

**CASSA DI RISPARMIO DELLA
REPUBBLICA DI SAN MARINO S.P.A.**

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

Approvata dal CDA nella seduta del 10 Novembre 2025

INDICE

1. PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO
2. DEFINIZIONI
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
4. GESTIONE DEL DOCUMENTO E DESTINATARI
5. IDENTIFICAZIONE DEI CANALI E DEI PRESIDI ATTRAVERSO CUI È POSSIBILE PRESTARE UN SERVIZIO DI INVESTIMENTO FINALIZZATO ALLA RICEZIONE DI UN ORDINE
 - 5.1. Notifica alla clientela
 - 5.2. Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico
 - 5.3. Trasmissioni di ordini tramite altri canali elettronici di comunicazione
6. REGISTRAZIONI DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE E DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE
 - 6.1. Procedure da attuare in caso di circostanze eccezionali
 - 6.2. Conservazioni delle RegISTRAZIONI
7. AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO

1. PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Banca Centrale della Repubblica di San Marino (di seguito BCSM) con 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 la MiFID II) 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 Cassa di Risparmio della Repubblica di San Marino Spa (di seguito CRSM) 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 la 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.

CRSM, 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. DEFINIZIONI

Per le definizioni si rimanda al Glossario e alla normativa vigente.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le linee guida contenute nella presente Policy sono da considerarsi congiuntamente ad altre norme emanate da CRSM in ottemperanza della normativa concernente sia la prestazione dei servizi di investimento e/o servizi accessori o distribuzione di prodotti assicurativi, sia le altre disposizioni di carattere generale. In particolare, 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 ai quali CRSM ha aderito o che ha adottato internamente.

4. GESTIONE DEL DOCUMENTO E DESTINATARI

Il presente documento è predisposto e aggiornato da U.O. Negoziazione e approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La presente Policy è soggetta a revisione in presenza di modifiche, integrazioni o nuove normative che ne influenzano il contenuto, nonché quando lo si ritenga opportuno. Il presente documento viene diffuso a tutto il personale di CRSM.

5. IDENTIFICAZIONE DEI CANALI E DEI PRESIDI ATTRAVERSO CUI È POSSIBILE PRESTARE UN SERVIZIO DI INVESTIMENTO FINALIZZATO ALLA RICEZIONE DI UN ORDINE

CRSM consente alla propria clientela di trasmettere gli ordini, oltre che allo sportello, mediante canale telefonico, internet banking e tramite mail. In ogni caso è escluso l'utilizzo di apparecchiature telefoniche mobili ovvero di telefoni, anche fissi, che non siano di proprietà di CRSM e che non siano dalla stessa censite in appositi registri.

In particolare, CRSM 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 CRSM 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.

CRSM inoltre, adotta presidi ragionevoli volti a impedire che un dipendente effettui, trasmetta o riceva su apparecchiature private conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche che CRSM non sia in grado di registrare o copiare.

Il sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche, in entrata e in uscita, 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;
- durata;
- numero di telefono del cliente.

5.1 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 dell'Informativa precontrattuale, la 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 un periodo di cinque anni.

5.2 Trasmissioni di ordini tramite canale telefonico

Quando riceve ordini dai propri clienti mediante canale telefonico, CRSM attua le seguenti misure volte a fornire al cliente le informazioni necessarie per la corretta prestazione dei servizi di investimento interessati.

In particolare, CRSM 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'adequatezza dell'operazione e all'eventuale impossibilità di dar corso all'operazione in caso di inadeguatezza.

5.3 Trasmissioni di ordini tramite altri canali elettronici di comunicazione

CRSM può consentire alla propria clientela di trasmettere ordini tramite mail e tramite piattaforma di Internet banking appositamente abilitata. Tramite tali procedure CRSM provvede all'identificazione del cliente e alla fornitura allo stesso di tutte le informazioni riportate al precedente paragrafo 5.1 nonché alla conservazione delle informazioni relative all'operazione richiesta.

6. REGISTRAZIONI DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE E DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

CRSM 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:

- i. le conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche con i clienti, o i soggetti che agiscono per loro conto;
- ii. 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.

CRSM 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.

6.1 Procedure da attuare in caso di circostanze eccezionali

Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni della presente Policy, CRSM 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 di CRSM **si astengano** dall'utilizzare i medesimi per la ricezione di ordini da parte dei clienti.

6.2 Conservazioni delle Registrazioni

CRSM 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.

CRSM 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.

CRSM conserva le registrazioni effettuate per un periodo di almeno cinque anni dalla loro creazione e consegnale stesse ai clienti interessati che ne facciano richiesta; CRSM, qualora le venga richiesto dai clienti, oltre alla copia delle conversazioni e comunicazioni intercorse con il personale di CRSM, mette a loro disposizione, altresì, le registrazioni delle conversazioni e comunicazioni interne attinenti alle operazioni e ai servizi d'investimento prestati.

CRSM può addebitare ai clienti dei costi ragionevoli per eseguire le richieste di accesso alle registrazioni avanzate dagli stessi.

7. AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO PERIODICO

CRSM 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, CRSM monitora periodicamente le registrazioni delle operazioni e degli ordini che vi sono assoggettati.