

GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO (CUMPLIMIENTO NORMATIVO, GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA INTERNA) A QUE SE REFIERE 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.

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN ESI-ECA

26 de febrero de 2014

Este documento no tiene carácter normativo y por lo tanto no establece nuevas obligaciones. La guía tiene como finalidad transmitir al sector y, en concreto, a las entidades que prestan servicios de inversión, indicaciones que la CNMV considera adecuadas en el desarrollo de los procedimientos de control contemplados en 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.

Este documento no forma parte de 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, sino que se trata de un documento indicativo de buenas prácticas. Su objetivo consiste en identificar determinados aspectos que las entidades que prestan servicios de inversión han de tener en cuenta en el desarrollo de los procedimientos de control a que hace referencia la normativa en materia de Mercado de Valores y en particular, en la mencionada Circular. La CNMV considera que este documento puede ayudar a las entidades a asegurar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en dicha Circular y contribuir a reforzar simultáneamente la protección de los inversores.

A este respecto, se detalla el contenido de los procedimientos de control con objeto de facilitar a las entidades que prestan servicios de inversión, su implantación (en el supuesto de que la entidad aún no los tenga operativos) o su actualización, de acuerdo a su tipología, naturaleza, volumen y complejidad de los servicios de inversión y auxiliares prestados.

Obsérvese que cuando se trate de entidades de crédito españolas y no comunitarias, tendrán en cuenta lo establecido en este documento en los números 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 1.8, 1.9, 1.11, 1.12, 3.1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 15 en lo relativo a la función de cumplimiento normativo en el ámbito de la normativa del Mercado de Valores y en lo que respecta a los servicios de inversión prestados.

Asimismo, cuando se trate de sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva españolas y no comunitarias que estuvieran autorizadas para prestar el servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras de inversiones, incluyendo las pertenecientes a fondos de pensiones, el asesoramiento sobre inversiones y la custodia y administración o comercialización de las IIC gestionadas, tendrán que considerar lo establecido en este documento en los números 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 15 en la medida que realicen dichas actividades.

Además, cuando se trate de sucursales de empresas de servicios de inversión, de sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y de entidades de crédito de Estados miembros de la Unión Europea, así como los agentes establecidos en España de entidades constituidas en otros Estados comunitarios, tendrán en cuenta lo establecido en este documento, en el número 1.8 en lo relativo a la comunicación de operaciones del artículo 59 bis de la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores, y en los números 7 y 9 respecto de los registros de todas las operaciones sobre valores e instrumentos financieros y servicios de inversión que presten.

PROCEDIMIENTOS

De conformidad con la norma décima de 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, cuando resulte de aplicación y en los términos establecidos en dicha Circular, las entidades que presten servicios de inversión, deberán implantar y detallar por escrito determinados procedimientos de control que se especifican a continuación. A este respecto, los procedimientos cuyo control se asigne a la unidad de cumplimiento normativo, deberán contemplar el contenido de las directrices sobre ciertos aspectos de los requisitos del órgano de verificación del cumplimiento de la MiFID publicadas por ESMA el 25 de junio de 2013 en tanto que la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha notificado a dicho organismo su intención de cumplir con las mismas:

1. **Procedimientos que garanticen que las entidades cuentan con una adecuada estructura organizativa**, que identifican las responsabilidades del órgano de administración y aseguran que los empleados obligados disponen del, nivel de formación y capacitación profesional necesarios al puesto que ocupen.

Entre otros, deberán establecerse:

- 1.1. Procedimientos que regulen la actuación de los miembros de su consejo de administración, empleados, agentes y apoderados que identifiquen las líneas de responsabilidad que deberán ser transparentes y coherentes. en los términos previstos en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.
- 1.2. Procedimientos relacionados con el diseño del sistema retributivo del personal implicado directamente en la prestación de servicios de inversión y auxiliares para evitar los posibles conflictos de interés y los riesgos de incumplimiento de normas de conducta que pueden derivarse de las políticas de remuneración. En particular, las remuneraciones de tipo variable deberán ser compatibles con la obligación del personal de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, y en el mejor interés de los clientes. Deberán contemplar el contenido de las directrices sobre prácticas de remuneración (MiFID) publicadas por ESMA el 3 de junio de 2013 en tanto que la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha notificado a dicho organismo su intención de cumplir con las mismas.
- 1.3. Procedimientos relacionados con el sistema retributivo que deberán promover una gestión adecuada y eficaz del riesgo de tal manera que no ofrezca incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel de riesgo tolerado por la entidad y que limiten las remuneraciones variables cuando sean incoherentes con el mantenimiento de una base sólida de capital en virtud de lo establecido en la normativa de solvencia.

