

PANEL DE CERTIFICACIONES

Manuel Haro

Madrid, 3 de marzo de 2006

Queremos compartir con todos vosotros una alternativa, y resalto una alternativa, para que nuestros *Asesores, Gestores Comerciales...* reciban la formación que la Entidad define y además, paralelamente, se obtenga una *Certificación*.

El objetivo prioritario no es la *Certificación* sino que el profesional esté preparado para dar un *Asesoramiento y Calidad de Servicio* que el *Cliente* (que suele ser compartido con otra/s entidades) lo valore, lo vincule y fidelice a largo plazo. La *Certificación* será producto de esa formación permanente que la Entidad ofrece a sus profesionales.

PANEL DE CERTIFICACIONES

Las
certificaciones

¿Un medio
o un fin?



Me pregunto si las Certificaciones, por la presión mediática - los responsables de ellas hacen una labor de marketing elogiable en los medios de comunicación - las estamos convirtiendo en un fin y no un medio de garantía del Asesoramiento y la Calidad de Servicio de nuestro Clientes.

Las certificaciones nacieron en el mundo anglosajón (y nos estamos refiriendo a USA y UK) con las diferentes crisis financieras de la segunda mitad del siglo pasado y unido al fenómeno del capitalismo popular (lo cual afectó a una capa de la población más numerosa y con menos preparación) hicieron que los clientes no se sintieron suficientemente asesorados. Esto desembocó en que se creara la figura de Asesor de la Entidad sobre una familia de productos o Asesores Independientes sobre familias de productos, es decir, las Certificaciones abarcan tanto:

- Como garantía de la entidad: a través de un Asesor Certificado, que informa en la oficina sobre una familia de productos de la entidad ej. hipotecas, seguros, lo cual hace que su asesoramiento se centre en esa gama de productos y no puede asesorar por ej. sobre fondos. Incluso por temas de conflictos de intereses no es compatible la certificación de seguros financieros y fondos.

- Como garantía de una información independiente: hay Asesores Independientes a los que puedes recurrir para asesorarte en comparación de la gama de productos que vas a contratar, ej. un fondo o un seguro. Y es de las figuras que con la nueva normativa europea se quiere importar. En esta figura encajan las Certificaciones puras y duras. Si yo voy al médico y veo sus diplomas a mi me da más o menos garantía dónde haya estudiado.

La verdad es que en España, en teoría, no se puede despachar un antibiótico sin receta médica y en cambio un "cajero de verano" en una entidad te puede invertir los ahorros de tu vida en un fondo tecnológico chino del más alto riesgo, a un cliente de 90 años, sin una responsabilidad directa. Ya sabemos que empiezan a haber sentencias judiciales que responsabilizan a la entidad de una mala venta, pero son hechos puntuales.

El problema es que yo, como cliente, necesito saber cómo puedo discriminar la calidad de la certificación entre "la sopa de letras, de siglas" que para el sector financiero el compañero del panel ha presentado.

Aproximación a la normativa legal

PANEL DE CERTIFICACIONES

- Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios
- Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, noviembre 2002
- Guía de Procedimientos para la transmisión de información al inversor en la comercialización de productos de inversión, de junio de 2003
- Futura Directiva Europea de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID) y las Normas de Conducta.
- Futura ley de mediación de Seguros y Reaseguros Privados

·Respecto al RD del 93, habla en el Anexo del Código General de los Mercados de Valores

·Del 1º borrador de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero del 98 a su publicación en noviembre 2002 se ha ido diluyendo la incorporación de la exigencia de las Certificaciones.

Se han dejado unas puertas abiertas: "...proteger los derechos del usuario de servicios financieros..."

·Respecto a la Guía de la CNMV en el punto sexto: Identificación y formación de las redes de venta.

·En la futura normativa europea, en su capítulo 2, hay un apartado sobre Asesoramiento en materia de inversión.

·Sobre la futura ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, hay varios apartados sobre las exigencias de formación a los profesionales del de bancaseguros.










Para cualquiera de nuestras entidades, con la formación lo que se pretende no es la certificación en sí, sino es el Asesoramiento y Calidad de Servicio a nuestros clientes. Estos objetivos no deben atribuirse en exclusiva del departamento de Formación, y ese debe ser el fin de la formación: ayudar conjuntamente con otros departamentos de Apoyo a la Red Comercial, a formar a nuestros profesionales en el Asesoramiento y Calidad de Servicio.

Para ello hemos ido homologando la formación con centros externos de reconocido prestigio y que ello derivase en una Certificación. Es decir, se hace la formación que la entidad requiere, los empleados necesitan y los clientes demandan.

Todos son tentativas para la protección del cliente pero todavía no hay una legislación explícita que obligue a los profesionales comerciales financieros a tener una Certificación para el desempeño de su puesto, pero es algo necesario y que tarde o temprano se impondrá en nuestro sistema financiero

PANEL DE CERTIFICACIONES

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

NIVELES DE CERTIFICACIÓN PERFILES PROFESIONALES	DIPLOMATURA	MASTER	
	1er NIVEL ■ Experto	2do NIVEL ■ Asesor ■ Especialista ■ Curso Superior	3er NIVEL ■ Master
GESTIÓN DE PATRIMONIOS		 	
DIRECTOR DE OFICINA		  	
PYMES			
"GESTOR COMERCIAL"			

Os exponemos el sistema que hemos ido configurando desde el año 98. Desde el año 98, en que salió el primer borrador de la Ley Financiera, que era más explícito en cuanto a las certificaciones, más la cultura anglosajona, y con el sentido común de que más temprano que tarde se deberá regular de alguna manera, nos hizo anticiparnos e ir homologando nuestra formación con categoría de Certificación.

Como podéis ver vamos a un sistema mixto, en los programas ligados a una formación para el asesoramiento y que nosotros denominamos Programas Integrados de Formación Continua, con 3 niveles, y alineados a una titulación universitaria de postgrado, con diferentes escuelas de negocio. La diversidad de centros nos indica que no hay una vinculación especial con ninguna de ellas y que ,además, si intervienen escuelas de prestigio es que el sistema no debe estar muy desorientado.

El primer nivel lo asociamos a las distintas categorías profesionales que podemos englobar bajo el epígrafe de Gestores Comerciales, es decir profesionales de la red comercial hasta nivel de director de oficina. La Certificación tendrá carácter de Diplomatura de Experto en Finanzas Y Asesoramiento. Son programas a medida, con unos contenidos sobre mercados, fiscalidad, CRM, riesgos, cálculo financiero para la gestión comercial, productos financieros...

El segundo nivel para Directores, Asesores de Gestión de Patrimonios y Gestores de Empresas que alcanzan la certificación de Asesor, Especialista, o Curso Superior, según la terminología de la respectiva escuela de negocios, es decir, equipara al nivel de postgrado entre Licenciatura y Master, van sumando créditos y DESEMBOCA en un caso en Master en Asesoramiento y Gestión de Patrimonios , o Master en Banca y Finanzas.

En definitiva, la formación que hacemos, según Estrategia, se diseña, organiza e imparte entre la Entidad y las Escuelas de Negocio y se homologa por éstas; la acumulación de créditos hace que se vaya obteniendo dichas Certificaciones ,pero el objetivo prioritario es que la Formación sirva para el Asesoramiento y Calidad de Servicio de nuestros Clientes/Negocio y para el Desarrollo de nuestros Profesionales.