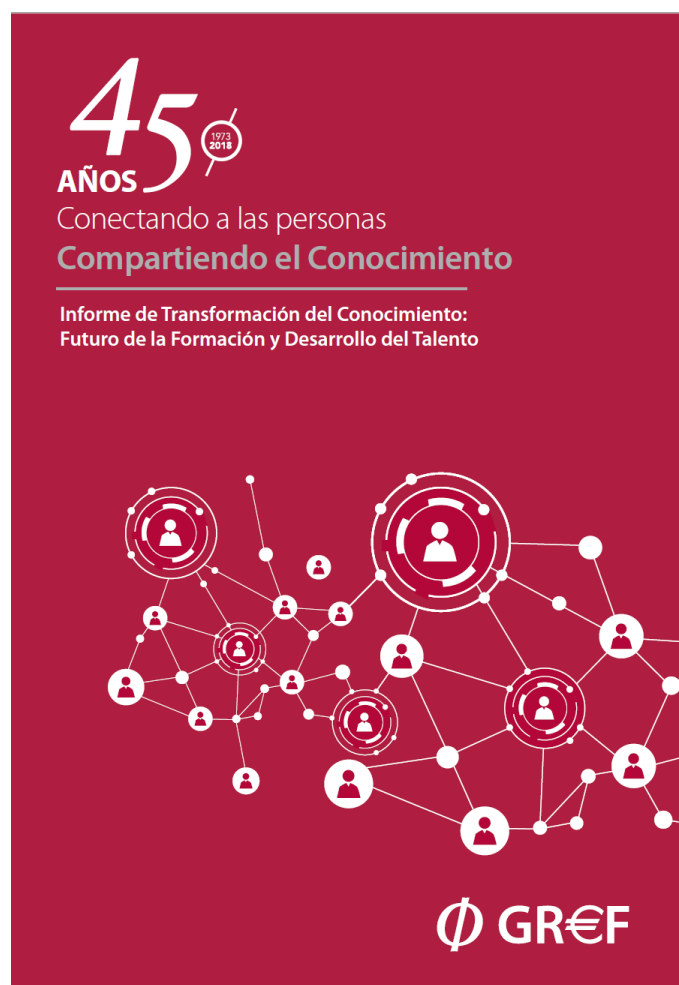


LA FORMACIÓN DEL ASESOR EN EL SECTOR FINANCIERO Y ASEGURADOR. EL CAMINO HACIA LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEL CLIENTE.

Laura Nuñez Letamendia
Profesora de Finanzas IE Business School
Directora del Center for Insurance Research del IE

Artículo publicado en el informe “*TRANSFORMACIÓN DEL CONOCIMIENTO: Futuro de la formación y desarrollo del talento en el sector financiero y asegurador*” publicado en enero 2019 con objeto del 45 aniversario (1973-2018) de GREF (Grupo de responsables de entidades financieras y aseguradoras)



LA FORMACIÓN DEL ASESOR EN EL SECTOR FINANCIERO Y ASEGURADOR. EL CAMINO HACIA LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEL CLIENTE.

Laura Nuñez Letamendia

Profesora de Finanzas IE Business School

Directora del Center for Insurance Research del IE

Resumen Ejecutivo

En el contexto actual, la educación financiera de la sociedad es una necesidad acuciante, debido a la combinación de tres factores: el impacto de la reciente crisis en el patrimonio y los ingresos de las familias; el reto de lograr una estabilidad financiera a lo largo de vidas más longevas; y la creciente complejidad del entorno financiero. Según un estudio del *Center for Insurance Research del IE*, los españoles perciben que su conocimiento sobre las alternativas de inversión es muy deficiente, y más de la mitad de la población carece de las competencias financieras básicas necesarias para gestionar sus finanzas. Estos datos tienen que ser tenidos en cuenta por el sector financiero a la hora de informar y asesorar al cliente. La responsabilidad de las entidades comienza por la formación adecuada de sus empleados y así lo reconoce la regulación europea, a través de las directivas MIFID II e IDD, que introduce nuevas exigencias en materia de formación del personal que comercializa productos financieros.

