



Confianza, responsabilidad y ética

La nueva Especificación de AENOR de Asesoramiento Financiero a las Empresas define los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético por parte de las organizaciones que prestan este tipo de servicios. Competencias del liderazgo de la organización, generar confianza y responsabilidad entre los empleados y, sobre todo, excelencia en el servicio son algunos de los aspectos en los que incide este nuevo documento.

**Ramón
Palacios**
Gerente
de Calidad
Avanzada
AENOR

Las organizaciones de todo tipo de sectores apuestan por la cultura de la calidad como uno de sus principales retos estratégicos. Y el sector bancario no se ha quedado atrás en conseguir este objetivo. Para ello, las organizaciones de este ámbito de actividad se apoyan en diferentes herramientas que facilitan, dinamizan y ayudan a establecer las medidas necesarias para crear un entorno idóneo para que arraigue esa cultura.

AENOR desarrolló en 2013 la Especificación Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal, basada en la Norma UNE-ISO 22222 *Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales*, que establece los requisitos que hay que implantar para asegurar que el servicio que presta a los clientes una organización del sector bancario es de excelente calidad en lo que respecta a los diferentes procesos que se ejecutan. ►►



ASESORAMIENTO FINANCIERO A EMPRESAS

►► Y ahora pone a disposición de las entidades del sector la nueva Especificación de Asesoramiento Financiero a Empresas. Esta especificación se ha elaborado con el objetivo de conseguir y promover una referencia globalmente aceptada para aquellas entidades que proporcionan un servicio de asesoramiento financiero a las empresas. Y es que, las empresas tienen que tener confianza en la organización que las asesora en la contratación de servicios financieros.

La Especificación de Asesoramiento Financiero a Empresas de AENOR

define los procesos para prestar servicios financieros a empresas y especifica los requisitos relativos a un comportamiento responsable y ético, a la competencia y a la experiencia exigibles para la organización que presta dichos servicios financieros. Esta especificación se puede aplicar a todas las empresas que independientemente de su forma jurídica, según la definición de la Comisión Europea, ejerzan una actividad económica. Y a todas las organizaciones financieras que presten servicios a empresas que estén incluidas en los Registros Oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en el Registro del Banco de España. Así, describe y aborda diversos métodos de evaluación de la conformidad y especifica los requisitos aplicables a cada uno de ellos.



Por todo ello, la certificación de conformidad de AENOR según esta especificación contribuye a asegurar que se establecen los requisitos necesarios que hay que implantar para prestar un servicio excelente de banca de empresas. Asimismo, se asegura un comportamiento responsable y ético de los asesores que reúnen las competencias y la experiencia requeridas para satisfacer siempre las expectativas de los clientes en cuanto a ahorro e inversión.

LOS DATOS

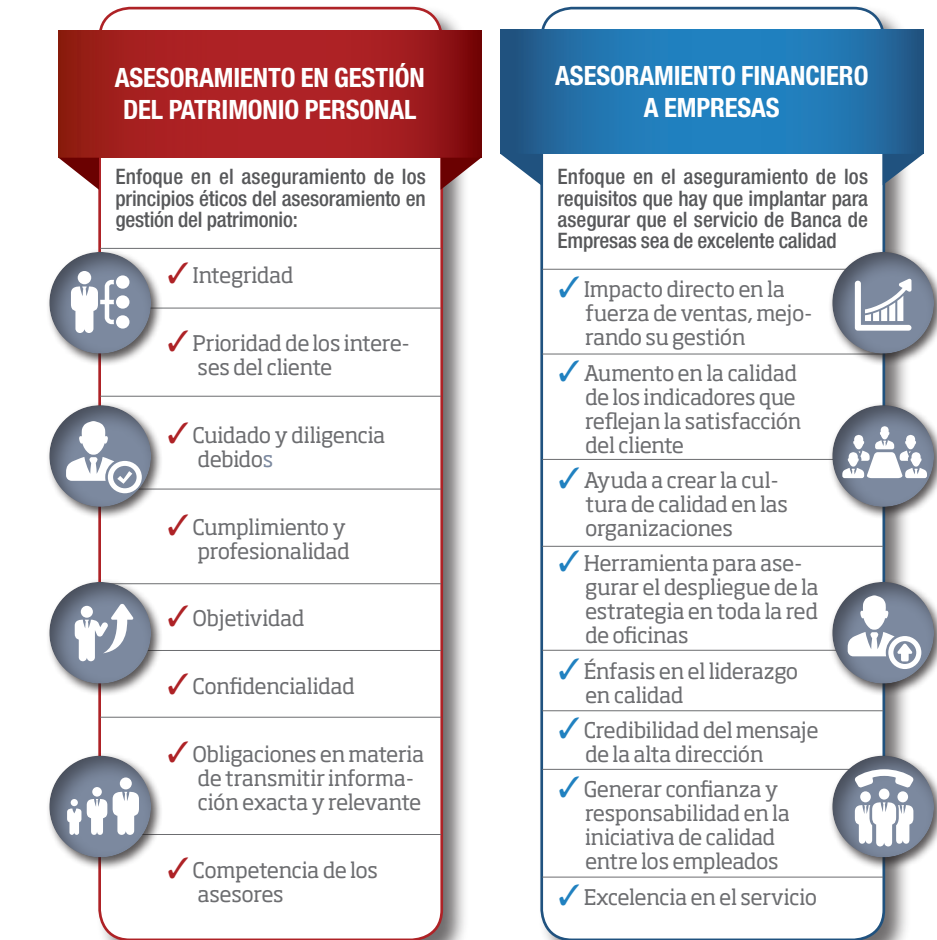
■ Especificaciones AENOR en el sector bancario

