



MIFID **Ha llegado la hora**

MIFID Ha llegado la hora



*La norma europea
debe ser traducida a
las legislaciones
nacionales*

Desde hace ya muchos meses, las entidades financieras y las ESIS (empresas de servicios de inversión) están trabajando denodadamente, mediante equipos multidisciplinares, para que a finales de octubre sus maquinarias operativas, su organización y sus redes comerciales y administrativas estén a punto para las nuevas exigencias legales que se avecinan.

La nueva palabra mágica es MIFID, la directiva de la Unión Europea sobre mercados financieros que ha venido a sumarse a otros recientes procesos normativos, para producir un intenso y continuado movimiento en los centros financieros europeos. Movimiento especialmente centrado en aspectos como la armonización y transparencia de las normas contables y de información financiera (normas NIC/NIIF), los nuevos requerimientos para la asunción de riesgo operacional y de mercado (Acuerdo Basilea II), la nueva ley de mediación de seguros y la creación de una zona de pagos únicos en euros eficiente, segura, integrada y plenamente operativa (SEPA).

Según las indicaciones de la directiva MIFID, la norma europea debe ser traducida a las legislaciones nacionales y transmitida a los agentes que operan en los mercados financieros para adecuar su actividad a la mayoría de sus requerimientos.

MIFID aportará nuevos ámbitos de contratación de valores (además de los mercados organizados), una mayor información, transparencia y protección para los inversores, criterios de ejecución de órdenes que deberán asegurar el mejor resultado, exigencias de mayor conocimiento del cliente por quienes actúen como asesores y nuevos mecanismos de supervisión y prevención de conflictos, entre otros aspectos cruciales.

No podemos decir que en lo comercial se trate de una revolución, ya que muchas entidades hace tiempo que comenzaron a ajustar algunos criterios y procedimientos a esta nueva normativa, como por ejemplo:

- Clasificaciones de productos de inversión por el riesgo que con ellos se asume.
- Categorización de clientes por razón de algunos de sus datos diferenciales.
- Formularios para la contratación de productos con riesgo.
- Enfoques de la actividad de venta financiera que tratan de conjuntar la eficacia comercial con la satisfacción plena del cliente.
- Esfuerzos por la transparencia en la contratación y mayor rigor de los mensajes publicitarios.

Los próximos meses traerán muchos más cambios, que dejarán de ser propuestas aisladas para ir constituyendo una nueva manera de enfocar la prestación de servicios financieros.

Por otra parte, si bien muchos de los cambios más profundos están siendo de carácter técnico y generándose en los órganos internos de las entidades —informáticos, de operativa, de organización, de supervisión—, desde el punto de vista de los clientes del segmento minorista, el cambio más trascendente se producirá en el modo de encarar la actividad de venta de productos financieros por parte de los gestores comerciales y asesores.



La MIFID cambia el modo de encarar la actividad de venta de productos financieros por parte de los gestores comerciales y asesores

Conocer el producto y el cliente, la asignatura pendiente



Un cliente más protegido será un cliente más exigente

Estos profesionales deberán conocer mejor el producto y conocer mejor al cliente; asegurarse de que le ofrecen lo que más le conviene; desplegar una información clara y suficiente, para que los consumidores financieros tomen decisiones conscientes, conocedores de a qué se arriesgan y de cómo funcionan sus operaciones; y seguir los protocolos de actuación que se articulen en sus entidades, para conducir correctamente las acciones comerciales, evitando futuras quejas y objeciones.

Un cliente más protegido será en un futuro nada lejano un cliente más exigente, más consciente de su protagonismo, más dispuesto a exigir y reclamar. Y también un cliente más infiel, si no ve evidencias claras del beneficio que, en cuanto a trato y condiciones, obtiene de su entidad, o incluso de la persona que le atiende (ese asesor con nombres y apellidos en quien probablemente centre cada vez más su valoración), no vacilará en cambiar de entidad.

Acciones inmediatas

Estamos ante un gran reto para las entidades financieras que también es una gran oportunidad para su negocio. Pero, para que todo ello genere sinergia, será preciso que desde el primer momento todos los profesionales de las redes comerciales, internas o externas, estén debidamente formados e informados, dispuestos a seguir cumpliendo sus funciones con la misma diligencia que antes, pero asumiendo con convicción los nuevos criterios de actuación exigidos, y sin perder por ello ni un ápice de su capacidad comercial.

