

# DOCUMENTO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA CIRCULAR 3/2013, DE 12 DE JUNIO, DE LA CNMV

Departamento de Supervisión ESI – ECA

3 de abril de 2014

Este documento no tiene carácter normativo y por lo tanto no establece nuevas obligaciones. Tiene como finalidad transmitir al sector y, en concreto, a las entidades que prestan servicios de inversión pautas que la CNMV considera adecuadas para el cumplimiento de diversos aspectos de la normativa en vigor a la fecha de emisión de este documento y así facilitar su comprensión y la adaptación de las entidades a la misma.

## 1 Introducción.

El objetivo de este documento es analizar algunos aspectos, referidos a la información a facilitar a los clientes y al mantenimiento de los registros desarrollados mediante la Circular 3/2013 de la Comisión del Mercado de Valores, que las entidades financieras intervinientes en dichos mercados deben considerar.

El documento contiene tres apartados. Uno dedicado a la información que las entidades deben facilitar a los clientes al prestar el servicio de asesoramiento en materia de inversión, otro referido a las advertencias a realizar a los clientes cuando prestan servicios financieros que requieren el análisis de la conveniencia y un último apartado referido al registro de clientes evaluados y productos no adecuados para ellos.

Se ha optado por un formato de preguntas y respuestas al considerarlo más explicativo.

## 2 Información que las entidades deben proporcionar a los clientes cuando evalúan la idoneidad en el ámbito del asesoramiento en materia de inversión.

La Norma 3ª de la Circular 3/2013 establece que las entidades, al prestar el servicio de asesoramiento en materia de inversión, cada vez que efectúen una recomendación, deben proporcionar al inversor por escrito o mediante otro soporte duradero, una descripción de cómo se ajusta la recomendación realizada a sus características y objetivos. Dicha descripción deberá referirse, al menos, a los términos en que se haya clasificado el producto o servicio de inversión, tanto desde el punto de vista del riesgo de mercado, de crédito y de liquidez, como de su complejidad, así como a la evaluación realizada al cliente en sus tres componentes.

**1º La descripción que se facilite al cliente, ¿qué aspectos debe incluir?, ¿debe informar individualmente para cada uno de los instrumentos recomendados respecto al nivel de riesgo de mercado, crédito y liquidez que tienen en opinión de la entidad? ¿Y respecto a su complejidad?**

La descripción que se facilite al inversor sobre cómo se ajusta la recomendación a las características y objetivos del inversor debe hacer referencia a la situación financiera del cliente, de acuerdo con la metodología interna usada por la entidad. En particular, la descripción debe reflejar aquellas situaciones en que la entidad haya considerado adecuado rebajar el perfil de riesgo del cliente debido a la situación financiera del mismo.

En relación a la información sobre riesgos y complejidad, se considera aceptable describir el nivel de riesgo global de la propuesta de inversión siempre que queden bien identificados aquellos instrumentos que sobrepasen el perfil de riesgo del cliente aunque el de la cartera en su conjunto no lo sobrepase, y que se informe de los instrumentos que tengan carácter complejo.

Por último, en cualquier caso el nivel de riesgo asignado a la cartera o productos recomendados debe ser comparable con el nivel de riesgo asignado al perfil del cliente.

### **2º En el canal telefónico, ¿cómo debe proporcionarse al inversor la descripción de cómo se ajusta la recomendación realizada a sus características?**

Deberá realizarse la descripción verbalmente, conservando una grabación de la misma. Adicionalmente, se deberá remitir al inversor el documento que la contenga por otros medios como el correo o el email.

