

## Requisitos de conocimientos y competencia

Fernando Zunzunegui

Profesor de Derecho del Mercado Financiero, Universidad Carlos III de Madrid  
fernando.zunzunegui@uc3m.es

### RESUMEN

La formación de los empleados permite dar mejor información y elevar la transparencia al cliente financiero. En este sentido, la Ley de crédito inmobiliario incluye los requisitos de cualificación del personal entre las medidas de refuerzo de la transparencia que favorecen la seguridad jurídica. En este artículo nos ocupamos de los requisitos de capacitación del personal como normas de conducta de especial relevancia. Su objetivo es asegurar que el prestatario recibe una información adecuada. Además, como medida complementaria se fomenta la educación del prestatario. La comunicación es más fluida cuando se comparte una misma cultura y un mismo lenguaje.

**Palabras clave:** Formación de los empleados, educación financiera, cualificación, requisitos

### ABSTRACT

*Training of employees allows to provide better information and to increase transparency. In this respect, Immovable Credit Law includes qualification requirements for staff among transparency reinforcement measures that improve legal certainty. This paper addresses training requirements of employees as conduct of business rules of special relevance. Its aim is to ensure that the borrower receives appropriate information. Moreover, education of borrowers is fostered as a complementary measure. Communication is more fluent when sharing the same culture and language.*

**Keywords:** *Training of employees, financial education, qualification, requirements*

## Sumario

1.	Noción y alcance .....	3
2.	Régimen jurídico .....	3
3.	Sujetos .....	4
4.	Módulos de formación .....	4
5.	Requisitos de formación.....	5
6.	Políticas y procedimientos internos.....	6
7.	Responsabilidad .....	6
8.	Educación financiera .....	7

## 1. Noción y alcance

La formación de los empleados permite dar mejor información y elevar la transparencia. En este sentido, el Consejo de Estado incluye los requisitos de cualificación del personal entre las medidas de refuerzo de la transparencia y que favorecen la seguridad jurídica. Según la exposición de motivos de la LCCI, los requisitos de capacitación del personal son normas de conducta de especial relevancia. Su objetivo es asegurar que el prestatario recibe una información adecuada. Además, como medida complementaria se fomenta la educación del prestatario. La comunicación es más fluida cuando se comparte una misma cultura y un mismo lenguaje.

## 2. Régimen jurídico

La MCD dedica el art. 9 a los requisitos de conocimientos y competencia aplicables al personal, con un mandato a los Estados miembros para que los prestamistas, intermediarios y representantes exijan a sus empleados “poseer y mantener actualizado un nivel de conocimientos y competencia en relación con la elaboración, la oferta o la concesión de contratos de crédito”. Esta norma se ha transpuesto al derecho interno en el art. 16 de la LCCI, por el que se requiere que el personal de los proveedores reúna “en todo momento los conocimientos y competencia necesarios y actualizados”, dejando al desarrollo reglamentario su determinación. El desarrollo reglamentario se ha realizado por la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifica la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, incluyendo una sección dedicada a los conocimientos y competencia. Los criterios establecidos para determinar si el personal de los intermediarios de crédito inmobiliario cumple los requisitos de conocimientos y competencia deben ser publicados por el registro de dichos intermediarios gestionado por el Banco de España o por el órgano competente de cada Comunidad Autónoma. Al haber sido incluidos con todo detalle en la Orden EHA/2899/2011, dicha publicación deja de estar justificada más allá de remitir a la norma reglamentaria.

Los requisitos de conocimientos y competencia establecidos en la LCCI también se aplican al personal de la sucursal de un prestamista o intermediario registrado en otro Estado. Sin embargo, cuando actúen en régimen de prestación de servicios se estará a lo dispuesto por la autoridad de origen, sin bien se ha habilitado al ministerio para establecer requisitos sobre determinados módulos normativos.