1.- LA NECESIDAD DE ELEVAR EL NIVEL DE EDUCACION FINANCIERA DE LA SOCIEDAD

Es importante que las personas **cuenten con un nivel de educación financiera suficiente** para poder tomar decisiones informadas y adecuadas en el ámbito de la gestión de sus ingresos y gastos, que les permita hacer frente a los retos que surjan a lo largo de sus vidas (formar una familia, enfrentar los periodos de crisis económica, invertir en educación, proteger sus bienes e ingresos, ahorrar para la jubilación, etc.). Y es indudable que el sector financiero-asegurador está llamado a jugar un papel relevante en la consecución de este objetivo, en el que el primer escalón lo constituye la correcta capacitación de los empleados de las entidades financieras y aseguradoras, especialmente de aquellos que informan y asesoran a los consumidores. En esta línea van algunos de los cambios normativos introducidos por la Directiva de Mercados en Instrumentos Financieros (MIFID II) y la Nueva Directiva de Distribución de Seguros (IDD), al exigir que el personal que informa o asesora sobre servicios de inversión posea los conocimientos y competencias adecuados para ello.

Son varios los factores que han hecho que los organismos públicos, las entidades financieras y de seguros, las instituciones educativas, las empresas y las familias, seamos hoy más conscientes que nunca de esta necesidad. El impacto en las familias **de la reciente crisis financiera** - caracterizada por una volatilidad extrema en las cotizaciones de los activos

financieros y caídas continuadas en los precios de los inmuebles, por restricciones al crédito, por malas prácticas en la comercialización de algunos productos financieros, por el rescate y reestructuración de un número importante de entidades financieras, etc.– ha mostrado con crudeza la necesidad de acometer acciones que incrementen la competencia financiera de la población.

A este factor, la crisis, que es consustancial a la naturaleza cíclica de la economía, se añaden dos elementos adicionales: la mayor longevidad alcanzada por la población y la creciente sofisticación del entorno financiero. El fascinante libro “La vida de 100 años” escrito por Gratton y Scott¹, plantea de forma magistral el reto que supone para las sociedades actuales que la población disfrute de una **longevidad cada vez mayor**, y la necesidad imperante de cambiar los paradigmas alrededor de los que giran nuestras vidas, entre ellos el financiero. Lograr una estabilidad financiera a lo largo de una vida tan larga, supone un desafío no solo para los sistemas públicos de pensiones, sino también para el conjunto de la sociedad, ante la necesaria corresponsabilidad de las propias familias en esta tarea, y por ende de las entidades financieras y aseguradoras, que conforman el canal por el que estas acceden a los productos financieros de crédito, ahorro, inversión y protección financiera.

Por otro lado, la **creciente sofisticación de los productos financieros**, a los que las familias tienen acceso a través de las entidades financieras, supone un reto tanto para el consumidor, como para el profesional que informa y asesora a éste. Si bien es cierto que un producto financiero más sofisticado puede cubrir mejor la necesidad específica del cliente (aportando por ejemplo un componente positivo para la gestión de los riesgos que éste asume, o un mayor retorno para sus inversiones²), no lo es menos que, la falta de comprensión del producto podría conllevar su uso inadecuado, generando efectos no deseados (por ejemplo la asunción de riesgos excesivos). Desde este punto de vista **es crucial que el personal de las entidades financieras y aseguradoras este adecuadamente formado y capacitado e informe y asesore a los clientes correctamente en función de su perfil, desde una posición neutral.**

Las decisiones financieras personales relativas al crédito, ahorro, inversión, protección de patrimonio, y cobertura de riesgos, requieren un nivel básico de comprensión acerca del efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo del dinero a lo largo del tiempo, el efecto del tipo de interés sobre el coste de los préstamos, el efecto del interés compuesto sobre el crecimiento del valor del ahorro, o el efecto de la diversificación en la mitigación del riesgo a la hora de gestionar el ahorro³. Pero además de contar con competencias financieras básicas, es imprescindible conocer el abanico de alternativas de inversión o productos financieros disponibles,