## **3 Advertencias que las entidades deben proporcionar a los clientes cuando evalúan la conveniencia.**

La Norma 4ª de la Circular 3/2013 establece que las entidades que evalúen los conocimientos y experiencia de los clientes al prestarles un servicio de inversión diferente al asesoramiento en materia de inversión o a la gestión discrecional de carteras, deberán entregar a los clientes una copia del documento en que se recoja la evaluación realizada y determina, adicionalmente, el literal que deben tener las advertencias a facilitar a los clientes en caso de que el cliente no aporte los datos necesarios para realizar dicha evaluación o cuando el resultado de la misma sea negativo, así como, las expresiones manuscritas a recabar del cliente cuando la operación se refiera a instrumentos financieros complejos.

### **3º ¿Cuándo debe entregarse el documento con la evaluación realizada? ¿Es necesario entregarlo cada vez que se tramita una operación del cliente?**

El documento con la evaluación realizada debe entregarse previamente a la realización de la operación cada vez que se efectúe la evaluación de un tipo o familia de instrumentos concretos. Con realizar la entrega una vez en el momento en que se realice dicha evaluación es suficiente y, por lo tanto, no resulta necesario entregarlo posteriormente cada vez que se tramite una operación sobre dicho instrumento o familia.

Dicho documento debe entregarse en todo caso y con independencia del resultado de la evaluación (positivo o negativo) con carácter previo a la tramitación de la primera operación referida al instrumento o familia de instrumentos evaluados.

En el caso de que dicha evaluación se realice por un método diferente al cuestionario también debe entregarse un documento en el que se informe al cliente de la evaluación realizada. Esto podría suceder, por ejemplo, cuando la evaluación se realice verificando que el cliente tiene una amplia experiencia inversora previa sobre una familia de instrumentos que por su naturaleza y riesgos permite presumir la conveniencia de una operación que está referida a otro tipo de instrumento o familia de instrumentos.

Cuando una evaluación previa haya dejado de considerarse vigente y resulte necesario realizar una nueva evaluación, una vez realizada, deberá entregarse al cliente el documento con esta nueva evaluación.

En el caso de que se emplee un método que permita la evaluación de diversos instrumentos o familias de instrumentos simultáneamente, el documento que se entregue al cliente deberá detallar de forma clara, todos los instrumentos evaluados y el resultado de la evaluación para cada uno de ellos.

**4° ¿Cuándo deben entregarse las advertencias de que una operación no resulta conveniente o de que no se evalúa por no haber aportado el cliente los datos necesarios para ello? ¿Es necesario entregarlas cada vez que se tramita una operación?**

Las advertencias deben entregarse, con carácter previo a su ejecución, cada vez que se tramite una operación en la que, en opinión de la entidad, el resultado de la evaluación sea negativo o cuando no haya podido evaluarse al no haber aportado el cliente los datos necesarios para ello.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que, tal como prevé la Circular, deben adoptarse los mecanismos precisos para que la advertencia quede referida, de manera inequívoca, a la operación concreta para la que se emite, e igualmente, que en la misma se identifique, de forma inequívoca, a la entidad que la emite.

**5° ¿Cómo debe recabarse la expresión manuscrita del cliente en el caso de tramitar operaciones referidas a instrumentos complejos por canales a distancia, como el teléfono o internet? ¿Es suficiente con que el cliente exprese su conformidad, con un simple “sí, estoy de acuerdo”, o en el caso de internet, marcando una casilla?**

La Circular 3/2013 no contempla excepciones a la obligación de recabar las expresiones manuscritas.

En el caso de que la operación se tramite por el canal telefónico deberá solicitarse al cliente que repita literalmente la expresión que corresponda, de acuerdo a lo previsto por la Circular y conservar una grabación. Por lo tanto, comunicar verbalmente dicha expresión al cliente y solicitarle que dé su conformidad a la misma no resultaría suficiente para dar cumplimiento a lo previsto por la Circular.

En el caso de que la operación se tramite por el canal internet deberán adoptarse las medidas necesarias para que el cliente pueda teclear la expresión que corresponda de acuerdo a lo previsto por la Circular y deberá poder acreditarse que el cliente así lo ha hecho antes de operar. Por lo tanto, establecer una casilla que el cliente pueda marcar tampoco resultaría suficiente para dar cumplimiento a lo previsto por la Circular.