La MCD exige como MiFID II e IDD que el personal de los proveedores de los servicios financieros –en particular, que informan o asesoran– se sometan a requisitos de conocimientos y competencia. La crisis ha demostrado que primaba más la venta que la oferta informada adaptada al perfil del cliente. Para informar o asesorar en productos que pueden revestir un alto grado de complejidad es necesario estar formado y tener experiencia profesional. En MiFID II existen unas directrices de ESMA, recogidas en una Guía técnica de la CNMV, quien ha publicado los títulos y certificaciones que acreditan reunir los requisitos de cualificación. Estos criterios han llevado a que España disponga, en relación con la información y el asesoramiento en el mercado de valores, de un buen sistema de cualificación en comparación con otros Estados miembros. Con estos antecedentes, el desarrollo de la LCCI en materia de conocimientos y competencia ha seguido los criterios aplicados en el mercado de valores. Así lo reconoce la exposición de motivos de la Orden EHA/2899/2011, que toma como referencia la «ejecución» en España de los requisitos de

conocimiento y competencia establecidos por MiFID II, si bien teniendo en cuenta “la menor complejidad que representan los préstamos inmobiliarios respecto al asesoramiento en productos de inversión”. Lo cual lleva a que, manteniendo los principios recogidos en la guía de la CNMV (por ejemplo, de separación entre formación y evaluación), se reduzca el número de horas de formación que hay que acreditar.

### 3. Sujetos

Por «Personal» se entiende toda persona física que, al servicio de un prestamista, intermediario o representante, intervenga directamente en las actividades reguladas o mantenga contactos con los prestatarios en el transcurso de las actividades reguladas, así como toda persona física que dirija o supervise directamente a tales personas.<sup>1</sup> Es una definición muy amplia que ha sido concretada en el art. 32 de la Orden EHA/2899/2011 a los efectos de delimitar el personal sometido a las exigencias de conocimientos y competencias. Según este precepto reglamentario, se someten a este requisito de cualificación el personal mencionado, cualquiera que sea la naturaleza de la relación jurídica que le vincula con el prestamista, intermediario o representante (por ejemplo, las personas vinculadas con una relación no laboral quedan sujetas al mismo).<sup>2</sup> Quedan excluidas las personas que desempeñen funciones de apoyo que no tengan relación con el proceso de comercialización o contratación y, en particular, el personal de administración, recursos humanos, tecnología o telecomunicación.

Las exigencias de formación se extienden al personal directivo que participe en el gobierno de productos y a los miembros del consejo de administración, a quienes se equipara a los asesores a efectos de requisitos de cualificación.<sup>3</sup>

### 4. Módulos de formación

Se exige disponer de conocimientos y competencia. No bastan los conocimientos, es necesario acreditar la competencia de aplicarlos, lo que suele ser fruto de la experiencia. Por «experiencia profesional» se entiende la actividad laboral en ámbitos relacionados con la preparación, distribución, intermediación o concesión de productos de préstamo inmobiliario. No obstante, la experiencia sólo se valora a efectos de reducir los requisitos de formación, pues sirve para convalidar hasta al 20 por ciento del tiempo exigible para la formación.<sup>4</sup>

En este aspecto, las exigencias de cualificación del crédito inmobiliario se separan del establecido en la LMV. La guía de la CNMV exige acreditar una experiencia de seis meses. Sin embargo, en el crédito inmobiliario se valora (pero no se exige) una experiencia mínima. Luego, el personal puede acreditarse sin experiencia previa. No obstante, debe existir una acreditación objetiva “evaluando el conocimiento teórico y práctico”. La competencia, es decir, el saber aplicar

---

<sup>1</sup> Art. 4.10) de la LCCI.

<sup>2</sup> Como recogía expresamente el proyecto de orden sometido a consulta pública.

<sup>3</sup> Véase el art. 32 quinquies 1 (d) de la Orden EHA/2899/2011 de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

<sup>4</sup> Art. 32 ter de la Orden EHA/2899/2011.

en la práctica los conocimientos adquiridos, debe quedar acreditada. De ahí la importancia de que se exijan planes de formación y su control por las autoridades.