¹ Gratton, L. and Scott, A. La Vida de 100 Años. Vivir y trabajar en la era de la longevidad. Verssus. 2017. La edición en español ha recibido el premio Know Square al mejor libro de empresa publicado en 2017

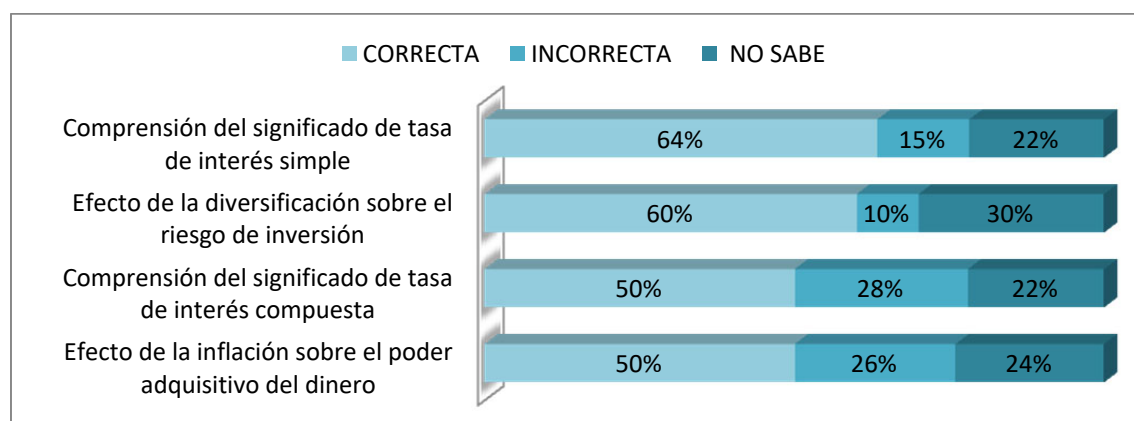
² El entorno de bajos tipos de interés previo a la crisis fomentó la comercialización a gran escala de productos financieros complejos (productos estructurados, titulizaciones, etc.) en busca de mayores ingresos o retornos, tanto por parte de las entidades financieras, como de los consumidores.

³ La literatura financiera considera que la competencia financiera básica se obtiene cuando se entienden al menos 3 de los 4 conceptos mencionados (véase Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014), The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence, *Journal of Economic Literature*, American Economic Association, 52(1), 5-44.).

entendiendo los elementos fundamentales que los caracterizan (retorno, riesgo, liquidez, fiscalidad, etc.). Y en este ámbito, el personal de las entidades financieras y aseguradoras que comercializa dichos productos adquiere especial relevancia. El Plan de Educación Financiera (2013-2017)⁴ hace referencia a la complejidad a la que se enfrentan los hogares a la hora de elegir entre la amplia variedad de productos de inversión disponibles: “la tarea de administrar y distribuir los recursos financieros de los individuos y de los hogares de forma adecuada es cada vez más compleja y las aptitudes y conocimientos necesarios son mayores que en generaciones anteriores”.

El estudio “**Determinantes del Comportamiento de la Población Española frente al Ahorro y la Inversión**”, elaborado por el CIR (*Center for Insurance Research del IE*)⁵, que analiza la **competencia financiera de los hogares**, presenta una conclusión algo desoladora: su conocimiento financiero es insuficiente, tanto en lo que se refiere a la comprensión de conceptos básicos como la inflación, los tipos de interés simples y compuestos, o la diversificación, como en lo referido a los productos financieros disponibles en el mercado para gestionar el ahorro; la sociedad tampoco conoce la función desarrollada por algunas de las instituciones financieras, como depositarias o auditoras, que aportan garantías adicionales a determinadas inversiones. En concreto el estudio muestra que **menos de la mitad de los españoles (47%) posee un nivel básico de competencia financiera** (conoce 3 de los cuatro conceptos mencionados). Los conceptos peor comprendidos por los españoles son el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo y el interés compuesto, para los que además una parte importante de la población cree incorrectamente que si los comprende (gráfico 1).

