

CUANDO MÁS FORMACIÓN DEL ASESOR NUNCA ES DEMASIADA

EL TSUNAMI REGULATORIO QUE HA VIVIDO LA INDUSTRIA FINANCIERA EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS HA PERMITIDO CENTRARLA Y PONER LAS BASES DEL ASESORAMIENTO FINANCIERO ESPAÑOL DEL FUTURO, PARA DEJAR DEFINITIVAMENTE ATRÁS LOS ESCÁNDALOS EN LOS QUE SE VIO SALPICADO EL SECTOR DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS. EN EL ENTORNO ACTUAL, UNA BUENA FORMACIÓN DE LOS ASESORES SE CONVIERTE AUTOMÁTICAMENTE EN RESULTADOS POSITIVOS A CORTO Y MEDIO PLAZO.

TEXTO Santiago Satrústegui
PRESIDENTE DE EFPA ESPAÑA

ANTES DE MIFID II –cuyos objetivos eran la protección al cliente, la máxima transparencia en el servicio y la correcta gestión de los posibles conflictos de interés para mejorar la calidad del servicio y la reputación global de la industria financiera– lo habitual era prestar un asesoramiento encubierto en distintos modelos, pero ahora está todo mucho más ordenado. De momento, la entrada en vigor de la nueva normativa ha supuesto que las entidades tengan que elegir el camino a seguir en materia de asesoramiento. En algunos casos, el cambio en el segmento minorista (banca comercial) está siendo relevante, al transitar desde un modelo de pura distribución hacia otro de asesoramiento para todos los clientes y productos. No obstante, es cierto que la inmensa mayoría de las entidades están optando por el asesoramiento no independiente y no es descartable que, en el largo plazo, se acabe generalizando un esquema de cobro explícito parecido al que ya opera en el Reino Unido. De ahí que el cambio en el modelo de asesoramiento tendrá un mayor impacto en el segmento minorista, donde se está realizando una verdadera transformación, ya que en el ámbito de la banca privada ya se venía evolucionando hacia un mayor asesoramiento personalizado y existía mayor arquitectura abierta.



“ Una buena formación de los asesores se convierte automáticamente en resultados positivos a corto y medio plazo

En este escenario, el gran reto es proporcionar la mejor formación a todos los profesionales de la industria, especialmente en las grandes redes, así como implantar herramientas tecnológicas que faciliten el perfilado y, en general, la mejora de los estándares de cumplimiento normativo. No cabe duda de que el esfuerzo en la mejora de la formación se verá recompensado: poco a poco el cliente empieza a tener una sensación de mayor orden y valora cada vez más que el profesional tenga una formación sólida.

ASESORAMIENTO Y RENTABILIDAD

Nos encontramos ante un mundo cambiante, con unos productos nuevos que surgen cada día y unos mercados donde la volatilidad se ha convertido en la verdadera protagonista. Por eso, los profesionales de la industria deben redoblar sus esfuerzos para ofrecer el mejor servicio al cliente y el asesoramiento de calidad se configura como el elemento indispensable y necesario para lograr las mejores rentabilidades en las carteras de los clientes. Y por eso, desde EFPA seguimos fomentando la formación de los asesores financieros con el fin de mejorar su cualificación y de que estos puedan acreditar unos conocimientos y unas competencias mínimas que garanticen un servicio de la máxima calidad.

No cabe duda que el esfuerzo realizado en los últimos tiempos por la industria en general, y por las entidades en particular, permitirá que estén mucho mejor preparadas para los retos que ofrece el futuro, protagonizado por un contexto de consolidación de los mercados, la desintermediación por canales no tradicionales y los desafíos permanentes para cumplir con marcos regulatorios cada vez más estrictos.

Todo este proceso de implementación de cambios regulatorios en el sector financiero ha provocado una progresiva pero auténtica revolución para la industria de la gestión de activos, así como un cambio definitivo en el modo en que las entidades que proveen servicios de asesoramiento financiero desempeñan su trabajo.

En todo este proceso, el reto principal pasaba (y tiene que seguir pasando) por no perder el enfoque hacia el objetivo principal, que no puede ser otro que mantener al cliente y sus intereses en el centro de la labor que realiza el profesional. No cabe duda de que el asesoramiento de calidad sigue siendo el mejor catalizador para lograr los objetivos financieros de cada cliente, en cada circunstancia del mercado.