Para cumplir con la MIFID es vital el despliegue de acciones de comunicación rápidas, que pongan a los recursos humanos de las entidades al tanto de todos estos cambios. Pero también será preciso asegurar la cualificación de los profesionales mediante acciones de diagnóstico y formación, ya que deberán ser capaces de recomendar lo que sea más adecuado al perfil de cada cliente y de explicar tanto con rigor técnico como claridad expositiva.





Para el inicio de esta nueva etapa, la información y la formación van a resultar primordiales

Vamos hacia el que puede ser el mejor momento de la historia en el negocio de la asesoría financiera, pero también hacia un salto difícil y exigente para los profesionales que lo desempeñan, que deberán enlazar con habilidad el suministro y la obtención de información, la personalización y la no discriminación, el marketing habilidoso y la máxima transparencia, la eficacia comercial y la satisfacción del cliente y el toque humano y la afinidad con la tecnología. Grandes cambios en las organizaciones pero, sobre todo, una nueva dimensión para el *front office*.

Para el inicio de esta nueva etapa, además del esfuerzo económico, tecnológico y organizacional, la información y la formación van a resultar primordiales para que este tránsito hacia una mayor eficiencia, seguridad, transparencia y operatividad del sector financiero sea eficaz desde el comienzo.



Información y formación ante el desafío de la MIFID

Como ya hemos comentado, las entidades financieras llevan varios años apostando por una mejora en la calidad de la atención al cliente y en la prestación de servicios, impulsadas desde los organismos financieros españoles y desde las instituciones de la Unión Europea.

Epise colabora con muchas entidades en este empeño, desarrollando diversas soluciones formativas que tienen como objetivo general asegurar una perfecta cualificación de los profesionales del asesoramiento financiero.

Caixa Terrassa

Desde el año 2004 y como parte de su Plan de Adaptación, se puso en marcha un programa de certificación interna denominado ct* asesores, desarrollado por Epise y dirigido a toda la red



BBVA

Epise ha formado cerca de 5.000 participantes para la obtención de la certificación DAF de EFPA, lo que acredita la posesión de los conocimientos técnicos necesarios para ejercer la actividad de asesoramiento y planificación financiera personal

Algunas de las soluciones que hemos desarrollado son:

Herramientas e información dirigida a los gestores comerciales, para asimilar una nueva cultura de la venta financiera, plenamente orientada a cliente sin merma de la eficacia comercial.

Reenfoque de la figura del vendedor, para que se alcancen las habilidades como un auténtico asesor capaz de ofrecer asesoramiento personalizado.

Optimización de herramientas comerciales, para que la venta sea más eficiente y asegure en mayor medida el refuerzo de la vinculación de los clientes.

Guías para facilitar que los clientes de inversión y financiación sepan lo que contratan, sea cual sea su perfil y su nivel de conocimientos.

Especialización en la venta de productos concretos, para asegurar objetivos comerciales exigentes sin perjudicar el objetivo de satisfacer al cliente.

Mejora en la venta financiera combinada (familias de productos), como modo de asegurar rentabilidad o mejor coste al cliente y simultáneamente más rentabilidad a la entidad.

Acciones de homogeneización de los criterios de actuación de las redes de agentes externos.

Programas de certificación de *Asesor Financiero*, flexibles o enfocados a la obtención del título DAF: Diploma de Agente Financiero de la EFPA.

Dentro de esta nueva etapa tan exigente que se avecina, nuestro objetivo es acelerar la cualificación de los recursos humanos de las entidades financieras, asegurando su adecuación a los requerimientos de las nuevas normativas sobre prestación de servicios financieros, para que así puedan conseguir más éxitos.

Desde Epise proponemos acciones de formación e información a las redes administrativas y comerciales que se deberán poner en marcha durante los próximos meses, destinadas a dar a conocer los nuevos criterios de actuación que se implanten.



Formación + Desarrollo

Epise Barcelona

Sicilia 95
08013 Barcelona. España
Tel. 932 449 191
Fax 932 329 330
epise@epise.com

Epise Madrid

Avenida de Burgos 16D
28036 Madrid. España
Tel. 914 461 127
Fax 914 461 579
epise@epise.com

Epise México

Prol. Paseo de la Reforma 115
Col. Paseo de las Lomas
(Santa Fe) Deleg. Álvaro
Obregón 01330 México D.F.
Tel/Fax: 01 (55) 1105 1050
epise@epise.com.mx

Epise Argentina

Pje. Carabelas 344 Piso 3º
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires
Argentina - C1009AAD
Tel. (54 11) 4393-1275
Fax (54 11) 5199-2097
argentina@epise.com

www.epise.com

© Epise, 2007. Reservados todos los derechos.