Gráfico 1.- Comprensión de la población española de los conceptos relativos a las competencias financieras básicas



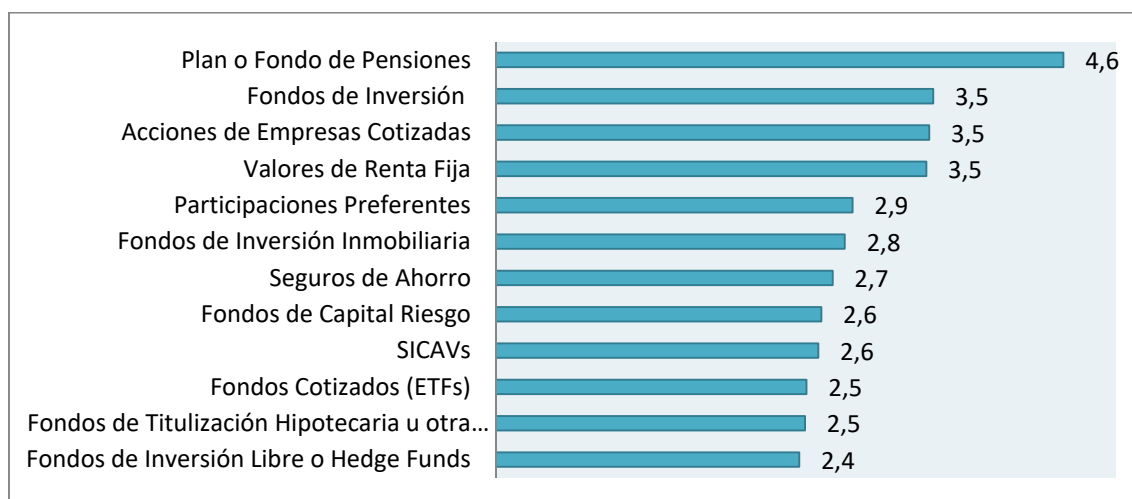
⁴ En el año 2008, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) lanzaron en España el primer proyecto de educación financiera dirigido a toda la población, al que posteriormente se han sumado el Tesoro y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En mayo de 2010 se abrió al público la web www.finanzasparatodos.es como primer hito visible del Plan de Educación Financiera puesto en marcha, que va renovándose en el tiempo.

⁵ El estudio, elaborado por el Center for Insurance Research del IE (<https://cir.ie.edu>), centro de investigación sin ánimo de lucro patrocinado por Clifford Chance e Informática el Corte Inglés, está basado en una muestra de 1538 personas representativa de la población española con acceso a internet en 2017 (80%) y ha contado con financiación de inversión & finanzas, CECABANK y Auditores. <https://cir.ie.edu/es/publicaciones/>

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio “Determinantes del Comportamiento de la Población Española frente al Ahorro y la Inversión” del Center for Insurance Research del IE.

Los resultados del estudio relativos a la percepción que los ciudadanos españoles tienen sobre su conocimiento de los productos de inversión disponibles en el mercado son también preocupantes, ninguno de los productos analizados alcanza el aprobado (gráfico 2).

Gráfico 2.- Percepción de la población española sobre su conocimiento de los productos de inversión disponibles (1, ningún conocimiento; 10, máximo)

