



**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**

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 Europea, emesa pel Comitè de Responsables Europeus de Reglamentació de Valors el 29 de juliol de 2010, també ressalta la importància d'aquests registres.

### **1.1. Definició**

El registre de converses telefòniques o de comunicacions electròniques permet disposar d'evidència de les condicions de les ordres donades pels clients i la seva correspondència amb les operacions realitzades per les empreses de serveis d'inversió a conseqüència d'aquestes ordres, 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 exigeixen els art. 16.7 MiFID II i 76.1 Reglament delegat 2017/565, en el registre d'activitats i operacions de l'Entitat han de figurar els enregistraments de les converses telefòniques o comunicacions electròniques relatives, com a mínim, a les operacions realitzades quan es negocia per compte propi i la prestació de serveis que estiguin relacionats amb la recepció, transmissió i 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 fi últim, Banco de Sabadell, S.A. (en endavant, Banc Sabadell o l'Entitat) enregistrarà 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 que el canal ho permeti). És a dir, Banc Sabadell no només enregistrarà 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 a assessorament sobre productes d'inversió (productes MiFID) (art. 16.7 MiFID II) susceptibles de derivar en una ordre de client respecte d'aquests productes. Aquesta política especifica amb més detall la mecànica d'aquests enregistraments i la forma com els clients i el personal de l'Entitat poden accedir-hi 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 és aplicable a les activitats de Banc Sabadell pel que fa a les comunicacions que es produeixin amb clients o potencials clients en el marc de la prestació de serveis d'inversió d'instruments MiFID. Els enregistraments i, en general, el registre de comunicacions amb clients (inclusivament les contraparts elegibles) han d'incloure les operacions realitzades quan es negocia per compte propi i la prestació de serveis que estiguin relacionats amb la recepció, transmissió i execució d'ordres de clients, motiu pel qual aquestes comunicacions —llevat de converses directes (converses que es mantinguin en reunions presencials amb el client)— es mantindran únicament a través dels dispositius corporatius que l'Entitat posa a disposició dels seus empleats.

### **1.4. Marc normatiu**

Els instruments jurídics de referència per a aquesta Política són:

- La 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).
- El Reglament Delegat (UE) 2017/565 de la Comissió de 25 d'abril de 2016 (CDR 2017/565).

- El Text refós de la Llei del Mercat de Valors segons redacció del Reial Decret Legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre i posteriors modificacions.
- El Reial Decret 1464/2018, de 21 de desembre, pel qual es desenvolupa el text refós de la Llei del Mercat de Valors.
- La 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.

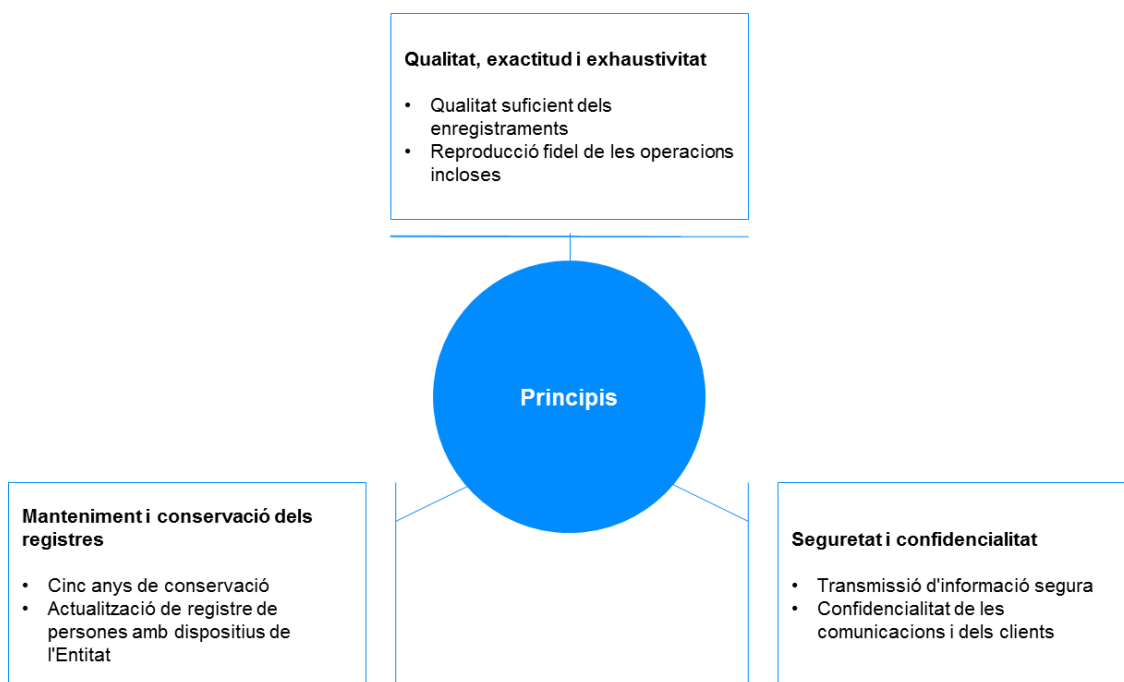
## 2. Principis i paràmetres crítics de gestió

