21/01/2020

# Los bancos piden a Europa unificar los criterios de la venta de productos

## La AEB considera que los distintos supervisores exigen aspectos contradictorios



La Asociación Española de Banca (AEB) reclama a las autoridades comunitarias que unifiquen criterios a la hora de regular cómo las entidades gestionan el cumplimiento normativo relacionado con la venta de productos a su clientela.

La patronal que aglutina a los grandes bancos en España ha publicado recientemente la carta que remitió a finales de año a la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) en respuesta al proyecto de guía que el organismo regulador plantea para que el sector bancario introduzca los últimos flecos de la normativa Mifid II, destinada a elevar la transparencia y la protección de los usuarios en la comercialización de productos y servicios financieros.

En concreto, el borrador de guía busca detallar cómo las entidades bancarias deberán aplicar la conocida como «función de cumplimiento normativo». Es decir, cómo gestionarán los mecanismos internos de control y de gobernanza pensados para garantizar que la comercialización de productos y servicios a la clientela se hace de forma legal y sin abusos ni malas prácticas.

En su escrito, la AEB señala que comparte los propósitos de la guía diseñada por la ESMA para la «función de cumplimiento normativo». Sin embargo, emplaza al organismo a «alinear» la misma con las pautas que al respecto también plantea otro regulador, la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

Los bancos españoles consideran que aspectos concretos como la gestión de las quejas de los clientes o los requerimientos de independencia impactan en la gobernanza y la estructura interna de las entidades, si bien los supervisores del sector en España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España (encargados de comprobar que las normas europeas se aplican en el mercado español), «tienen diferentes interpretaciones y puntos de vista a menudo difíciles de reconciliar», lamentan, sin concretar los puntos exactos de conflicto.

### Cambios en las guías de la ESMA

Además de los criterios contradictorios, la patronal bancaria reclama en su escrito algunos cambios concretos en la regulación propuesta. Uno de los aspectos que el sector solicita revisar es la exigencia, planteada por la ESMA, de que los responsables de cumplimiento normativo de los bancos entrevisten a los clientes como parte de su control interno destinado a revisar si los procedimientos de venta se ajustan a la ley. Desde la AEB están en desacuerdo con imponer estas entrevistas y apuestan por modificar la norma para que los responsables de cumplimiento normativo simplemente desarrollen una labor de supervisión sobre los resultados de las encuestas a clientes que se lleven a cabo en las distintas áreas de negocio.

«No creemos que sea apropiado que las entrevistas a clientes las desarrolle este departamento. Este tipo de medidas, procedentes

de un departamento de control, pueden ser percibidas como altamente invasivas para los clientes», argumenta la AEB.

Otro de los aspectos controvertidos para la patronal bancaria es la voluntad de los reguladores de unificar los departamentos de cumplimiento normativo y de gestión de las quejas de usuarios. En opinión de la AEB, hay un inevitable conflicto de intereses si ambas áreas operan juntas en una misma división, por lo que apuestan por mantenerlas separadas orgánicamente, si bien asegurando a la vez una «comunicación efectiva» entre las dos, de forma que se aborden cuanto antes potenciales indicadores de mala conducta en la comercialización de productos a clientes.

La asociación presidida por José María Roldán también cuestiona la pretensión de la ESMA de que las entidades creen un departamento especializado únicamente en el cumplimiento normativo relacionado con la Mifid II. La patronal bancaria está de acuerdo en la idea de contar con un equipo especializado, pero consideran que sería «perjudicial» segregar este conocimiento e impedir que estos empleados del banco adquirieran una visión global sobre el mismo y se beneficien de potenciales sinergias con otros departamentos.

**Fuente:** Expansión

https://www.expansion.com/empresas/banca/2020/01/17/5e20c21ae5fdea894f8b4587.html