

INFORMACIÓN AL SECTOR SOBRE LA OPERATIVA DE ENTIDADES QUE PRESTAN SERVICIOS DE INVERSIÓN A TRAVÉS DE AGENTES

19 de abril de 2023

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) considera de interés supervisor la operativa que las entidades que prestan servicios de inversión (bancos y empresas de servicios de inversión) llevan a cabo en el mercado de valores a través de sus agentes. Además, esta operativa puede suponer un foco de riesgo para dichas entidades cuando no disponen de los procedimientos de control adecuados.

Por ello, tras los cambios introducidos en la regulación aplicable por MiFID II, la CNMV ha realizado diversas actuaciones de supervisión. El objetivo ha sido, fundamentalmente, la revisión de los procedimientos de control establecidos por las entidades sobre la actividad de sus agentes, tanto en la fase de contratación, como durante el desarrollo de su actividad, así como sobre su formación y remuneración.

Estas acciones han puesto de manifiesto algunas incidencias que, en general, ya han sido solventadas por las entidades. No obstante, conviene trasladar tales prácticas al conjunto del sector, para su conocimiento y para que sean evitadas:

1.- Sistemas de remuneración de los agentes

Generalmente la remuneración de los agentes es 100% variable. Por ello, las entidades deben gestionar adecuadamente los evidentes conflictos de interés que se derivan de esta situación con el fin de conseguir que los agentes actúen de manera honesta, imparcial y profesional, de conformidad con el mejor interés de los clientes.

Conviene recordar que las entidades deben incluir criterios cualitativos basados en la valoración del cumplimiento de las normas de conducta por parte de los agentes, de forma que la remuneración no esté basada exclusivamente, o en gran parte, en variables cuantitativas.

En todo caso, deberá adoptarse un esquema de remuneración que se ajuste al principio de neutralidad, de manera que no favorezca unos productos frente a otros de la misma tipología, que no incluya aceleradores, y que incorpore de forma significativa criterios cualitativos y no solo cuantitativos que favorezcan el cumplimiento de las normas de conducta.

Atendiendo a la práctica supervisora adquirida en este ámbito, la CNMV ha actualizado recientemente la respuesta a la pregunta 5.3 del bloque de MiFID II precisando las prácticas de remuneración aceptables¹.

¹ Puede consultarse [en este enlace](#).

2.- Requisitos de formación

La experiencia supervisora de la CNMV pone de manifiesto que la relación de los agentes con muchos de sus clientes va más allá de la mera comercialización y que se desarrolla, con frecuencia, tanto en el ámbito de la información como del asesoramiento. Se han observado algunos casos en los que los agentes no cuentan con la formación exigida para poder informar y asesorar sin supervisión o casos en los que el número de agentes actuando bajo la supervisión de un mismo responsable es demasiado elevado. También se han detectado casos en que no se han establecido procedimientos de formación continuada que contemplen la evaluación periódica de los agentes para asegurar que se presta el servicio de inversión con la adecuada capacitación y experiencia.

3.- Prestación del servicio de asesoramiento por parte de los agentes

La CNMV ha detectado la necesidad de establecer con mayor nivel de detalle los criterios y metodologías de asesoramiento empleados por los agentes, implementando sistemas de control que permitan verificar que se ajustan, razonablemente, a las indicaciones centralizadas impartidas por las entidades. A estos efectos, cabe recordar que un agente puede prestar exclusivamente el servicio de asesoramiento en materia de inversión a clientes de la entidad por cuenta de la cual actúa, de acuerdo con sus procedimientos y bajo la responsabilidad plena e incondicional de dicha entidad. Es decir, no puede prestar su propio asesoramiento de forma autónoma.

4.- Procedimientos de control

Resulta especialmente importante que las entidades implementen procedimientos de control adecuados y suficientemente profundos sobre la red agencial. En las actuaciones de la CNMV se han puesto de manifiesto algunas situaciones que implican debilidades en este sentido. Sería el caso de estructuras organizativas en que los responsables de las funciones de control de la red de agentes no son independientes de las unidades de negocio que supervisan. También se han detectado agentes de entidades de crédito que no figuran inscritos en el correspondiente registro de Banco de España o que no prestan el servicio en régimen de exclusividad, así como agentes que no siempre ponen de manifiesto en las relaciones con la clientela, ya sea en canales presenciales o en sus páginas web, su identificación inequívoca como agente de la entidad representada.

5.- Figura del prescriptor o presentador de clientes

Se ha observado, con cierta frecuencia, la existencia de la figura del prescriptor o presentador de clientes que colabora con la entidad y percibe una remuneración por ello pero que no figura registrado como agente. En estos casos se ha recordado a las entidades que la actividad de comercialización de servicios y actividades de inversión y la captación de clientes es una actividad reservada, que solo pueden realizar las empresas autorizadas para prestar servicios de inversión o sus agentes (que podrán ser meros agentes presentadores).

La CNMV seguirá considerando de interés supervisor la prestación de servicios de inversión a través de agentes y, en la revisión del cumplimiento de la normativa, tendrá en consideración los aspectos incluidos en esta comunicación.