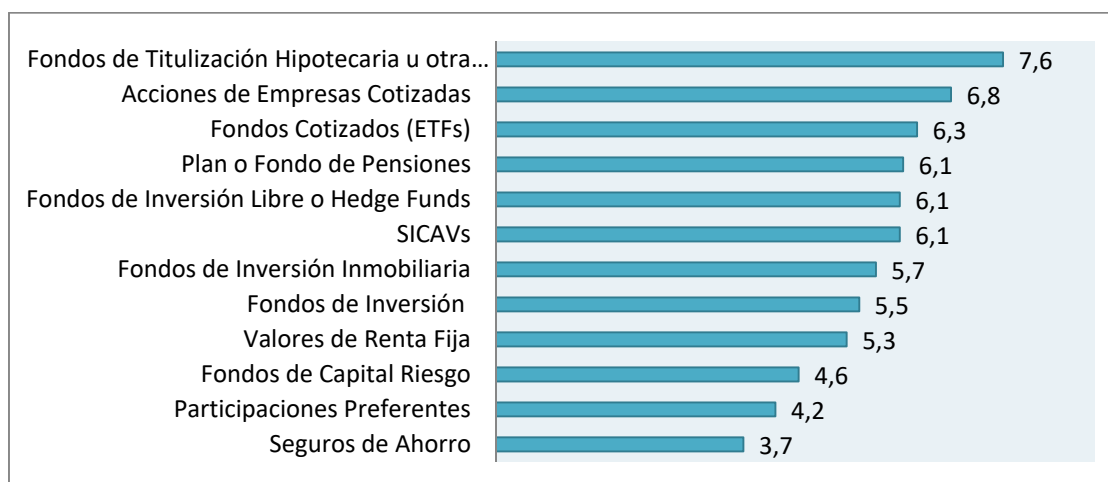


Fuente: Elaboración propia con datos del estudio “Determinantes del Comportamiento de la Población Española frente al Ahorro y la Inversión” del Center for Insurance Research del IE.

El producto de inversión que perciben conocen mejor las familias españolas es el Fondo de Pensiones, a pesar de calificar su conocimiento sobre el mismo por debajo del 5 sobre 10. Llama la atención el escaso conocimiento que los individuos perciben que tienen de los seguros de ahorro (2,7 sobre 10), siendo productos de inversión especialmente diseñados para la población en general y no para inversores sofisticados. El estudio muestra como incluso aquellas familias que han invertido en seguros de ahorro perciben no conocer bien dicho producto (a diferencia de aquellas otras que han invertido en fondos de pensiones, fondos de inversión, acciones y en general todos aquellos productos financieros dirigidos a inversores no sofisticados – ver gráfico 3). Este desconocimiento, del que las instituciones aseguradoras deben tomar nota, puede estar inducido por la variedad de productos de seguro de ahorro existente en el mercado con diferentes características⁶ (por ejemplo en cuanto a tratamiento fiscal) y por la falta de homogeneidad en las denominaciones comerciales que reciben los seguros de ahorro por parte de las distintas entidades aseguradoras, lo que dificulta su identificación.

⁶ El estudio del CIR diferencia entre los siguientes seguros de ahorro: PIAS (Plan Individual de Ahorro Sistemático), Plan de Ahorro 5 (Seguro o Cuenta Individual de Ahorro a Largo Plazo SIALP o CIALP), PPA (Plan de Previsión Asegurado), UNIT LINKED (Seguros de Ahorro-Vida vinculados a Fondos de Inversión) y Seguros de Rentas.

Gráfico 3.- Percepción de los inversores españoles que poseen el producto financiero sobre su conocimiento sobre el mismo (1, ninguno, 10, máximo)



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio “Determinantes del Comportamiento de la Población Española frente al Ahorro y la Inversión” del Center for Insurance Research del IE.

La mejora en percepción de conocimiento que se produce cuando el estudio limita el análisis a aquellos productos que las familias poseen en sus carteras (gráfico 3) parece sugerir que los hogares adquieren conocimientos financieros a través del proceso denominado “learning by doing”, lo que resulta arriesgado en un entorno como el financiero en el que la gestión de los riesgos es fundamental para preservar el ahorro y patrimonio de la unidad familiar.

2.- LAS NUEVAS EXIGENCIAS EN MATERIA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL COMERCIAL EN EL SETOR FINANCIERO Y ASEGURADOR.

Estos datos justifican ampliamente la nueva ola de regulación impulsada desde la Unión Europea, que pretende corregir algunos de los errores detectados en la reciente crisis financiera, y que se ha estructurado en torno a dos Directivas, **MIFID II** (Markets in Financial Instruments Directive) que ya ha sido traspuesta al ordenamiento jurídico español⁷ y la nueva **IDD** (Insurance Distribution Directive) cuya trasposición se producirá en breve. Ambas proporcionan un marco legal en materia de **exigencias de formación del personal de las entidades financieras y aseguradoras que comercializa productos financieros**, con el objetivo de garantizar que este posee los conocimientos mínimos necesarios para llevar a cabo dicha labor. El objetivo es proteger a los consumidores financieros.