**6° La expresión manuscrita relativa a la ausencia de prestación del servicio de asesoramiento en materia de inversión, ¿debe recabarse siempre que se tramite una operación fuera de dicho ámbito?**

No. Sólo resulta necesario recabar dicha expresión cuando la operación sobre un instrumento financiero complejo se realice con un cliente minorista o cliente profesional que hayan obtenido esta categoría mediante el procedimiento descrito en el artículo 78.bis.3, letra e) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> El número 5 de la norma 4ª de la Circular 3/2013 ha sido modificado por la Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión, a través de la disposición final cuarta, de tal manera que será de aplicación a operaciones realizadas con clientes minoristas o clientes profesionales que hayan obtenido esta categoría mediante el procedimiento descrito en el artículo 78.bis.3, letra e) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

## **4 Registro de clientes evaluados y productos no convenientes.**

La Norma 5ª de la Circular 3/2013 establece que las entidades deben mantener un registro actualizado de clientes evaluados y productos no adecuados, que refleje, para cada cliente, los productos cuya conveniencia haya sido evaluada con resultado negativo. Tal como se indica en la exposición de motivos de la Circular dicho registro debe mantenerse con la finalidad, entre otras, de contribuir a que no se ofrezcan, de forma personalizada, productos cuya conveniencia haya sido evaluada previamente con resultado negativo.

### **7º ¿Qué información debe contener dicho registro?**

El registro debe establecerse de forma que permita identificar y consultar de forma ágil:

- a) El cliente evaluado.
- b) El instrumento o familia de instrumentos evaluado con resultado negativo.
- c) La fecha en que se ha realizado dicha evaluación, es decir, la fecha a partir de la cual la entidad ha pasado a considerar no adecuado dicho instrumento o familia de instrumentos para el cliente.
- d) Adicionalmente, en el caso de que con posterioridad deje de considerarse que dicho instrumento o familia de instrumentos no resulta adecuado para el cliente, la fecha a partir de la cual dejó de considerarse como tal.

### **8º ¿Qué tratamiento debe darse a las evaluaciones con resultado negativo que se hubiesen realizado con carácter previo a la entrada en vigor de la Circular 3/2013?**

En el registro deberán figurar todas las evaluaciones con resultado negativo que se considerasen vigentes en el momento de la entrada en vigor de la Circular.

### **9º A estos efectos, ¿qué se debe registrar? ¿basta con registrar las operaciones con resultado no conveniente que se hayan tramitado?**

El registro debe recoger todas las evaluaciones negativas que se hayan efectuado con independencia de que el cliente haya decidido operar o no. Es decir, este registro debe permitir consultar para cada producto o familia y de forma ágil todos los aspectos señalados en la pregunta 7ª.

Habrà que tener en cuenta que pueden darse casos en los que se realice una evaluación sin que, necesariamente, se tramite una operación sobre el instrumento o familia de instrumentos evaluados (por ejemplo, cuando se utilicen mecanismos que permitan la evaluación simultánea de varios instrumentos, o en el caso de que, una vez hecha la evaluación, la operación no llegue a realizarse finalmente). Estos casos también deben figurar en el registro, aun cuando no se haya tramitado ninguna operación.

### **10º Una vez que ha dejado de considerarse que el instrumento o familia de instrumentos resulta no adecuado, ¿puede eliminarse la entrada inicialmente realizada en el registro? ¿Durante cuanto tiempo deben conservarse las entradas incluidas en el registro?**

No. La entrada debe conservarse, registrando la fecha a partir de la cual ha dejado de considerarse no adecuado el instrumento o familia de instrumentos.

Tal como se indica en la propia Circular, este registro forma parte del registro de clientes a que se refiere la Resolución de 7 de octubre de 2009 de la CNMV. En dicha resolución se indica que el registro de clientes debe mantenerse hasta 5 años después de que finalice la relación con el cliente.