Para ello, el documento traza cuatro líneas clave para conseguir sus objetivos: énfasis en el liderazgo en calidad; credibilidad del mensaje de la alta dirección; generar confianza y responsabilidad en la iniciativa de calidad entre los empleados, y excelencia en el servicio. Asimismo, aborda dos áreas muy importantes en este ámbito, como son la gestión del riesgo y los principios éticos que se han de tener en cuenta para prestar un servicio que se pueda denominar excelente.

Contexto de la organización

La especificación de AENOR determina que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener los procesos para la prestación de servicios financieros y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta especificación, así como determinar el alcance de la misma. Así, tendrá que establecer los procesos necesarios para la prestación de servicios financieros a empresas y su aplicación a través de la organización; la secuencia e interacción de estos procesos; los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; realizar el seguimiento, medición y análisis de estos procesos; e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Asimismo, la documentación de los procesos para la prestación de servicios financieros a empresas incluirá declaraciones documentadas de una política y un código de conducta; métodos documentados y los registros requeridos por esta especificación; y



Los principios éticos que deben regir la conducta de la figura gestora son integridad y profesionalidad; cumplimiento de las leyes y las normas; prioridad de los intereses del cliente; cuidado y diligencia debidos; conflictos de intereses; transparencia; objetividad y confidencialidad

los documentos, incluidos los registros, que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Liderazgo

En este aspecto, la especificación hace hincapié en que los líderes de la organización deben demostrar su compromiso con el sistema de gestión implantado. Para ello, deberán responsabilizarse de la correcta

implantación, efectividad y consecución de los resultados pretendidos por el sistema de gestión. Además, verificarán que el establecimiento de la política de gestión y los objetivos marcados son coherentes con la estrategia y contexto de la organización. En este sentido, se asegurarán de que dicha política se comunica, entiende y aplica dentro de la organización. Dotar de los recursos necesarios al sistema de gestión para su óptimo funcionamiento, apoyar a la ►►



ASESORAMIENTO FINANCIERO A EMPRESAS

- ▶ personas de la organización en su implantación y seguimiento, y promover la mejora continua son también responsabilidades que debe asumir el liderazgo de la organización.

Ética, competencia y experiencia

La organización determinará y documentará cuáles son los requisitos que han de tener las figuras gestoras que prestan servicios a empresas en lo relativo a ética, competencia y experiencia. En este sentido, se deberán mantener los registros apropiados referentes a educación, formación, competencias y experiencia.

Esta especificación establece los principios éticos que deben regir la conducta de la figura gestora. Se trata

de integridad y profesionalidad; cumplimiento de las leyes y las normas; prioridad de los intereses del cliente; cuidado y diligencia debidos; conflictos de intereses; transparencia; objetividad y confidencialidad.

Por último, la gestión de los procesos y la mejora son aspectos en los que también incide la Especificación de Asesoramiento Financiero a Empresas.

