

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	1/7

Policy

sul conferimento degli ordini per via telefonica e tramite mezzi di comunicazione elettronica con la clientela

Tipo documento	Policy
Versione	Versione n° 1
Data aggiornamento	24/09/2025
Data approvazione	24/09/2025
Entrata in vigore	01/10/2026
Redazione	Servizio Compliance
Approvazione	Consiglio di amministrazione di Banca di San Marino S.p.A.
Pubblicazione	Pubblicato con Circolare BSM 14/2025

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	2/7

SOMMARIO

1. PREMESSA	3
1.1 Obiettivi del documento	3
1.2 Definizioni	3
1.3 Contesto normativo di riferimento	4
1.4 Gestione del documento.....	4
1.5 Destinatari.....	4
2. IDENTIFICAZIONE DEI CANALI E DEI PRESIDI	4
2.1 Notifica alla clientela.....	5
2.2 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico	5
2.3 Trasmissioni di ordini tramite altri canali di comunicazione elettronici.....	6
3. REGISTRAZIONI DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE E DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	6
3.1 Registrazione delle conversazioni frontali	6
3.2 Procedure da attuare in caso di circostanze eccezionali	7
4. CONSERVAZIONI DELLE REGISTRAZIONI	7

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	3/7

1. PREMESSA

1.1 Obiettivi del documento

Il regolamento della Banca Centrale di San Marino **2024-05** recepisce, tra le altre cose, la Direttiva (UE) 2014/65 del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari (di seguito la “**MiFID 2**”) e il Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione Europea del 25 aprile 2016 (di seguito il “**Regolamento Delegato**”). La normativa di riferimento prevede che la Banca sia tenuta a mantenere registrazioni adeguate a tutti i servizi prestati, nonché per tutte le attività e operazioni effettuate. Questo obbligo consentirà all'autorità competente di svolgere efficacemente i propri compiti di vigilanza e di verificare che i soggetti autorizzati alla prestazione dei servizi di investimento abbiano adempiuto a tutti gli obblighi previsti, inclusi quelli nei confronti dei clienti o potenziali clienti e quelli relativi all'integrità del mercato.

Le registrazioni devono includere anche le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche che riguardano le operazioni concluse, in particolare quelle relative alla negoziazione per conto proprio e alla prestazione di servizi di ordini della clientela inerenti alla ricezione, trasmissione ed esecuzione di tali ordini. La presente Policy disciplina altresì gli ordini trasmessi dai clienti tramite altri canali come posta, fax, posta elettronica o interazioni dirette ("frontali").

La Banca, attraverso il presente documento, si impegna a:

- **Identificare** i canali attraverso i quali possono essere ricevuti gli ordini dei clienti;
- **Stabilire** le modalità di registrazione delle conversazioni telefoniche, delle comunicazioni elettroniche e degli ordini ricevuti tramite altri canali;
- **Definire** le procedure per notificare ai clienti la registrazione delle comunicazioni e delle conversazioni, nonché stabilire i tempi di conservazione delle informazioni.

1.2 Definizioni

- **Banca o BSM o Capo gruppo o Società:** Banca di San Marino S.p.A;
- **Cliente:** soggetti, persone fisiche o giuridiche, ai quali vengono prestati servizi di attività di investimento;
- **Cliente professionale:** soggetto, persone fisiche o giuridiche che possiedono l'esperienza, le conoscenze e la competenza necessarie per prendere le proprie decisioni in materia di investimenti e valutare correttamente i rischi che assume;
- **Conversazioni telefoniche:** si intendono le conversazioni che avvengono mediante le apparecchiature telefoniche fisse fornite dalla Banca ai propri dipendenti e sottoposte a registrazione
- **Cliente al dettaglio:** clienti non rientranti tra i clienti professionali o le controparti;
- **Consiglio di amministrazione:** Organo sociale con funzione di supervisione strategica;
- **Servizi accessori:** attività riservate e non riservate ai sensi dell'Allegato 1 della LISF che possono essere svolte in termini accessori rispetto alla prestazione di servizi e attività di investimento di cui alla lettera D dell'Allegato 1 della LISF;
- **Servizi di investimento:** servizi e attività di cui alla lettera D dell'Allegato 1 della LISF;
- **Supporto durevole:** qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	4/7

adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate.

