



EXTRACTO DE LA POLÍTICA DE REGISTRO DE  
COMUNICACIONES CON CLIENTES EN EL MARCO DE LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN DE BANCO  
SABADELL

## **1. Introducción**

El registro de conversaciones telefónicas o de comunicaciones electrónicas ligadas a órdenes de clientes es compatible con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y se justifica por la necesidad de reforzar la protección del inversor, mejorar la vigilancia del mercado y aumentar la seguridad jurídica en beneficio de las empresas de servicios de inversión y sus clientes. La recomendación técnica a la Comisión Europea, emitida por el Comité de Responsables Europeos de Reglamentación de Valores el 29 de julio de 2010, resalta también la importancia de dichos registros.

### **1.1. Definición**

El registro de conversaciones telefónicas o de comunicaciones electrónicas permite disponer de evidencia de las condiciones de las órdenes dadas por los clientes y su correspondencia con las operaciones realizadas por las empresas de servicios de inversión como consecuencia de dichas órdenes, así como detectar cualquier conducta que pueda ser relevante en materia de abuso de mercado, en particular cuando las empresas negocian por cuenta propia.

Según exigen los arts. 16.7 MiFID II y 76.1 Reglamento delegado 2017/565, en el registro de actividades y operaciones de la Entidad deben figurar las grabaciones de las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relativas, al menos, a las operaciones realizadas cuando se negocia por cuenta propia y la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

### **1.2. Objetivo y responsable**

Esta Política tiene por objetivo informar que, de conformidad con las exigencias legales y con la máxima protección del inversor como fin último, Banco de Sabadell, S.A. (en lo sucesivo, Banco Sabadell o la Entidad) grabará las conversaciones telefónicas que sus empleados mantengan con los clientes de la Entidad en el contexto de la prestación de servicios de inversión, con independencia de que de la conversación se derive una orden u operación en firme (para los casos que el canal lo permita). Es decir, Banco Sabadell no solamente grabará las conversaciones que se enmarquen en los servicios que admitan órdenes telefónicas sino también cualesquiera conversaciones entre gestor y cliente cuyo contenido haga referencia a información o asesoramiento acerca de productos de inversión (productos MiFID) (art. 16.7 MiFID II) susceptibles de derivar en una orden de cliente respecto de tales productos. Esta política especifica con mayor grado de detalle la mecánica de estas grabaciones y la forma cómo los clientes y el personal de la Entidad puedan acceder a ellas si así lo solicitan.

El responsable de esta política es la Dirección de Cumplimiento Normativo de Banco de Sabadell, S.A.

### **1.3. Ámbito de aplicación**

La presente Política será aplicable a las actividades de Banco Sabadell en lo relativo a las comunicaciones que se produzcan con clientes o potenciales clientes en el marco de la prestación de servicios de inversión de instrumentos MiFID. Las grabaciones y, en general, el registro de comunicaciones con clientes (inclusive las contrapartes elegibles) incluirán las operaciones realizadas cuando se negocia por cuenta propia y la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes, motivo por el cual estas comunicaciones –salvo conversaciones directas (conversaciones que se mantengan en reuniones presenciales con el cliente)– se mantendrán únicamente a través de los dispositivos corporativos que la Entidad pone a disposición de sus empleados.

### **1.4. Marco normativo**

Los instrumentos jurídicos de referencia para la presente Política son:

- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (MiFID II por se)

- Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión de 25 de abril de 2016 (CDR 2017/565)
- Texto refundido de la Ley del Mercado de Valores según redacción del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y posteriores modificaciones.
- Real Decreto 1464/2018, de 21 de diciembre, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

