

Certificaciones Profesionales: una eficaz herramienta para RRHH en servicios financieros. El caso de EFPA

Josep Soler-Albertí
EFPA-Europa

Junio 2006, Jornadas GREF



Índice

- ◆ 1) Algunos apuntes sobre nuestra visión sobre el asesoramiento y la planificación financiera para clientes en relación a la evolución del sector bancario
- ◆ 2) Importancia estratégica del asesoramiento financiero a particulares
- ◆ 3) Asesor y planificador financiero. El nuevo perfil
- ◆ 4) Certificación para garantizar las competencias
- ◆ 5) ¿Qué ofrece EFPA al sector?

1) Algunos apuntes sobre nuestra visión sobre el asesoramiento y la planificación financiera para clientes en relación a la evolución del sector bancario

Los servicios financieros personales y la evolución del sector

	85	95	05+	Tendencia
Oferta	Productos	Gestión de Carteras	Planificación financiera	→ Holística
Demanda	“Rentabilidad asesorada”	Asesoramiento personalizado	Asesoría durante todo el ciclo de vida	→ <i>Coaching</i>
Comisiones/ Cargas	Fijas y variables de intermediación	Sobre patrimonios gestionados	Mixta con énfasis en resultados	→ Solo resultados
Cliente objetivo	Individuos con patrimonios muy grandes	Patrimonios muy grandes y grandes	Patrimonios muy grandes, grandes y medios	→ Cualquier patrimonio?

2) Importancia estratégica del Asesoramiento Financiero a Particulares

A qué se debe la demanda creciente de asesoramiento financiero?

- ◆ (1) Creciente responsabilidad del cliente en relación a su futuro financiero
- ◆ (2) Tensiones demográficas
- ◆ (3) Mayores posibilidades de elección y mayor complejidad de los productos y servicios en oferta
- ◆ (4) Evolución desde la transacción a la relación
- ◆ (5) Necesidad de “rendir cuentas”

Algunas “Verdades” del Sector

- ◆ Los clientes privados crecientemente necesitan y pueden permitirse consejo y planificación personalizada
- ◆ Más y más inclinados a pagar por ella
- ◆ La tendencia es comprar productos recomendados por el asesor.
- ◆ Nadie realmente conoce o posee al cliente
- ◆ La lealtad cada vez más a una persona que a una empresa
- ◆ Por lo tanto, hay oportunidades para los independientes pero más para las entidades que posean asesores bien preparados, profesionales, con credenciales

3) Asesor y planificador financiero. El nuevo perfil

Qué pide o debería pedir el inversor de su asesor financiero?

- ◆ **Asesoría y planificación global** (múltiples objetivos para ser alcanzados durante el transcurso de todo el ciclo financiero vital)
- ◆ **Calidad y excelencia:** altamente formados (conocimientos y habilidades) para garantizar una buena toma de decisiones
- ◆ **Alternativas:** análisis de escenarios, flexibilidad en la oferta de productos, etc.
- ◆ **Rendimiento.** Finalmente, rentabilidades adecuadas
- ◆ **Independencia?** Independencia es un valor añadido pero es difícil de evaluar y no garantiza calidad

4) Certificación para garantizar las competencias

Las certificaciones profesionales:

- Miden competencias
- Basándose en programas basados en el ejercicio profesional
- Evaluados por comités independientes
- Otorgadas por entidades reconocidas en el mercado sin orientación comercial
- Diferenciadas y separadas de los formadores
- Con voluntad de ser o convertirse en estándares de ejercicio profesional
- NO de por vida; de recertificación obligatoria para garantizar la adecuación al puesto de trabajo a lo largo de la carrera profesional, en contraposición a las titulaciones académicas

Evaluando competencias

Una certificación profesional debe evaluar la competencia individual:

- ♦ **De forma apropiada** – las certificaciones deben vincularse a las competencias requeridas para el desempeño.
- ♦ **De forma justa** – los candidatos a la certificación deben tener la oportunidad de éxito a través de un proceso transparente, en el cual aquellos no competentes deben ser identificados.
- ♦ **De forma exacta** – los resultados deberían ser reproducibles via reevaluaciones.