La guía técnica publicada por la CNMV para aplicar la regulación impulsada por MIFID II sostiene textualmente que “El objetivo es que los inversores comprendan los riesgos de los productos en los que invierten, **para lo cual es preciso que quien se los ofrezca disponga de los conocimientos necesarios para entenderlos y saber explicarlos y para valorar si son adecuados o idóneos para cada cliente**, lo que debe ser garantizado por las entidades que

⁷ RDL 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la UE en materia de mercado de valores ((BOE de 30 de diciembre de 2017).

prestan servicios de inversión. Si bien disponer de conocimientos adecuados por parte de quien informa o asesora no es garantía de una adecuada prestación del servicio, sí constituye un requisito imprescindible para ello”.

Una lectura del contenido de dicha guía nos puede dar una idea del reto al que se enfrentan las instituciones financieras en materia de formación de sus empleados. En el apartado quinto de la guía, se establecen las exigencias en cuanto a conocimientos que debe tener el personal que proporciona información sobre productos financieros⁸. Entre ellas “conocer las características, riesgos y aspectos esenciales de los productos de inversión que ofrece la sociedad, incluidas cualesquiera implicaciones fiscales generales y gastos en que vaya a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones” o “conocer el funcionamiento de los mercados financieros y cómo afectan al valor y fijación de precios de los productos de inversión sobre los que proporcionan información a los clientes” o “conocer el efecto de las cifras económicas y acontecimientos nacionales, regionales y globales en los mercados financieros y en el valor de los productos de inversión sobre los que proporcionan información a los clientes”.

Dada la complejidad del entorno financiero actual estas exigencias no son en absoluto menores, y la propia guía establece, en términos generales, en 80 el número de horas mínimo de formación necesario para adquirir la competencia requerida para informar, y en 150 el requerido para asesorar, instando a que las entidades mantengan una formación continuada para que los empleados puedan actualizar sus conocimientos en el tiempo. Las entidades podrán acreditar internamente que los empleados han recibido la formación requerida y cuentan con la cualificación necesaria para informar o asesorar a clientes, asumiendo la responsabilidad que ello implica.

La nueva regulación en materia de distribución en el sector asegurador está inspirada por los mismos principios, y aunque todavía quedan algunas incógnitas respecto a la misma al estar pendiente su trasposición, se conocen ya muchas de las modificaciones que introduce⁹. No obstante parece que las exigencias de formación se van a aplicar únicamente sobre el personal que por primera vez comience a asesorar a los clientes, dando por hecho que el que actualmente lo hace cuenta ya con las competencias adecuadas. Este planteamiento, a la vista de los resultados encontrados por el estudio del CIR, no parece adecuado, teniendo en cuenta que precisamente son los seguros de ahorro el producto financiero que los encuestados perciben conocer peor, de entre todos los analizados. Las entidades aseguradoras compiten con el resto del sector financiero por la captación del ahorro disponible, por lo que si no quieren verse rezagadas en esta carrera, en un contexto en el que el ahorro deberá necesariamente aumentar, deberán asegurarse del nivel de conocimientos y competencias financieras de sus comerciales.

El desafío que tienen las entidades financieras y aseguradoras por delante, no cabe duda, es

⁸ Las exigencias para el personal que proporciona asesoramiento en vez de información son superiores como cabría de esperar.

⁹ Borrador del Anteproyecto de Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados

enorme, pero más que percibirlo como un obstáculo, deberían verlo como una **oportunidad de generar valor en múltiples ámbitos: el del cliente, al ofrecerle un servicio de mayor calidad; el del empleado, al potenciar su desarrollo profesional; el de la propia entidad, al contribuir a incrementar su prestigio; y el de toda la sociedad, al participar de alguna forma en la educación financiera del consumidor.**