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 regeixen el registre de comunicacions amb els 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 han de permetre 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 hagi hagut en relació amb una determinada operació.

#### 2.1.1. Qualitat, exactitud i exhaustivitat

L'Entitat ha de garantir que els enregistraments emmagatzemats tant de converses telefòniques com de comunicacions electròniques siguin d'una qualitat suficient per poder ser entesos pels subjectes que en l'exercici de les seves facultats o responsabilitats els hagin d'examinar.

A més, aquests enregistraments han de ser prou exhaustius i han de reproduir de manera fidel les operacions que s'hi inclouen, d'acord amb el principi d'exactitud dels registres.

### 2.1.2. Manteniment i conservació dels registres

Els registres han d'estar a disposició dels clients durant un termini de cinc anys i a disposició del regulador durant un termini de set, sense perjudici que es puguin conservar durant un termini màxim de deu anys —previs a la seva destrucció— 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 per complet en aquelles operacions amb un venciment diferit, com ara les compres o vendes a termini de determinats instruments o instruments de cobertura de tipus a diversos anys.

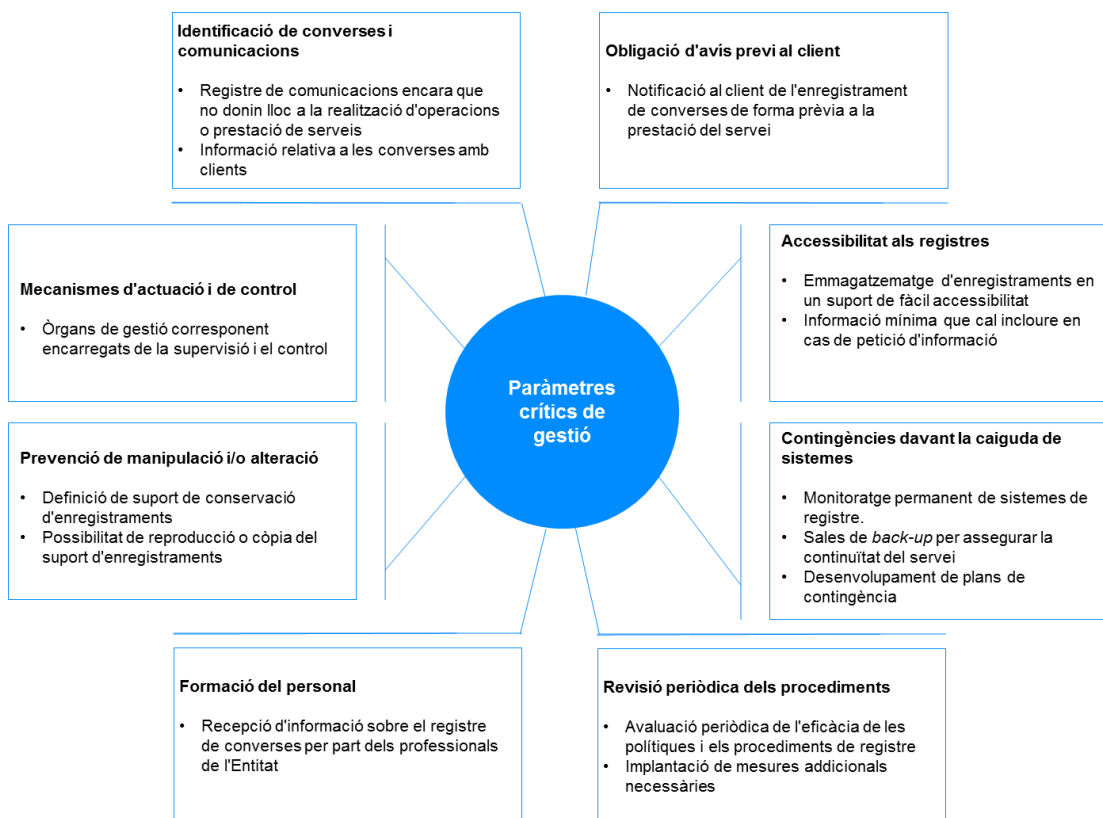
### 2.1.3. Seguretat i confidencialitat

L'Entitat ha de disposar de mecanismes de registre de comunicacions que garanteixin la seguretat en la transmissió de la informació i mantinguin la confidencialitat tant de les comunicacions com dels clients afectats per aquestes.

## 2.2. Paràmetres crítics de gestió

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

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



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

El registre de l'Entitat ha d'incloure com a mínim els enregistraments 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, transmissió i execució d'ordres de clients. Aquestes converses o comunicacions s'han d'incloure encara que no donin lloc a la realització d'aquestes operacions o la prestació d'aquests serveis.

Quan es produeixin circumstàncies excepcionals que impedeixin complir aquesta previsió, els gestors han de posar per escrit els detalls de la comunicació amb el client. Aquest document ha de contenir informació sobre la data i el canal de comunicació, el promotor d'aquesta i la identitat dels interlocutors.

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

Pel que fa a les activitats o els serveis d'inversió, l'Entitat ha de notificar tant als seus clients actuals com als potencials que s'enregistraran les converses telefòniques o comunicacions electròniques corresponents de les quals se'n derivin o se'n puguin derivar operacions. Aquesta notificació es pot fer una sola vegada, de forma prèvia a la prestació de serveis a aquests clients, i ha d'informar els clients que:

