

**POLÍTICA DE GRABACIÓN DE
CONVERSACIONES
TELEFÓNICAS Y
COMUNICACIONES
ELECTRÓNICAS**

Tomamos **impulso**

TARGOBANK | AGRUPACIÓ | ATLANTIS



V.1	Validación del COMEX	07-04-2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. GRABACIÓN Y REGISTRO DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....	4
4. CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS OBJETO DE GRABACIÓN Y REGISTRO.....	4
5. CANALES HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN, TRANSMISIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES	5
5.1. Conversaciones telefónicas:	5
5.2. Comunicaciones electrónicas:.....	6
6. CONVERSACIONES PRESENCIALES CON CLIENTES	6
7. REGISTRO Y COMUNICACIÓN A CLIENTES.....	7
8. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y PERÍODOS DE REVISIÓN	8

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 16.7 de La Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros (en adelante, "MiFID II") establece la obligación de que las empresas de inversión mantengan un registro de grabaciones de las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relativas 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.

Entre tales conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas deberán figurar también aquellas cuya intención sea dar lugar a operaciones realizadas en el marco de una negociación por cuenta propia o en la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes, incluso si esas conversaciones o comunicaciones no dan lugar a la realización de tales operaciones o a la prestación de tales servicios.

El registro de conversaciones telefónicas o de comunicaciones electrónicas ligadas a órdenes de clientes, y en el contexto de los requisitos organizativos que deben cumplir las empresas de servicios de inversión, se justifica por la necesidad de reforzar la protección del cliente, mejorar la vigilancia del mercado y aumentar la seguridad jurídica en beneficio de las empresas de servicios de inversión y los clientes.

La finalidad de estos registros es velar por que haya pruebas que permitan demostrar las condiciones de las órdenes dadas por los clientes y su correspondencia con las operaciones realizadas por las empresas de servicios de inversión, así como detectar cualquier conducta que pueda ser relevante en materia de abuso de mercado, en particular cuando las empresas negocian por cuenta propia.

A este respecto TARGOBANK ha establecido la presente Política mediante la que establece las directrices relativas a las medidas adoptadas para grabar, en el ámbito de actuación de los Mercados de Valores en España, las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas pertinentes realizadas, enviadas o recibidas, a través de material facilitado por TARGOBANK a un empleado o una persona contratada o cuya utilización por estos se haya aceptado o autorizado.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política afecta a todas las conversaciones telefónicas y otras comunicaciones electrónicas mantenidas por los empleados de TARGOBANK y en relación a:

- Las operaciones realizadas cuando se negocia por cuenta propia y;

- La prestación de servicios de inversión relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

Esta Política será aplicada con el mismo alcance a la red de agentes vinculados de TARGOBANK.

La obligación de grabación se aplicará a todo el material facilitado a los empleados por TARGOBANK o cuya utilización se haya autorizado.

TARGOBANK tomará medidas razonables para velar por que no se utilice material privado en relación con las operaciones sobre valores o instrumentos financieros salvo que su utilización hubiese sido expresamente aprobada.

3. GRABACIÓN Y REGISTRO DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

TARGOBANK dispone de canales habilitados específicamente para las operaciones en la negociación por cuenta propia y las operaciones relacionadas con la prestación de servicios de recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

Estos canales habilitados son objeto de grabación y registro.

No se permite, por lo tanto, el mantenimiento de conversaciones o comunicaciones para la negociación por cuenta propia y las operaciones relacionadas con la prestación de los servicios de recepción, transmisión y ejecución de órdenes en canales no habilitados a tales fines, tal y como se definen en el apartado 5 siguiente.

Asimismo, la obligación de grabación y registro afecta a las conversaciones mantenidas con clientes de forma presencial en reuniones, siempre y cuando estas reuniones sean relativas a operaciones realizadas cuando se negocia por cuenta propia y la prestación de servicios que están relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

En tales circunstancias, TARGOBANK podría registrar estas reuniones mediante el levantamiento de actas con el contenido mínimo establecido legalmente.

4. CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS OBJETO DE GRABACIÓN Y REGISTRO

Se grabarán las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas tendentes a la negociación y ejecución o conclusión de operaciones. En concreto, serán objeto de grabación:

- Las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas con clientes relacionadas con una orden para ejecutar o concluir una operación;
- Las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas mantenidas por empleados de TARGOBANK con otros empleados de TARGOBANK o con terceros respecto de la ejecución de las órdenes de clientes;
- Las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas iniciadas por empleados de TARGOBANK con otros empleados de TARGOBANK o con terceros tendentes a la negociación y conclusión de operaciones por cuenta propia y de órdenes de clientes, incluyéndose aquellas conversaciones y comunicaciones relacionadas con la solicitud de cotizaciones de tipos o precios de mercado.

En el caso de las conversaciones presenciales con clientes, la información grabada deberá incluir, como mínimo, las previsiones descritas en el apartado 6 siguiente.

