dovute nel caso in cui il cliente è un cliente professionale o una controparte qualificata ai sensi della normativa vigente.

<sup>8</sup> Quanto riportato non si applica alle Società in Perimetro che operano con clienti professionali o con controparti qualificate ai sensi della normativa vigente.

- 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.

## 7.6. Consegna dell'informativa alla clientela per l'operatività telefonica<sup>9</sup>

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo consegna alla clientela l'informativa relativa agli strumenti finanziari, ai costi, gli incentivi e ai conflitti di interesse, prima della prestazione di un servizio pertinente. Con riferimento ad operazioni per le quali non sussiste un conflitto di interessi, 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 pertinente 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.

## 7.7. Conservazione delle registrazioni

Le registrazioni previste dalla presente Politica, effettuate nel rispetto della normativa vigente, devono consentire all'autorità competente di espletare i propri compiti di vigilanza e, in particolare, 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 sono conservate per un periodo di cinque anni e, laddove richiesto dall'autorità competente, per un periodo fino a sette anni, salvo il caso in cui sia stata fornita comunicazione di mantenere i file per un periodo maggiore (es. comunicazione di mantenere le registrazioni in quanto connesse allo svolgimento di procedimenti giudiziari in essere).

In caso di prodotti di investimento assicurativo, le registrazioni delle valutazioni di adeguatezza effettuate, che includono le informazioni ottenute dal cliente e qualsiasi documento concordato

---

<sup>9</sup> La citata informativa al cliente non è dovuta nel caso in cui il cliente è un cliente professionale o una controparte qualificata ai sensi della normativa vigente.

con lo stesso<sup>10</sup> vengono conservate almeno per tutto il tempo in cui sussiste la relazione tra l'intermediario assicurativo ed il cliente.

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 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 Società soddisfano i requisiti di tenuta delle registrazioni indipendentemente dalla tecnologia impiegata.

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

Qualora gli applicativi informatici utilizzati per effettuare la prestazione dei servizi di investimento in esame non garantiscano la registrazione ed archiviazione in automatico delle richieste, la Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo<sup>11</sup> archivia tutte le richieste di informazioni ricevute da clienti relative ad un ordine, richieste di prezzi, sollecitazioni, offerte di acquisto o di vendita e richieste di preventivi e traccia tutte le comunicazioni elettroniche attraverso le quali la clientela effettua un ordine.

## 7.8. Ascolto delle registrazioni

L'ascolto delle registrazioni può essere avviato su richiesta del responsabile della Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo e/o dell'Alta Direzione indirizzata alla Funzione Risorse Umane e la richiesta deve contenere almeno gli estremi della conversazione (data, ora, ecc.), i motivi della richiesta, le eventuali persone coinvolte nel contenzioso e gli eventuali termini dell'ascolto.

<sup>10</sup> Compresi i documenti che stabiliscono i diritti delle parti e gli altri termini sulla base dei quali l'intermediario assicurativo fornirà i servizi al cliente.

<sup>11</sup> Con riferimento alla Funzione erogatrice dei servizi di investimento della Capogruppo, gli applicativi informatici attraverso i quali è possibile effettuare i servizi di investimento in parola registrano e archiviano in automatico le richieste di informazioni su un ordine, richieste di prezzi, sollecitazioni, offerte di acquisto o di vendita e richieste di preventivi e memorizzano tutte le comunicazioni elettroniche attraverso le quali la clientela effettua un ordine.

La Funzione Risorse Umane, informata la Funzione Relazioni Industriali, coordina le attività da svolgersi durante la procedura di ascolto dinnanzi a tutti i soggetti che devono essere necessariamente presenti come definito nell'Accordo sindacale.

L'ascolto delle registrazioni deve essere tracciato e documentato. A tal fine è necessario tenere un Registro degli ascolti effettuati, riportante gli esiti degli incontri relativi alla procedura di ascolto.

## 7.9. Monitoraggio delle registrazioni

La Funzione erogatrice dei servizi di investimento e di distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo e la Funzione tecnico/logistica valutano periodicamente l'efficacia delle procedure e, nel caso, adottano misure alternative o supplementari, verificando la possibilità di registrare le conversazioni/comunicazioni ogni qualvolta venga utilizzato un nuovo dispositivo per la ricezione degli ordini dei clienti.

Il sistema adottato deve consentire il monitoraggio delle registrazioni con modalità tecniche tali da mantenere traccia degli accessi in fase di ascolto (user-id di accesso, data e ora dello stesso).

La Funzione ICT<sup>12</sup> effettua il monitoraggio in base al rischio e proporzionatamente allo stesso e segnala tempestivamente eventuali anomalie riscontrate nel sistema delle registrazioni telefoniche; in particolare:

- per anomalie occorse al sistema, provvede a dar corso al processo previsto in materia di "Gestione degli incidenti"<sup>13</sup>;
- per anomalie che abbiano inciso sulla qualità e completezza delle registrazioni telefoniche, informa le funzioni interessate per le valutazioni di competenza.

<sup>12</sup> Il personale che opera sul Sistema di registrazione deve essere provvisto di adeguati profili di professionalità ed esperienza in materia ovvero opportunamente formato.

<sup>13</sup> Cfr. in particolare la normativa interna in materia di Gestione degli incidenti.

## 8. Modalità di recepimento del documento

<b>Società emittente:</b>	ICCREA Banca
<b>Titolo:</b>	Politica di Gruppo in materia di tenuta delle registrazioni nell'ambito dei servizi di investimento e nella distribuzione di prodotti di investimento assicurativo
<b>Identificazione del documento:</b>	GBCI-POL-M9-06-R01
<b>Tipologia documento:</b>	Politica di Gruppo
<b>Società del Gruppo</b>	Banca di Credito Cooperativo di Fano
<b>Approvato da:</b>	Consiglio di Amministrazione (seduta del 08/05/2023)
<b>Emanato con:</b>	Ordine di Servizio n. 49/2023
<b>Norme abrogate o sostituite:</b>	N/A