



**EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE  
COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA  
PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC  
SABADELL**

## **1. Introducció**

### **1.1. Definició**

El registre de converses telefòniques o de comunicacions electròniques lligades a ordres de clients és compatible amb la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i es justifica per la necessitat de reforçar la protecció de l'inversor, millorar la vigilància del mercat i augmentar la seguretat jurídica en benefici de les empreses de serveis d'inversió i els seus clients. La recomanació tècnica a la Comissió, emesa pel Comitè de Responsables Europeus de Reglamentació de Valors el 29 de juliol de 2010, ressalta també la importància d'aquests registres.

Aquests registres han de garantir que hi hagi proves que permetin demostrar les condicions de les ordres donades pels clients i la seva correspondència amb les operacions efectuades per les empreses de serveis d'inversió, així com detectar qualsevol conducta que pugui ser rellevant en matèria d'abús de mercat, en particular quan les empreses negocien per compte propi.

Segons el que exigeixen els art. 16.7 MiFID II i 76.1 Reglament Delegat 2017/565, en el registre d'activitats i operacions de l'Entitat hi han de constar les gravacions de les converses telefòniques o les comunicacions electròniques relatives, com a mínim, a les operacions efectuades quan es negocia per compte propi i la prestació de serveis que estiguin relacionats amb la recepció, la transmissió i l'execució d'ordres de clients.

### **1.2. Objectiu i responsable**

Aquesta política té per objectiu informar que, de conformitat amb les exigències legals i amb la màxima protecció de l'inversor com a finalitat última, Banc Sabadell (en endavant, Banc Sabadell o l'Entitat) gravarà les converses telefòniques que els seus empleats mantinguin amb els clients de l'Entitat en el context de la prestació de serveis d'inversió, amb independència que de la conversa se'n derivi una ordre o una operació en ferm (per als casos en què el canal ho permeti). És a dir, Banc Sabadell no solament gravarà les converses que s'emmarquin en els serveis que admetin ordres telefòniques, sinó també qualssevol converses entre gestor i client el contingut de les quals faci referència a informació o assessorament sobre productes d'inversió (productes MiFID) (art. 16.7 MiFID II). Aquesta política especifica amb major grau de detall la mecànica d'aquestes gravacions i la manera com els clients i el personal de l'Entitat hi puguin accedir si així ho sol·liciten.

El responsable d'aquesta política és la Direcció de Compliment Normatiu de Banco de Sabadell, S.A.

### **1.3. Àmbit d'aplicació**

Aquesta política serà aplicable a les activitats de Banc Sabadell en allò relatiu a les comunicacions que es produeixin amb clients o potencials clients en el marc de la prestació de serveis d'inversió d'instruments MiFID. Les gravacions i, en general, el registre de comunicacions amb clients (fins i tot les contraparts elegibles) inclouran les operacions dutes a terme quan es negocia per compte propi i la prestació de serveis que estiguin relacionats amb la recepció, la transmissió i l'execució d'ordres de clients, motiu pel qual aquestes comunicacions –llevat de converses directes– es mantindran únicament a través dels dispositius corporatius que l'Entitat posa a disposició dels seus empleats.

Les comunicacions comprendran també les converses directes (converses que es mantinguin en reunions presencials amb el client).

# EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC SABADELL

## 1.4. Marc normatiu

Els instruments jurídics de referència per a aquesta política són:

- Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell de 15 de maig de 2014, relativa als mercats d'instruments financers i per la qual es modifiquen la Directiva 2002/92/CE i la Directiva 2011/61/UE (MiFID II *per se*)
- Reglament Delegat (UE) 2017/565 de la Comissió de 25 d'abril de 2016 (CDR 2017/565)
- Text refós de la Llei del Mercat de Valors, segons la redacció del Reial decret legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, i modificacions posteriors.
- Circular 1/2014, de 26 de febrer, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, sobre els requisits d'organització interna i de les funcions de control de les entitats que presten serveis d'inversió.