Ventajas de la certificación

Las ventajas que ofrece el certificado de conformidad que emite AENOR de acuerdo con los requisitos recogidos en esta especificación son numerosas. Además, no sólo contribuyen a mejorar el nivel estratégico, sino también al trabajo diario de la gestión de banca de empresas.

En primer lugar, ayuda a crear en la organización esa cultura de la calidad de la que se ha hablado antes, concretamente a través de la mejora y eficacia del servicio de banca de empresa. Asimismo, esta certificación tiene un impacto directo en la fuerza de ventas, ya que se asegura la correcta implantación y despliegue de los planes comerciales. Así, la eficacia

PUBLICACIÓN RELACIONADA



• Asesoramiento en gestión del patrimonio personal

del certificado tiene que ir acompañada de unos resultados tanto en el aumento de las ventas, como en la calidad de los indicadores de la satisfacción al cliente. Son dos medidas clave que sirven para comprobar si los procesos establecidos están alineados con la estrategia y ofrecen los resultados esperados por la organización.

Hay que tener en cuenta que no es suficiente sólo con dar la formación técnica necesaria al equipo de ventas, sino que además hay que tener unos procesos claros, estructurados y flexibles que permitan adaptarse a los nuevos cambios legales, sociales y tecnológicos que están ocurriendo en el sector. De esta manera se permite optimizar la fuerza de venta, para que no sólo se preste un mejor servicio al cliente de banca de empresas, sino que se pueda aumentar su volumen por tener mejor estructurados los procesos de venta dentro de la organización.



El certificado de conformidad de AENOR no sólo contribuye a mejorar el nivel estratégico de las organizaciones, sino también el trabajo diario de la gestión de banca de empresas

Además, la auditoría que realiza AENOR para la concesión de este certificado de conformidad permite identificar cuellos de botella en los procesos; comprobar si han sido eficaces las comunicaciones que se han realizado en la sede central; verificar si la implantación de las líneas estratégicas en ese servicio se ha realizado en su totalidad y correctamente; y medir la eficacia del servicio del área de banca de empresa. ▶



Marta Fina

Directora del Área de Calidad
CaixaBank

« Permite mejorar activamente la gestión del negocio de banca de empresas »

¿Cuál fue la motivación de CaixaBank para implantar la especificación?

Dentro del Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank, uno de los retos marcados es lograr una rentabilidad recurrente por encima del coste de capital. Este objetivo requiere mejorar activamente la gestión del negocio de banca de empresas. En ese sentido, pensamos que aplicar un procedimiento similar al que trabajamos en nuestra Banca Premier -el negocio de banca personal que ya obtuvo la certificación AENOR en 2013 de acuerdo con la Especificación Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal- podría ser un modelo de éxito.

¿Cómo fue el proceso de implantación, qué retos tuvieron que hacer frente?

La exigencia del negocio, en un complicado escenario macroeconómico, tanto a escala local como mundial, hacía imprescindible aplicar una metodología que permitiera desplegar los objetivos claves de la certificación: reajuste de modelo, revisión del sistema, autoevaluación de las figuras gestoras, establecimiento de planes de mejora, etc. Y todo ello debía hacerse sin alterar los retos de la red comercial, a la vez que se aseguraba la implicación de los profesionales en conocer las novedades del modelo y las necesidades de gestión.

¿Qué beneficios, mejoras, han detectado como consecuencia de la implantación de la especificación?

De entrada, internamente, sistematiza el método de gestión y revisión del segmento de banca de empresas con herramientas creadas por y para el negocio: indicadores, procedimientos, etc. Evidentemente, este sistema tendrá un impacto clarísimo en una mejora de la calidad de servicio ofrecida a nuestros clientes. Por otro lado, se ponen de manifiesto aquellas mejoras que, tras la rigurosa revisión de profesionales externos, deben seguir aplicándose.

¿Cómo lo perciben sus distintos públicos, internos y externos?

Internamente se percibe como un reconocimiento de valor al trabajo realizado y como una herramienta de reflexión sobre la gestión. Además, desde la perspectiva de la mejora continua, los procedimientos de despliegue están efectivamente relacionados con el negocio y ofrecen continuidad, lo que hace percibirlos como herramienta de apoyo y no como trámites administrativos sin aportación de valor. Por parte de los clientes empresa, las primeras opiniones están siendo muy positivas, aunque el impacto completo lo tendremos durante los próximos meses.