El art. 32 bis de la Orden EHA/2899/2011 transpone las materias del anexo 3 de la MCD que componen los «módulos formativos», relativos a los préstamos, “especialmente de los seguros accesorios”, legislación, proceso de adquisición de inmuebles, costes y gastos, tasación, registros, añadiendo tanto el “derecho a la libre elección de notario” como el “funcionamiento de las notarías”, mercado hipotecario, deontología, evaluación de la solvencia, con referencia a CIRBE, competencias en materia financiera y económica. Además, añade tres materias no incluidas en la MCD: los riesgos asociados al préstamo, en particular los de tipo variable y los multidivisa, el diseño de préstamos, y su mercado objetivo. Esta ampliación de contenido va más allá de los criterios MiFID II recogidos en la guía de la CNMV, en la que se incluyen como materias de estudio los riesgos de los productos y dos materias relacionadas con el gobierno de producto relativas al diseño del producto y la determinación de su mercado objetivo. Lo cierto es, que MiFID II –aunque lo omitan los criterios ESMA y la guía de la CNMV– exige al personal conocer el gobierno de productos.<sup>5</sup> Con buen criterio, en aras de la coherencia entre el mercado del crédito y el mercado de valores en las exigencias de formación,<sup>6</sup> la Orden incluye dos módulos de formación sobre gobierno de productos. Este requisito refleja la importancia que quiere darse al gobierno de productos. El primer filtro para conseguir un préstamo responsable y evitar el sobreendeudamiento es el gobierno de productos, es decir, que solo puedan producirse y distribuirse préstamos adecuados a las necesidades de los clientes.

## 5. Requisitos de formación

El art. 32 ter de la Orden EHA/2899/2011 recoge los requisitos de formación inicial y continua que debe acreditar el personal. Respecto de la formación inicial se deben superar módulos de formación con un mínimo de 50 horas, que se elevan a 65 cuando el personal participe en el gobierno de productos o en actividades de asesoramiento.<sup>7</sup> Se pueden convalidar determinados módulos cuando se tengan ciertas titulaciones en materias económicas o jurídicas, o conste la acreditación como asesor de inversiones.

En relación con la formación continua, el personal debe acreditar haber recibido una formación anual con un mínimo de 10 horas, que se eleva a 15 horas para poder asesorar.

---

<sup>5</sup> Véanse los arts. 24 y 25 de la MiFID II, transpuesto en esta materia por el art. 76.1 (b) del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión, que requiere que el “personal pertinente posea los conocimientos técnicos necesarios para comprender las características y los riesgos de los productos que se proponen ofrecer o recomendar y los servicios prestados, así como las necesidades, características y objetivos del mercado destinatario”.

<sup>6</sup> El Considerando 28 de la MCD reconoce la necesidad de que la regulación y supervisión de los tres mercados financieros se desarrolle de forma coordinada. Por lo tanto, los requisitos de conocimientos y competencia en materia de crédito deben ser coherentes con los establecidos en materia de inversión y seguros, basándose en los mismos principios. A través de este esquema se respondería con eficacia a la exigencia contenida en el artículo 9.1 de la MCD, transpuesta en el artículo 16.1 de la LCCI, según la cual “Cuando un contrato de crédito incluya la prestación de un servicio accesorio se exigirá un nivel adecuado de conocimientos y competencia en relación con ese servicio accesorio”.

<sup>7</sup> En la cuantificación de las horas de formación inicial y continua la orden recoge las alegaciones de EFPA España de 11 de abril de 2019, a la consulta pública de proyecto de orden de 2 de abril de 2019.

La formación puede ser interna o externa, según lo convenido con organismos formadores o universidades. Puede ser presencial o a distancia. No hay exigencias de evaluación presencial como en la guía de la CNMV.

Se aplica con claridad el principio de separación entre formación y certificación de la formación. La acreditación de la formación corresponde a certificadoras reconocidas por el Banco de España. Para que obtengan dicho reconocimiento deben disponer de un sistema de acreditación objetivo que evalúe tanto el conocimiento teórico como práctico.

No obstante, siguiendo el modelo establecido por la guía de la CNMV, el Banco de España podrá publicar un listado de títulos o certificaciones, emitidos por universidades o certificadoras que servirá para acreditar los requisitos de conocimientos y competencia. Es muy probable que esta sea la vía elegida. De tal modo que el personal que disponga del título o certificado incluido en el listado que publique el Banco de España quedará habilitado, siempre que acredite cada año haber superado las exigencias de formación continua. Quién no tenga actualizada su cualificación no podrá prestar el servicio por muchos títulos que tenga.