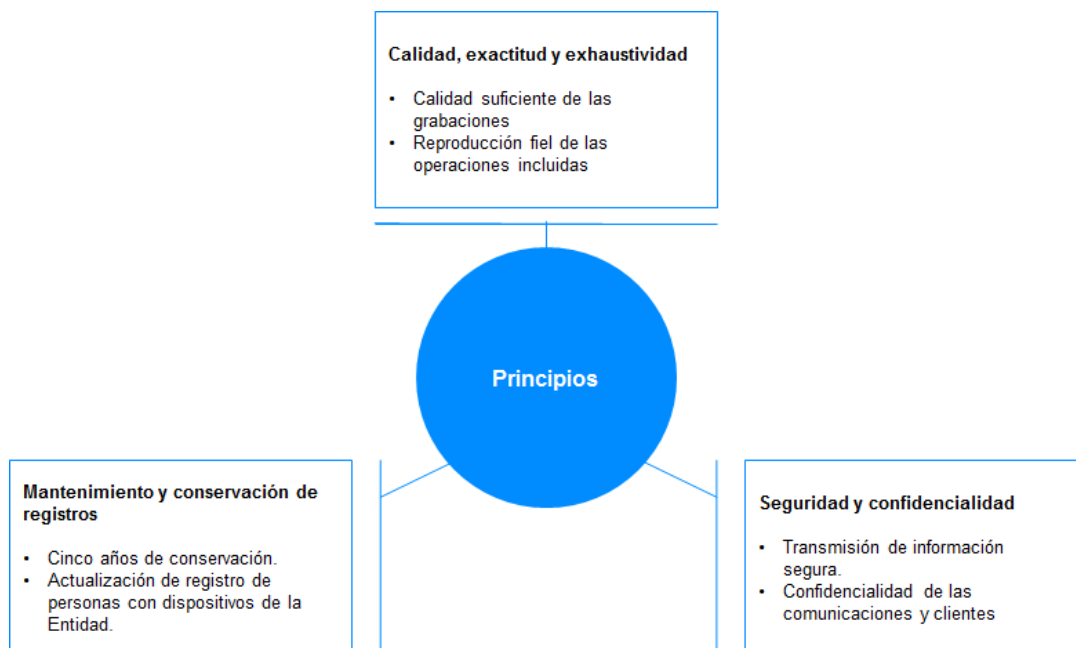
## 2. Principis i paràmetres crítics de gestió

En l'àmbit de registre de comunicacions amb el client, s'han identificat els principis i paràmetres crítics de gestió següents:

### 2.1. Principis

Els principis generals que regiran el registre de comunicacions amb clients són els següents:

*Figura 1. Principis per al registre de comunicacions amb clients*



Així mateix, els mecanismes de registre de comunicacions amb clients en el marc de la prestació de serveis d'inversió permetran donar compliment al dret d'accés dels afectats en matèria de protecció de dades i localitzar en els terminis previstos legalment els tractes que hi ha hagut en relació amb una operació determinada.

EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC SABADELL

**2.1.1. Qualitat, exactitud i exhaustivitat**

L'Entitat haurà de garantir que les gravacions emmagatzemades tant de converses telefòniques com de comunicacions electròniques siguin d'una qualitat suficient per poder ser enteses pels subjectes que en l'exercici de les seves facultats o responsabilitats les hagin d'examinar.

A més, aquestes gravacions hauran de ser prou exhaustives i hauran de reproduir de manera fidel les operacions que s'hi incloguin, d'acord amb el principi d'exactitud dels registres.

**2.1.2. Manteniment i conservació de registres**

Els registres estaran a disposició dels clients durant un termini de cinc anys i a disposició del regulador durant un termini de set anys, sens perjudici que es puguin conservar aquestes dades durant deu anys per aplicació de la normativa de prevenció de blanqueig de capitals. Aquest termini comença a comptar a partir del moment en què venci l'operació completament en aquelles operacions amb un venciment diferit, tals com les compres o les vendes a termini de determinats instruments o instruments de cobertura de tipus a diversos anys.

**2.1.3. Seguretat i confidencialitat**

L'Entidad haurà de disposar de mecanismes de registre de comunicacions que garanteixin la seguretat en la transmissió de la informació i mantinguin la confidencialitat tant d'aquestes comunicacions com dels clients als quals afecten.

**2.2. Paràmetres crítics de gestió**

La figura que es presenta a continuació recull els paràmetres crítics de gestió per a la POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ:

*Figura 2. Paràmetres crítics de gestió per al registre de comunicacions amb clients*

## EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC SABADELL



### 2.2.1. Identificació de converses telefòniques, converses directes i comunicacions electròniques subjectes a registre i gravació

El registre dut a terme per l'Entitat haurà d'incloure com a mínim les gravacions de les converses telefòniques o comunicacions electròniques relatives a les operacions de negociació per compte propi i la prestació de serveis relacionats amb la recepció, la transmissió i l'execució d'ordres de clients. Aquestes converses o comunicacions s'hi hauran d'incloure fins i tot quan no donin lloc a la realització d'aquestes operacions o a la prestació d'aquests serveis.