- S'estan enregistrant les corresponents converses telefòniques o comunicacions electròniques, i
- La trucada està sent enregistrada amb la seva autorització per tal de poder acreditar-ne el contingut i que pot exercir els seus drets en matèria de protecció de dades i obtenir més informació a l'apartat d'Informació a clients de la pàgina web, en qualsevol oficina o mitjançant el Delegat de Protecció de Dades de Banc Sabadell.

En aquest sentit, el client ha d'expressar el seu consentiment amb relació a l'enregistrament d'aquelles converses telefòniques o comunicacions electròniques relacionades amb els serveis o les activitats d'inversió prestats per l'Entitat.

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

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

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

L'Entitat ha d'emmagatzemar els diferents enregistraments en un suport que permeti que siguin fàcilment accessibles i estiguin a disposició dels clients i del personal de l'entitat que ho puguin sol·licitar. En cas que hi hagi una petició d'informació, aquesta ha d'incloure:

- La data i franja horària de la comunicació corresponent (fins i tot l'hora en el cas que es disposi d'aquesta informació)
- El número de telèfon o altre dispositiu des del qual es va contactar
- El nom del gestor corresponent
- El motiu de la comunicació

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

D'acord amb el principi d'exactitud dels registres, l'Entitat ha de definir un suport durador que permeti conservar els enregistraments corresponents. Quant a aquest suport, s'ha de poder reproduir o se n'ha de poder fer una còpia assegurant així salvaguardar en tot moment l'enregistrament original corresponent davant de possibles modificacions o sostraccions.

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

L'Entitat ha de dur 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 ha d'activar els seus plans de contingència, concretament:

- Ús de la Sala de *back-up* de la Direcció de Tresoreria i Mercats

- Desviament de trucades cap al servei de Gestió Activa, que disposa dels seus propis sistemes de registre.

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

Tots els professionals de l'Entitat amb una funció que ho requereixi han de rebre la formació adequada sobre l'enregistrament de converses telefòniques i comunicacions electròniques, a través dels responsables d'aquest àmbit, d'acord amb la present Política.

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

L'Entitat ha d'avaluar periòdicament l'eficàcia de les polítiques i els procediments de registre de converses i comunicacions i adoptar les mesures i els procediments addicionals o alternatius que siguin necessaris 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.