## 6. Políticas y procedimientos internos

Los prestamistas deben contar con políticas y procedimientos que aseguren conocer y evaluar la cualificación del personal. Deben elaborar un plan de formación que facilite un flujo adecuado de información interna para su correcta ejecución, garantizando que todo el personal directivo y los miembros de los órganos de administración posea cualificación para prestar asesoramiento y garantizar que solo el personal cualificado pueda prestar servicios y, en consecuencia, que el no cualificado no pueda prestarlos.<sup>8</sup>

Los prestamistas deben poner a disposición del Banco de España o autoridad autonómica competente las medidas adoptadas para que puedan supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

## 7. Responsabilidad

Los miembros del órgano de administración responden del establecimiento y la aplicación de las políticas y procedimientos sobre conocimientos y competencia.<sup>9</sup> A su vez, la unidad de cumplimiento normativo responde del control de la aplicación de los procedimientos.<sup>10</sup>

La prestación de servicios en el mercado de crédito inmobiliario es compleja, lo cual lleva a que se distingan las responsabilidades entre los distintos participantes. El prestamista responde de vigilar el cumplimiento de los requisitos de conocimientos y competencia del intermediario de crédito inmobiliario vinculado y de su personal.<sup>11</sup> A su vez, los intermediarios de crédito

<sup>8</sup> Art. 32 quinquies 1 (e) de la Orden EHA/2899/2011.

<sup>9</sup> Art. 32 quinquies.2 inicial de la Orden EHA/2899/2011, según el cual, de no existir consejo de administración, será responsable la persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario.

<sup>10</sup> Art. 32 quinquies.2 final de la Orden EHA/2899/2011, según el cual, de no existir unidad de cumplimiento normativo, la responsabilidad del control corresponderá a la unidad equivalente o en su defecto el órgano de administración o persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario.

<sup>11</sup> Art. 33.3 de la LCCL.

responden frente a los prestatarios de supervisar el cumplimiento de los requisitos de conocimientos y competencia de los representantes designados y del personal de estos representantes;<sup>12</sup> si bien, cuando se trate de un representante de un intermediario vinculado a un único prestamista, será el prestamista quien responda. En los demás casos, la responsabilidad será asumida por el propio intermediario.

## 8. Educación financiera

Para facilitar una comunicación fluida entre el profesional del crédito y el cliente se promueve la educación financiera de la clientela, en particular sobre riesgos y ejercicio de derechos por parte del consumidor, destacando como herramienta para conseguir este objetivo la guía de acceso al préstamo hipotecario del Banco de España.<sup>13</sup>

El sistema MiFID II no menciona la educación financiera. No obstante, presupone que el cliente minorista carece de la experiencia, los conocimientos y la cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y para valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones.<sup>14</sup> Frente a este silencio, el art. 6 de la MCD requiere a los Estados miembros promover la educación financiera sobre préstamos hipotecarios, mandato recogido en la DA 3ª de la LCCI, restringiendo su ámbito a los consumidores. De este modo, por vez primera se incorpora en una norma de rango legal la exigencia de educar a los consumidores financieros. Los conocimientos y competencia de los empleados carecerían de utilidad con clientes incapaces de comprender sus explicaciones. De poco servirían las explicaciones del notario ante clientes carentes de capacidad para comprender los conceptos financieros básicos. Para que el nuevo sistema alternativo de resolución de conflictos financieros funcione resulta necesario que los clientes conozcan sus derechos y sepan dónde y cómo pueden reclamar.<sup>15</sup> Clientes formados serán capaces de ejercitar mejor sus derechos, denunciar los abusos y, de este modo, contribuir a la mejor disciplina de mercado.

---

<sup>12</sup> Art. 38.3 final de la LCCI.

<sup>13</sup> Disposición adicional tercera de la LCCI. El art. 20 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, mandó al Banco de España la elaboración de una «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario»; mandato que tuvo que ser reiterado por la Disposición adicional tercera de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, de conformidad con la recomendación del Defensor del Pueblo (en *Crisis económica y deudores hipotecarios actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo*, enero 2012, p. 109).

<sup>14</sup> Véase del autor: “Notas para una mejor educación financiera”, *Revista de Derecho del Mercado Financiero*, Working Paper 1/2019, abril 2019.

<sup>15</sup> Mencionado en la Disposición transitoria quinta, sobre régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones, de la LCCI.