Per le definizioni non espressamente enunciate, si fa riferimento sia a quelle presenti all'interno del Regolamento BCSM 2024-05 sia ai termini di uso comune nel mercato finanziario.

1.3 Contesto normativo di riferimento

Si riportano le principali fonti normative **primarie e secondarie esterne**:

- Regolamento BCSM 2024-05 in Materia di Servizi e Attività di Investimento;
- 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, integra la direttiva (UE) 2014/65 del Parlamento europeo e del Consiglio stabilendo 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;

Le linee guida contenute nella presente Policy sono da considerarsi congiuntamente ad altre norme emanate dalla Banca in ottemperanza della normativa concernente sia la prestazione dei servizi di investimento e/o accessori o distribuzione di prodotti assicurativi, sia le altre disposizioni di carattere generale. Esse si aggiungono, in via esemplificativa, alle regole di comportamento applicabili al personale dipendente e/o a collaboratori ad altro titolo, in virtù della normativa vigente, dei contratti di lavoro, delle procedure interne, nonché dei codici di comportamento cui la Banca ha aderito o che ha adottato internamente.

1.4 Gestione del documento

Il presente documento è predisposto e aggiornato dal Servizio Compliance, approvato dal Consiglio di amministrazione e la diffusione avviene attraverso l'emanazione di una Circolare a firma del Direttore Generale e successiva pubblicazione sulla *intranet* aziendale.

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. Il presente Regolamento è soggetto a revisione in presenza di modifiche, integrazioni o nuove normative che ne influenzano il contenuto, nonché quando lo si ritenga opportuno.

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.

1.5 Destinatari

Il presente documento viene diffuso a tutto il personale della Banca.

2. IDENTIFICAZIONE DEI CANALI E DEI PRESIDI

La Banca consente alla propria clientela di trasmettere gli ordini, oltre che allo sportello anche mediante canale telefonico, internet banking e tramite PEC/t-notice. 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.

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	5/7

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 già menzionate registrazioni siano conservate anche nelle ipotesi in cui il rapporto lavorativo con i dipendenti o collaboratori si interrompa.

La Banca, inoltre, 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, elaborato dall'Ufficio IT sul software **ADABUS POWERPLAY** 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.

2.1 Notifica alla clientela

Prima di procedere con la registrazione delle conversazioni e delle comunicazioni telefoniche, oltre a firmare un accordo formale tra le parti per l'invio degli ordini tramite il canale telefonico, è necessario informare i clienti che tali comunicazioni saranno registrate.

Questa notifica avviene attraverso la presa visione e la firma del contratto per la prestazione dei servizi di investimento e per il deposito di titoli a custodia e amministrazione, il quale contiene una clausola che comunica ai clienti le seguenti condizioni:

- a) che le conversazioni e le comunicazioni saranno registrate;
- b) che una copia delle registrazioni delle conversazioni e delle comunicazioni con il cliente sarà disponibile, su richiesta, per il periodo richiesto dall'autorità di vigilanza.

2.2 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico

Quando riceve ordini dai propri clienti mediante canale telefonico, la Banca attua 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, anche tramite messaggio automatico, 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;

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	6/7

- 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;
- informi il cliente in merito all'appropriatezza o, in caso di prestazione del servizio di consulenza, all'adeguatezza dell'operazione e all'eventuale impossibilità di dar corso all'operazione in caso di inadeguatezza.

2.3 Trasmissioni di ordini tramite altri canali di comunicazione elettronici

La banca può consentire alla propria clientela di trasmettere ordini tramite PEC/t-notice e tramite piattaforma di Internet banking appositamente abilitata. Tramite tali procedure la Banca provvede all'identificazione del cliente ed alla fornitura allo stesso di tutte le informazioni riportate al precedente paragrafo 2.2 nonché alla conservazione delle informazioni relative all'operazione richiesta.

3. REGISTRAZIONI 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 alla effettiva esecuzione dell'ordine. Le suddette conversazioni e comunicazioni sono sottoposte a registrazione per la loro intera durata.

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

3.1 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 sul sistema informativo, registra su un **supporto durevole** le stesse informazioni di cui al punto 3, al fine di garantire il medesimo standard di conservazione delle informazioni previsto per le altre forme di comunicazione.

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N06
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	7/7

3.2 Procedure da attuare in caso di circostanze eccezionali

Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni della presente Policy, la Banca assicura che, nei casi in cui si verifichino 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.

4. CONSERVAZIONI 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 **almeno 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.