Ventajas de las certificaciones para los profesionales

- ◆ Ampliación de conocimientos para progresar profesionalmente.
- ◆ Avanzar en la calidad de servicio y en la satisfacción y fidelidad de los clientes.
- ◆ Adquisición de prestigio profesional y empleabilidad
- ◆ Adaptación a las presentes y futuras exigencias regulatorias de cualificación profesional.

Ventajas de las certificaciones para bancos y empresas de seguros

- ◆ Refuerza las habilidades y aptitudes del equipo/red profesional y aporta ventajas competitivas
- ◆ Optimiza los resultados de los procesos de formación
- ◆ Amplía la garantía ofrecida al cliente y la fidelidad a la entidad
- ◆ Tensiona positivamente al equipo/red profesional con el compromiso con la formación continua.
- ◆ Prepara para futuras regulaciones, exigencias legales y "compliance".

5) ¿Qué ofrece EFPA al sector?

La oferta estratégica de EFPA al sector de servicios financieros en relación a asesoramiento y planificación financiera

- ◆ Colaborar (con reguladores, entidades financieras y bancos, profesionales,...) para promover mayores niveles de **eficiencia**
- ◆ Mejorar la **calidad** del asesoramiento mediante la mejora de los recursos humanos de las entidades financieras
- ◆ Ayudar al inversor a **optimizar su toma de decisiones** financieras y a los bancos su competitividad

EFPA Europa: una iniciativa de autoregulación

- ◆ Autoregulación para los servicios de asesoramiento financiero a la luz de:
 - El espectacular crecimiento de los servicios de banca personal, privada, de particulares, asesoría financiera, etc.
 - La regulación europea del asesoramiento financiero en el marco del mercado único de servicios financieros (FASP, MIFID, IMD, etc).

Directiva Europea de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID)

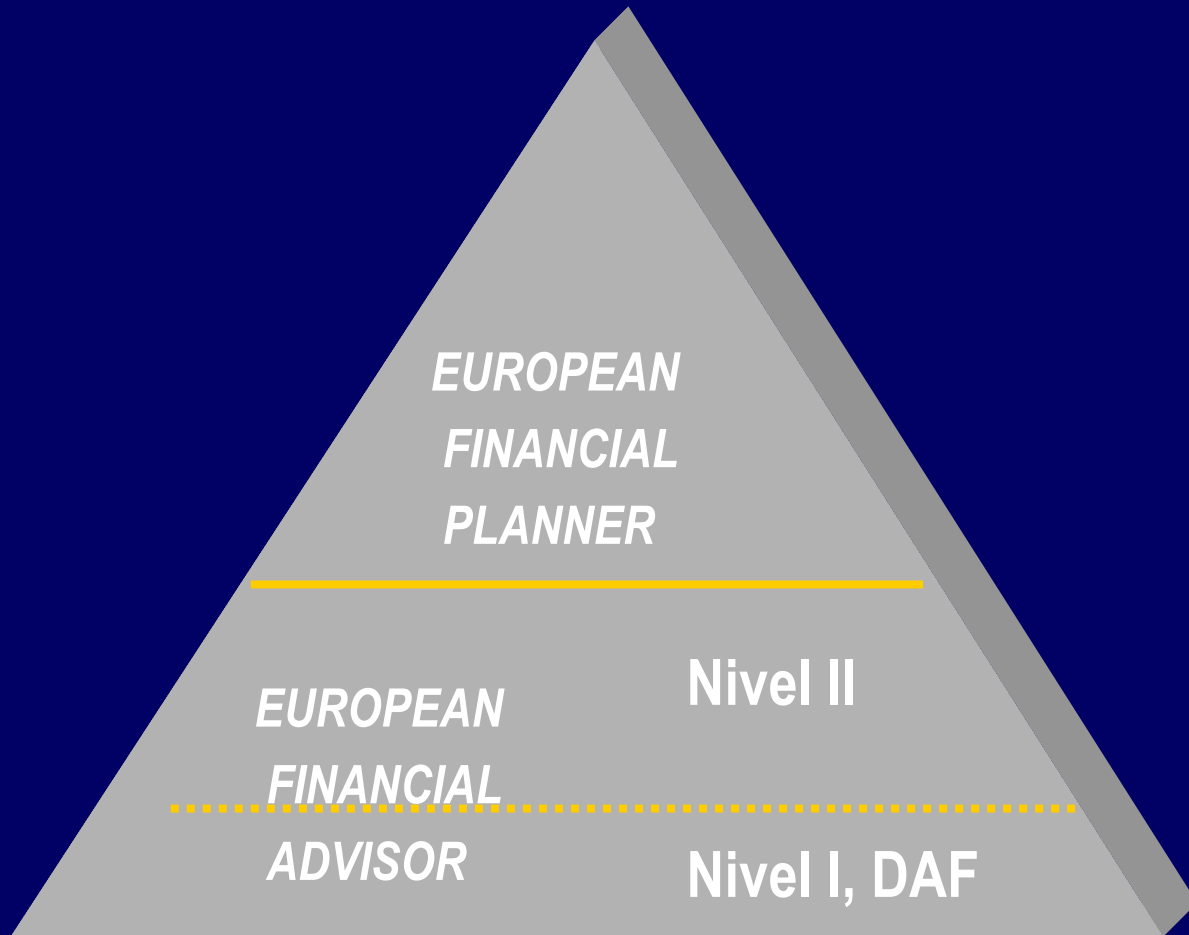
- ◆ Incorpora el asesoramiento como servicio financiero y por lo tanto, sujeto a autorización advice as a financial service and as such, subject to authorization
- ◆ Introduce requisitos para ofrecer asesoramiento y para la práctica profesional.
- ◆ Define el asesoramiento como:

“Suministro de recomendaciones personalizadas a los clientes, sea a petición del cliente, o sea a iniciativa del proveedor de servicios financieros, en relación a una o más operaciones relacionadas con instrumentos financieros”

Contexto legal (Directiva 2005/36/EC)

- ◆ Sistema general para el reconocimiento de las cualificaciones profesionales
- ◆ Para profesiones no armonizadas plenamente a nivel comunitario, como los servicios financieros
- ◆ Reconocimiento mutuo de las calificaciones propias pero,
- ◆ Se autorizan medidas compensatorias (mínimas si las cualificaciones son únicas)

Las certificaciones profesionales de €FPA



EFPA Europa hoy:

- ◆ Una extensa red de afiliados y uno de los mayores desarrolladores de estándares Europeo.
- ◆ El registro único a nivel Europeo de todos aquellos que ejercen la profesión en diferentes entornos y niveles (comercial, en banca personal y privada, seguros, autónomos, etc)
- ◆ Una única estructura de exámenes y certificados para toda Europa, reconocida como acceso a la profesión
- ◆ Un código ético único que amplía las garantías ofrecidas al cliente
- ◆ Un colectivo de 7.500 miembros certificados y 40.000 preafiliados en las instituciones promotoras de diversos países
- ◆ El socio Europeo de la IFFSA (Federación Internacional de Asociaciones de Estándares Financieros) para generar estándares comunes a nivel internacional y el mutuo reconocimiento de las respectivas certificaciones



y además...

- ◆ Ampliando el marco de cualificaciones vinculadas al programa de conocimientos en un recientemente aprobado proyecto Leonardo da Vinci (liderado por EFPA Europa con entidades de 15 países)
- ◆ *Lobby* de las Administraciones Europea y nacionales durante la implementación de la FASP y en la transposición de las directivas
- ◆ Establecido el “Instituto EFPA” derivado del Comité profesional de EFPA Europa

Respondiendo a las crecientes necesidades para ofrecer asesoramiento y planificación financiera

- ◆ Formación y Formación continua (**Cualificación Profesional**)
- ◆ Reconocimiento Profesional (**Certificación**)
- ◆ Garantías de comportamiento profesional (**Código Ético**)

€FPA, un sólido partenariado de:

- ◆ Profesionales (empleados, agentes, autónomos,...)
- ◆ Reguladores y supervisores
- ◆ Empresas de servicios financieros
- ◆ Clientes (inversores-ahorradores)
- ◆ Organizaciones de empresas, profesionales, consumidores,...

Gracias

Presentado por: Josep Soler-Albertí

Presidente

European Financial Planning Association

16 junio, 2006

