

ErwidCol Financial Services

MIFID II

POLICY REGISTRAZIONE DI CONVERSAZIONI
TELEFONICHE O COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Sommario

1.	PREMESSA	3
1.1	<i>Obiettivi del documento</i>	3
1.2	<i>Adozione, aggiornamento e diffusione del documento</i>	3
1.3	<i>Definizioni</i>	3
1.4	<i>Contesto normativo di riferimento</i>	3
2.	AMBITO DI APPLICAZIONE	3
3.	CONVERSAZIONI TELEFONICHE E COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	4
4.	PROCEDURE DA SEGUIRE E MISURE DA ADOTTARE I CASO DI CIRCOSTANZE ECCEZIONALI	4

1. PREMESSA

1.1 Obiettivi del documento

Il Regolamento BCSM n. 2024-05 in materia di servizi e di attività di investimento ha come obiettivo, per quanto qui in trattazione, lo sviluppo di un mercato dei servizi finanziari nel quale siano assicurate la trasparenza e la protezione degli investitori.

La presente Policy descrive l'iter degli eventuali reclami.

1.2 Adozione, aggiornamento e diffusione del documento

La presente Policy ha immediata efficacia e sarà aggiornata qualora intervengano modifiche nella normativa di riferimento ovvero alla struttura organizzativa od operativa della Erwidcol. Al fine di assicurare presso tutti i destinatari la conoscenza dei principi, degli indirizzi e delle procedure adottati dalla Erwidcol, la Policy è distribuita a tutti i dipendenti e collaboratori aziendali, oltre ad esser pubblicata sul sito web aziendale a favore anche dei clienti e dei potenziali clienti.

1.3 Definizioni

Ai fini della presente Policy si intende per:

- **conversazioni telefoniche:** sono scambi verbali tra due o più persone che utilizzano il telefono per comunicare;
- **comunicazioni elettroniche:** trasmissione di segnali attraverso reti di comunicazione elettronica. Includono sistemi per la telefonia fissa e mobile, Internet e reti di trasmissione dati. Qui si fa riferimento all'utilizzo di sistemi o app di messaggistica, posta elettronica, telefax, ecc.
- **circostanze eccezionali:** situazioni straordinarie che si discostano dalla norma, eventi rari o imprevedibili che esulano dalla normale aspettativa, indipendenti dalla volontà delle persone coinvolte.
- **supporto durevole:** strumento che permette di conservare informazioni a cui si possa poi accedere e le si possa riprodurre fedelmente. Esempi includono supporti e memorie di archiviazione di computer, server, data center, posta elettronica, file, ma anche documenti cartacei.

1.4 Contesto normativo di riferimento

Il presente documento, come già richiamato, si rifà al Regolamento BCSM n. 2024/05 in materia di servizi e di attività di investimento. Tale normativa di vigilanza, a sua volta, è stata emanata nel più ampio solco della Direttiva 2014/65/UE relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MIFID 2, acronimo di ***Markets in Financial Instruments Directive***) e del Decreto UE n. 2017/565, più volte richiamato nella norma sammarinese.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Policy ha lo scopo di rappresentare la politica di Erwidcol con riferimento alla registrazione di conversazioni telefoniche o comunicazioni elettroniche, in relazione alle dimensioni ed all'organizzazione di Erwidcol stessa ed alla natura, alle dimensioni ed alla complessità dell'attività svolta.

3. CONVERSAZIONI TELEFONICHE E COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Ogni conversazione telefonica o comunicazione elettronica intesa a concludere operazioni nell'ambito della prestazione di servizi di investimento, deve esser registrata.

Erwidcol notifica tale modalità in sede contrattuale. Se ne dà comunque qui ulteriore nota. Qualora venissero adottati altri canali di comunicazione per il medesimo scopo, anch'essi devono esser registrati e le comunicazioni conservate. Tali canali, pertanto, devono implicare l'utilizzo di un supporto durevole e quindi sono, per esempio, la posta, il fax, la posta elettronica, ecc. In caso di comunicazione verbale tra cliente ed Erwidcol, avente ad oggetto la prestazione di servizi di investimento, la stessa va trascritta e firmata, indicando data, luogo ed ora dell'incontro, identità dei partecipanti, promotore dell'incontro, informazioni pertinenti all'ordine (identificativo strumento finanziario, prezzo, quantità, tipo di ordine, segno, data di trasmissione, di esecuzione, di validità ed ogni altra condizione eventualmente fissata dal cliente).

Le registrazioni (di conversazioni telefoniche, di comunicazioni elettroniche, di comunicazioni inoltrate tramite altri strumenti o di trascrizioni di comunicazioni verbali) vanno conservate per cinque anni e rese disponibili al cliente interessato che ne faccia opportuna richiesta ed all'autorità competente.

4. PROCEDURE DA SEGUIRE E MISURE DA ADOTTARE IN CASO DI CIRCOSTANZE ECCEZIONALI

Qualora si verificassero circostanze eccezionali tali per cui Erwidcol sia impossibilitata a registrare la conversazione/comunicazione sui dispositivi istituzionalmente a ciò deputati, si possono utilizzare altre modalità che comunque consentano di conservare la disposizione del cliente (ad esempio messaggi su telefono personale dell'operatore, altrimenti escluso e non utilizzabile).

In tale occasione sarà necessario:

- trasferire la disposizione del cliente non appena tecnicamente possibile su supporto durevole aziendale (almeno stamparla su carta);
- registrare le circostanze eccezionali, documentarle e conservare tali registrazioni.