

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

<b>Tipo documento</b>	Policy
<b>Versione</b>	1.0
<b>Edizione</b>	11/2025
<b>Approvato dal CdA nella seduta del:</b>	12.11.2025
<b>Pubblicazione</b>	Circolare n.35/2025

## Sommario

1.	Definizioni .....	3
2.	Premessa .....	3
	2.1 Obiettivi del documento .....	3
	2.2 Normativa di riferimento .....	3
	2.3 Gestione del Documento .....	4
	2.4 Destinatari .....	4
3.	Identificazione dei canali e dei presidi attraverso cui è possibile prestare un servizio di investimento finalizzato alla ricezione di un ordine .....	4
	3.1 Notifica alla clientela .....	5
	3.2 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico .....	5
	3.3 Trasmissioni di ordini tramite altri canali di comunicazione elettronici .....	5
4.	Registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche .....	5
	4.1 Registrazione delle conversazioni frontali .....	6
5.	Procedure da attuare in caso di circostanze eccezionali .....	6
6.	Conservazione delle Registrazioni .....	6
7.	Aggiornamento e Monitoraggio Periodico .....	6

## 1. Definizioni

- **Banca o BAC o Capogruppo o Società:** Banca Agricola Commerciale S.p.a.;
- **Clienti o clientela:** soggetti, persone fisiche o giuridiche, ai quali vengono prestati servizi e attività di investimento o servizi accessori;
- **Clienti al dettaglio:** clienti non rientranti tra i clienti professionali o le controparti qualificate;
- **Clienti professionali:** clienti di cui all'Allegato 1 del Regolamento n.2024-05 che possiedono l'esperienza, le conoscenze e le competenze necessarie per prendere le proprie decisioni in materia di investimenti e valutare correttamente i rischi connessi;
- **Conversazioni telefoniche:** si intendono le conversazioni che avvengono mediante le apparecchiature telefoniche fisse fornite dalla Banca ai propri dipendenti e sottoposte a registrazione;
- **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 adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate.

## 2. Premessa

### 2.1 Obiettivi del documento

Il Regolamento n.2024-05 recepisce la Direttiva (UE) 2014/65 del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari (di seguito "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.

### 2.2 Normativa di riferimento

Si riportano le principali fonti normative primarie e secondarie esterne:

- Regolamento BCSM n.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.

### **2.3 Gestione del Documento**

Il presente documento è predisposto e aggiornato dalla Funzione 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.

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.

### **2.4 Destinatari**

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

## **3. Identificazione dei canali e dei presidi attraverso cui è possibile prestare un servizio di investimento finalizzato alla ricezione di un ordine**

La Banca consente alla propria clientela di trasmettere gli ordini, oltre che allo sportello, anche mediante canale telefonico, Internet banking. 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 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 consente la registrazione delle conversazioni sia in entrata che in uscita su richiesta del dipendente in linea, e associa a ogni conversazione telefonica effettuata i seguenti dati:

- numero univoco 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.

### 3.1 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:

- a) 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:
  - che le conversazioni e le comunicazioni saranno registrate;
  - che una copia delle registrazioni delle conversazioni e delle comunicazioni con il cliente sarà disponibile, su richiesta, per il periodo richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente;
- b) all'atto dell'avvio della registrazione da parte del dipendente della Banca abilitato tramite un messaggio vocale.

### 3.2 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;
- 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.

### 3.3 Trasmissioni di ordini tramite altri canali di comunicazione elettronici

La Banca può consentire alla propria clientela di trasmettere ordini 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 3.1 nonché alla conservazione delle informazioni relative all'operazione richiesta.

## 4. 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:

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

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

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

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

#### **4.1 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 (modulo o contabile) le stesse informazioni di cui al punto 3.2, al fine di garantire il medesimo standard di conservazione delle informazioni previsto per le altre forme di comunicazione.

Le informazioni registrate comprendono i seguenti elementi:

- a) data e ora degli incontri;
- b) luogo di svolgimento degli incontri;
- c) identità dei partecipanti;
- d) promotore degli incontri
- e) informazioni pertinenti sull'ordine del cliente, inclusi prezzo, volume, tipo di ordine e data della trasmissione o esecuzione.

#### **5. 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.

#### **6. Conservazione delle Registrazioni**

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

La Banca provvede alla conservazione delle registrazioni secondo forme e modalità che:

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

La Banca conserva le registrazioni effettuate per un periodo di 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.

#### **7. Aggiornamento e Monitoraggio Periodico**

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

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