5. CANALES HABILITADOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN, TRANSMISIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE CLIENTES

5.1. Conversaciones telefónicas:

Sólo se permitirá la realización o recepción de llamadas telefónicas relativas a la negociación por cuenta propia, así como a la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes, a través de los teléfonos fijos propiedad de TARGOBANK en aquellos segmentos o colectivos que tienen habilitada la posibilidad de activar la grabación o cuyas conversaciones son grabadas siempre sin necesidad de activación.

Tienen la consideración de canal habilitado para la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes los siguientes:

- la línea fija del Centro de Relación con el Cliente (CRC) y;
- los teléfonos fijos del departamento de tesorería.

TARGOBANK mantiene y actualiza regularmente un registro de las personas que poseen dispositivos propiedad de TARGOBANK o dispositivos de propiedad privada cuya autorización a estos fines hubiese sido expresamente aprobada.

No se admite la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes transmitidos a través de otros canales no habilitados.

En particular, queda prohibida la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes transmitidos a través de conversaciones telefónicas mantenidas en teléfonos fijos cuya propiedad no ostente o no autorice TARGOBANK, teléfonos

móviles u otros dispositivos análogos diferentes de los canales habilitados, sean o no propiedad de TARGOBANK.

Queda prohibido que las llamadas recibidas en un teléfono con el sistema de grabación activado se transfieran a un teléfono sin línea de grabación o a un móvil.

5.2. Comunicaciones electrónicas:

Están habilitados como canales electrónicos que permiten los servicios de recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes:

- la web de TARGOBANK (www.targobank.es);
- la app de TARGOBANK y;
- el correo electrónico del departamento de tesorería.

No se admiten órdenes de clientes a través de comunicaciones electrónicas no reconocidas en el apartado anterior.

Se mantendrá un procedimiento específico con las medidas que se deban adoptar cuando se produzcan circunstancias excepcionales y no se puede grabar la conversación telefónica o comunicación electrónica en los dispositivos creados, aceptados o permitidos para su registro, previéndose como se conservarán las pruebas de tales circunstancias para estar a disposición de las autoridades competentes.

6. CONVERSACIONES PRESENCIALES CON CLIENTES

En el caso de conversaciones presenciales con clientes, relativas a la ejecución de operaciones, tales conversaciones se podrán registrar por escrito en un "Acta de conversación presencial con clientes".

Esta acta, en su caso, debería contener, como mínimo, la siguiente información:

- la fecha y la hora de las reuniones;
- el lugar de las reuniones;
- la identidad de los asistentes;
- el promotor de las reuniones;
- la información relevante sobre la orden del cliente, incluidos el precio, el volumen, el tipo de orden y el momento en que se transmitirá o ejecutará;
- información sobre de quién parte la iniciativa en la contratación de un determinado instrumento financiero y;
- la antelación con la que se entregó al cliente información sobre el mismo.

Con el fin de asegurar la trazabilidad, esta acta quedará vinculada a la transacción o transacciones a que hubiera dado lugar la conversación registrada.

No será precisa su entrega al cliente, salvo expresa solicitud.

No será preciso el levantamiento de un acta cuando durante la conversación presencial haya sido recibida una orden de ejecución en un soporte duradero que contenga el contenido citado y ratificado por el cliente.

7. REGISTRO Y COMUNICACIÓN A CLIENTES

TARGOBANK mantendrá los registros necesarios relativos a las grabaciones de conversaciones telefónicas, comunicaciones electrónicas y, en su caso, las actas de conversaciones presenciales.

Estos registros se mantendrán por un plazo de cinco años a contar desde la fecha en que se hayan creado.

Asimismo, mantendrá un registro actualizado de los empleados y dispositivos autorizados para la grabación de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas.

Antes de prestar servicios de inversión y efectuar actividades relacionadas con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes en relación con clientes nuevos y ya existentes, TARGOBANK informará a estos de que:

- se están grabando las conversaciones y comunicaciones y;
- habrá una copia de la grabación de las conversaciones y las comunicaciones con los clientes, disponible, previa petición, durante un plazo de siete años.

Dicha notificación podrá realizarse una sola vez, antes de la prestación de servicios de inversión a clientes nuevos y actuales.

TARGOBANK no prestará por teléfono servicios ni ejercerá actividades de inversión con aquellos clientes a los que no hayan notificado por adelantado la grabación de sus comunicaciones o conversaciones telefónicas en caso de que dichos servicios y actividades estén relacionadas con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

TARGOBANK mantendrá un procedimiento específico para la gestión de las solicitudes de escucha y consulta y acceso al registro.

8. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y PERÍODOS DE REVISIÓN

La presente Política, sus actualizaciones y modificaciones serán aprobadas por el COMEX de TARGOBANK.

Asimismo, será revisada periódicamente, con carácter anual, por parte de Cumplimiento Normativo o siempre que sea necesaria su modificación o adaptación a nuevos requerimientos regulatorios o se den cambios importantes en los procedimientos establecidos.

En el caso de que se produzcan cambios importantes en la Política deberán ser comunicados a los clientes.