El sector debe tender hacia una mayor y mejor formación certificada, aunque también es cierto que una gran parte de la industria, con el empuje de algunas entidades y la responsabilidad de una parte de los profesionales, ya estaban realizando un ejercicio de autorregulación desde años antes para mantener los mejores estándares de calidad en el servicio. Una buena formación a los asesores se con-

“ El asesoramiento de calidad se configura como el elemento indispensable para lograr las mejores rentabilidades en las carteras de los clientes



vierte automáticamente en resultados positivos a corto y medio plazo. A más formación, muchas más posibilidades de obtener mejores efectos para que el cliente tenga una mayor sensación de tranquilidad, incluso en los malos momentos del mercado, a los que nos hemos acostumbrado en los últimos tiempos.

La educación financiera también tiene que seguir siendo uno de los grandes retos que el sector del asesoramiento debe seguir considerando prioritario. Aquí también hemos avanzado mucho en los últimos años, lo que es digno de elogio, con la involucración del ámbito privado y el público, pero queda mucho trabajo por recorrer y el inversor debe comprender que el asesoramiento de calidad resulta fundamental para su futuro. Aquí, la labor del profesional será primordial. El futuro del asesoramiento es muy prometedor, los cambios regulatorios, la mejora en los estándares de calidad y una mayor formación han permitido situar al sector en un punto óptimo para afrontar los desafíos a los que se enfrentará la industria en los próximos años.

ATENCIÓN AL SECTOR INMOBILIARIO

■ Cuando hablamos de formación y servicio al cliente, debemos prestar especial atención especial al ámbito inmobiliario, en un país donde tiene un peso específico tan relevante. Con la nueva ley se presenta un escenario de mejora para el cliente, que se verá más protegido, al obtener mayor información y con algunas mejoras en las condiciones de contratación. La transparencia y mejorar la información son definitivos para mejorar las condiciones.

Es importante que, como ya ocurrió con la entrada en vigor de la normativa MiFID II, inspirada en las premisas de la seguridad, la eficacia y la transparencia de los mercados, tengamos muy claro que el objetivo es avanzar hacia la máxima protección del cliente y la mejor cualificación por parte del profesional que provee estos servicios financieros.

En todo caso, el objetivo es proveer de una mayor seguridad jurídica al cliente para construir un mercado hipotecario más transparente. En este punto, los profesionales del sector, que son los que tratan tú a tú con el cliente, tienen un papel fundamental en todo el proceso, por lo que deberán contar con una cualificación concreta y cumplir unos requisitos de conocimientos y competencias exigibles para el personal de los prestamistas, los intermediarios de crédito y demás personal. De ahí que resulte primordial que se diseñen planes de formación específicos que permitan ofrecer el servicio más completo al cliente. La ley ya incluye requerimientos para que se regulen esos requisitos formativos que se exigen al personal involucrado y que el Banco de España sea exigente con el listado de títulos que acreditan esos conocimientos y las competencias del personal que realiza estos servicios. En EFPA España, hemos dado un paso al frente para certificar también a todas las personas que informen o asesoren sobre la concesión de préstamos inmobiliarios, recibiendo la autorización por parte del Banco de España como una de las entidades certificadoras autorizadas para acreditar los conocimientos y la competencia aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, intermediario o representante designado.

VEINTE AÑOS DE EXCELENCIA

En este entorno, en EFPA (European Financial Planning Association) seguimos apostando por la formación de excelencia, como desde hace veinte años. Estamos a punto de alcanzar los 35.000 miembros certificados, un crecimiento sostenido a lo largo de los últimos años que pone de manifiesto el interés de profesionales y entidades por el modelo de formación que tenemos ya bien trabajado. Solo en el año 2019, EFPA España habrá acreditado 1,2 millones de horas de formación continua, según los criterios de CNMV.

Desde EFPA España, llevamos dos décadas abogando por la máxima profesionalización en el sector financiero. Sin duda, nos adelantamos varios años con nuestra labor de recertificación. Ahora es momento de seguir trabajando en pos de la mejor formación. Será la mejor fórmula para el éxito. En materia de formación financiera, nunca es suficiente. 