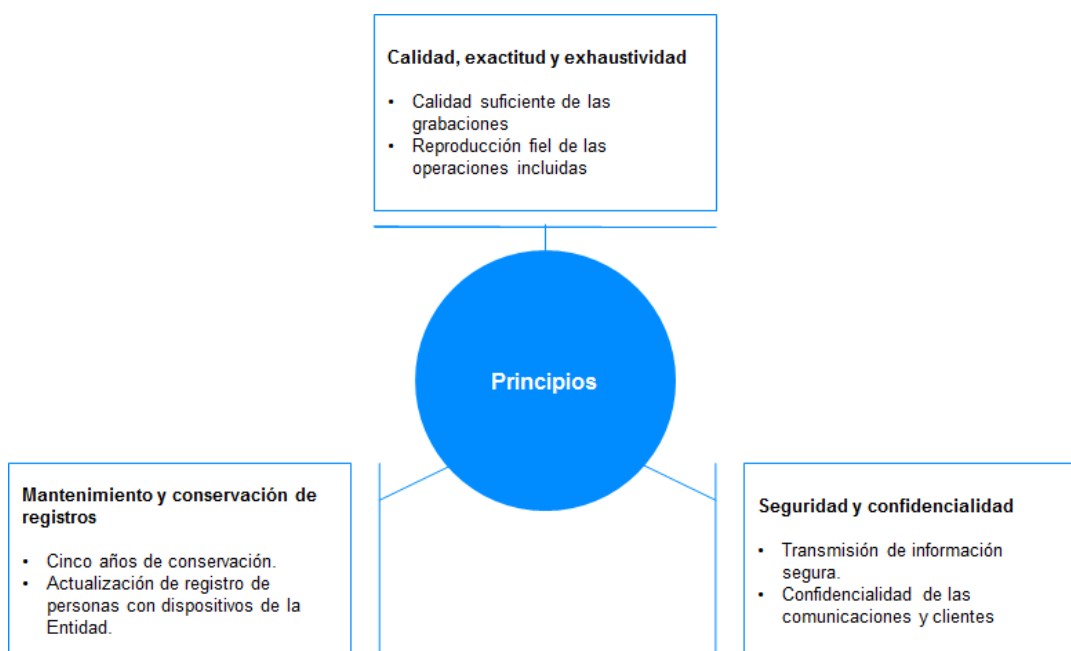
## 2. Principios y parámetros críticos de gestión

En el ámbito de registro de comunicaciones con el cliente, se han identificado los siguientes principios y parámetros críticos de gestión:

### 2.1. Principios

Los principios generales que regirán el registro de comunicaciones con clientes son los siguientes:

Figura 1. Principios para el registro de comunicaciones con clientes



Asimismo, los mecanismos de registro de comunicaciones con clientes en el marco de la prestación de servicios de inversión permitirán dar cumplimiento al derecho de acceso de los afectados en materia de protección de datos y localizar en los plazos previstos legalmente los tratos habidos con relación a una determinada operación.

#### 2.1.1. Calidad, exactitud y exhaustividad

La Entidad deberá garantizar que las grabaciones almacenadas tanto de conversaciones telefónicas como de comunicaciones electrónicas sean de una calidad suficiente como para poder ser entendidas por los sujetos que en el ejercicio de sus facultades o responsabilidades deban examinarlas.

Además, dichas grabaciones deberán ser suficientemente exhaustivas y deberán reproducir de manera fiel las operaciones incluidas en las mismas, de acuerdo con el principio de exactitud de los registros.

### 2.1.2. Mantenimiento y conservación de registros

Los registros estarán a disposición de los clientes durante un plazo de cinco años y a disposición del regulador durante un plazo de siete, sin perjuicio de que puedan conservarse durante un plazo máximo de diez años –previos a su destrucción– por aplicación de la normativa de prevención de blanqueo de capitales. Este plazo comienza a contar a partir del momento en que venza la operación por completo en aquellas operaciones con un vencimiento diferido, tales como las compras o ventas a plazo de determinados instrumentos o instrumentos de cobertura de tipos a varios años.

### 2.1.3. Seguridad y confidencialidad

La Entidad deberá contar con mecanismos de registro de comunicaciones que garanticen la seguridad en la transmisión de la información y mantengan la confidencialidad tanto de dichas comunicaciones como de los clientes afectados por las mismas.

## 2.2. Parámetros críticos de gestión

La figura que se presenta a continuación recoge los parámetros críticos de gestión para la POLÍTICA DE REGISTRO DE COMUNICACIONES CON CLIENTES EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN:

Figura 2. Parámetros críticos de gestión para el registro de comunicaciones con clientes



### **2.2.1. Identificación de conversaciones telefónicas, conversaciones directas y comunicaciones electrónicas sujetas a registro y grabación**

El registro de la Entidad deberá incluir como mínimo las grabaciones de las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relativas a las operaciones de negociación por cuenta propia y la prestación de servicios relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes. Dichas conversaciones o comunicaciones deberán ser incluidas aun cuando no den lugar a la realización de tales operaciones o a la prestación de tales servicios.