L'Entitat gravarà en un suport durador aquella informació relativa a les converses directes amb clients. Aquesta informació haurà d'incloure com a mínim:

- La data i l'hora de les reunions
- El lloc de les reunions
- La identitat dels assistents
- El promotor de les reunions
- La informació pertinent sobre l'ordre del client

### 2.2.2. Obligació d'avís previ al client del registre de comunicacions

Pel que fa a les activitats o serveis d'inversió, l'Entitat haurà de notificar tant als seus clients actuals com als potencials que es gravaran les converses telefòniques o comunicacions electròniques corresponents de les quals deriven o puguin derivar operacions. Aquesta notificació es podrà fer una sola vegada, de manera prèvia a la prestació de serveis a aquests clients, i informarà els clients dels fets següents:

## EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC SABADELL

- Que s'estan gravant les corresponents converses telefòniques o comunicacions electròniques, i
- Que es disposarà d'una còpia d'aquesta gravació a disposició de l'autoritat competent així com del client durant un termini de cinc anys o fins a un màxim de set en cas de sol·licitar-ho la mateixa autoritat competent.

En aquest sentit, el client haurà d'expressar el seu consentiment en relació amb la gravació d'aquelles converses telefòniques o comunicacions electròniques relacionades amb els serveis o les activitats d'inversió prestades per l'Entitat.

### **2.2.3. Mecanismes d'actuació i control en el registre de comunicacions amb el client**

L'Entitat disposarà dels mecanismes necessaris per assegurar una supervisió i un control eficaços sobre les polítiques i els procediments relacionats amb el registre de converses telefòniques i comunicacions electròniques. Per supervisar el compliment dels requisits de gravació i gestió de registres, l'Entitat haurà de controlar regularment els registres de les operacions i ordres subjectes a aquests requisits.

### **2.2.4. Accessibilitat als registres**

L'Entitat haurà d'emmagatzemar les diferents gravacions en un suport que permeti que siguin fàcilment accessibles i que estiguin a disposició dels clients i del personal de l'entitat que ho sol·licitin. En cas que es doni una petició d'informació, haurà d'incloure:

- La data i la franja horària de la trucada o la reunió corresponent (l'hora únicament en el cas que es disposi d'aquesta informació)
- Número de telèfon des del qual es va contactar
- Nom del gestor corresponent
  
- Motiu de la trucada/reunió

### **2.2.5. Prevenció de manipulació i/o alteració dels registres**

D'acord amb el principi d'exactitud dels registres, l'Entitat haurà de definir un suport durador que permeti conservar les gravacions corresponents. En relació amb aquest suport, caldrà que es pugui reproduir o fer-ne una còpia per tal d'assegurar que se salvaguarda en tot moment la gravació original corresponent davant possibles modificacions o sostraccions que s'hi puguin donar.

### **2.2.6. Contingències davant la caiguda de sistema de registres**

L'Entitat durà a terme un monitoratge permanent dels seus sistemes de registre de converses telefòniques i comunicacions electròniques. En cas d'un esdeveniment de força major que impedeixi el desenvolupament normal del registre, Banc Sabadell activarà els seus plans de contingència, concretament:

- Ús de la Sala de *back-up* de la Direcció de Tresoreria i Mercat de Capitals
- Desviament de trucades cap al servei de Gestió Activa, que disposa dels seus propis sistemes de registre.

### **2.2.7. Formació al personal en matèria de registre de comunicacions**

Tots els professionals de l'Entitat la funció dels quals ho requereixi han de rebre la formació adequada sobre el registre de converses telefòniques i comunicacions electròniques, a través del responsable d'aquest àmbit, d'acord amb aquesta política.

EXTRACTE DE LA POLÍTICA DE REGISTRE DE COMUNICACIONS AMB CLIENTS EN EL MARC DE  
LA PRESTACIÓ DE SERVEIS D'INVERSIÓ DE BANC SABADELL

**2.2.8. Revisió periòdica dels procediments de registre de comunicacions**

L'Entitat haurà d'avaluar periòdicament l'eficàcia de les polítiques i els procediments de registre de converses i comunicacions i adoptar aquelles mesures i procediments addicionals o alternatius que resultin precisos i adequats. Aquestes mesures addicionals o alternatives s'adoptaran com a mínim quan l'Entitat accepti o autoritzi la utilització d'un nou mitjà de comunicació.