Cuando se produzcan circunstancias excepcionales que impidan cumplir con esta previsión, los gestores pondrán por escrito los detalles de la comunicación con el cliente. Este documento deberá contener información acerca de la fecha y el canal de comunicación, el promotor de la misma y la identidad de los interlocutores.

### **2.2.2. Obligación de aviso previo al cliente del registro de comunicaciones**

En lo que respecta a las actividades o servicios de inversión, la Entidad deberá notificar tanto a sus clientes actuales como potenciales que se grabarán las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas correspondientes de las que deriven o puedan derivar operaciones. Dicha notificación podrá realizarse una sola vez, de forma previa a la prestación de servicios a tales clientes e informará a los clientes de que:

- Se están grabando las correspondientes conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas, y
- La llamada está siendo grabada con su autorización con el fin de poder acreditar su contenido y que podrá ejercer los derechos en materia de protección de datos y obtener más información en el apartado de Información a clientes de la página web, en cualquier oficina o a través del Delegado de Protección de Datos de Banco Sabadell

En este sentido, el cliente deberá expresar su consentimiento en relación con la grabación de aquellas conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relacionadas con los servicios o actividades de inversión prestados por la Entidad.

### **2.2.3. Mecanismos de actuación y control en el registro de comunicaciones con el cliente**

La Entidad dispondrá de los mecanismos necesarios para asegurar una supervisión y un control eficaces sobre las políticas y procedimientos relacionados con el registro de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas. Para supervisar el cumplimiento de los requisitos de grabación y llevanza de registros, la Entidad deberá controlar regularmente los registros de las operaciones y órdenes sujetas a tales requisitos.

### **2.2.4. Accesibilidad a los registros**

La Entidad deberá almacenar las distintas grabaciones en un soporte que permita que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los clientes y del personal de la entidad que lo puedan solicitar. En caso de darse una petición de información, ésta deberá incluir:

- La fecha y franja horaria de la comunicación correspondiente (incluso la hora en el caso que se disponga de dicha información)
- Número de teléfono u otro dispositivo desde el que se contactó
- Nombre del gestor correspondiente
- Motivo de la comunicación

#### **2.2.5. Prevención de manipulación y/o alteración de los registros**

De acuerdo con el principio de exactitud de los registros, la Entidad deberá definir un soporte duradero que permita conservar las grabaciones correspondientes. En relación a dicho soporte, será necesario que pueda reproducirse o hacer una copia del mismo asegurándose así salvaguardar en todo momento la grabación original correspondiente frente a posibles modificaciones o sustracciones en la misma.

#### **2.2.6. Contingencias ante la caída de sistema de registros**

La Entidad llevará a cabo una monitorización permanente de sus sistemas de registro de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas. En caso de un evento de fuerza mayor que impida el normal desarrollo del registro, Banco Sabadell activará sus planes de contingencia, concretamente:

- Uso de la Sala de back-up de la Dirección de Tesorería y Mercados
- Desvío de llamadas hacia el servicio de Gestión Activa, que cuenta con sus propios sistemas de registro.

#### **2.2.7. Formación al personal en materia de registro de comunicaciones**

Todos los profesionales de la Entidad cuya función lo requiera deberán recibir la formación adecuada sobre el registro de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas, a través del responsable de éste ámbito, de acuerdo con la presente Política.

#### **2.2.8. Revisión periódica de los procedimientos de registro de comunicaciones**

La Entidad deberá evaluar periódicamente la eficacia de las políticas y procedimientos de registro de conversaciones y comunicaciones y adoptar aquellas medidas y procedimientos adicionales o alternativos que resulten precisos y adecuados. Éstas medidas adicionales o alternativas se adoptarán como mínimo cuando la Entidad acepte o autorice la utilización de un nuevo medio de comunicación.

**B Sabadell**