- 1.4. Procedimientos de gestión de conflictos de interés en los que se identifiquen las circunstancias que den, o puedan dar lugar a un conflicto, y los procedimientos para gestionarlos de acuerdo a lo establecido en el artículo 70 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, y en los artículos 44 a 47 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión. Cuando la entidad pertenezca a un grupo, dichas políticas y procedimientos deberán tener en cuenta cualquier circunstancia que, en razón a la estructura y actividades del resto de entidades del grupo, pueda dar lugar a la aparición de conflictos de interés.
- 1.5. Procedimientos de comunicación interna, incluyendo sistemas de información que aseguren que el personal conoce las obligaciones, riesgos y responsabilidades derivadas de su actuación y la normativa aplicable a las funciones que les asignen.
- 1.6. Procedimientos de formación y evaluación continuada del personal para la consecución de una eficiente gestión del negocio y de los riesgos asumidos. En particular, deben garantizar que en la prestación de servicios de inversión, el personal actúa de forma honesta, imparcial y profesional en el mejor interés de los clientes. Al respecto, estos procedimientos deberán contemplar evaluaciones periódicas a los empleados sujetos al cumplimiento de las normas de conducta de forma que no presten servicios de inversión sin la adecuada capacitación y experiencia exigidas. En este sentido, las normas derivadas de dichos procedimientos, así como la planificación de los cursos de formación, personal sujeto y valoración del nivel de aprovechamiento quedarán debidamente reflejados en las instrucciones y controles internos de las áreas implicadas y deberán estar a disposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- 1.7. Procedimientos relacionados con el funcionamiento del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, con el defensor del cliente designado por las entidades, para que las quejas y reclamaciones en el ámbito de la prestación de servicios de inversión se resuelvan conforme a los requisitos exigidos en la normativa. En particular, deberán contemplar que:
 - Las entidades cumplen con los deberes de divulgación de información a clientes en relación con la existencia del departamento, o servicio de atención al cliente, que disponga de un reglamento de funcionamiento, con la divulgación de los plazos obligatorios de resolución de las quejas y reclamaciones, y con la puesta a disposición de los formularios reglamentarios y necesarios para la recepción de las mismas.
 - Las reclamaciones y quejas se presentan, tramitan y resuelven, de acuerdo al contenido del reglamento de funcionamiento aprobado por la entidad.
 - Las entidades cumplen con los plazos establecidos y en su caso, con la entrega de la información y documentación necesarias en relación con los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes ante el servicio de reclamaciones de la CNMV.
- 1.8. Procedimientos para cumplir con las obligaciones de información relativas a la comunicación de operaciones del artículo 59 bis de la Ley 24/1988 de 28 de julio y para la detección, análisis y en su caso, comunicación de operaciones sospechosas en materia de abuso de mercado que garanticen la

confidencialidad de la información que se maneja y procurando limitar el personal involucrado al estrictamente necesario para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 83 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, en el Real Decreto 1333/2005 de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, en materia de abuso de mercado.

- 1.9. Procedimientos en el ámbito de seguridad de la información, relativos a la confidencialidad, integridad, disponibilidad, y el uso autorizado de la información.
 - 1.10. Procedimientos para reducir el riesgo derivado de la interrupción inesperada de las funciones esenciales, y garantizar la continuidad y regularidad de las actividades. Deberán contar, especialmente, con planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.
 - 1.11. Procedimientos para la conservación, durante al menos cinco años, de la justificación documental de los controles realizados por las unidades de control, en el ámbito de las políticas y procedimientos mencionados en este documento.
 - 1.12. Procedimientos relativos a los sistemas de negociación automatizados para que el sistema o sistemas de negociación electrónica, incluidos sus algoritmos de negociación, cumplan las obligaciones impuestas por la normativa vigente así como las normas de las plataformas de negociación a las que se remitan las órdenes. Deberán velar por una gestión adecuada de los riesgos relacionados con las actividades de negociación automatizada para minimizar el riesgo de que las operaciones den lugar a la manipulación y abuso del mercado.
2. **Procedimientos administrativos y contables** que aseguren razonablemente la fiabilidad de los registros contables, que ofrezcan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad. Dichas políticas y procedimientos deberán estar debidamente soportados por sistemas informáticos de forma que se minimice el riesgo operativo y permitan obtener las cuentas y detalles que se estimen necesarios para la elaboración de los estados financieros y el resto de estados informativos complementarios exigidos por la normativa en vigor. En particular por la Circular 7/2008, de 26 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre normas contables, cuentas anuales y estados de información reservada de las Empresas de Servicios de Inversión, Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva y Sociedades Gestoras de Entidades de Capital-Riesgo, por la normativa de solvencia y por la Circular 1/2010, de 28 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de información reservada de las entidades que prestan servicios de inversión. Asimismo, deberán incluir una descripción de las revisiones para comprobar que todas las operaciones han sido atendidas, contabilizadas y documentadas adecuadamente así como los mecanismos de resolución de las incidencias detectadas.

En particular, estos procedimientos deberán:

- a) Conseguir el correcto registro y contabilización de las transacciones ejecutadas en la mesa de operaciones así como una descripción de los controles implantados para validar la operativa de contratación (control de operadores, control secuencial y horario de las operaciones, conciliaciones con mercados y clientes, revisiones de las grabaciones telefónicas, u otros)

- b) Establecer mecanismos de confirmación de las operaciones contratadas con los clientes o las contrapartidas correspondientes incluyendo la verificación de las condiciones económicas acordadas con los mismos. Las confirmaciones deben ser realizadas por personal no implicado en las funciones de contratación y debe establecerse el procedimiento de resolución de las incidencias surgidas.
- c) Establecer mecanismos de control de la liquidación de las operaciones y de los movimientos de las cuentas de efectivo pertenecientes a los clientes.
- d) Permitir el correcto registro de los fondos de los clientes. Los fondos invertidos en nombre de la empresa de servicios de inversión por cuenta de los clientes deben registrarse en las correspondientes cuentas de activo y pasivo del balance para el reconocimiento de las inversiones realizadas y los fondos recibidos de los clientes, respectivamente.
- e) Permitir la correcta valoración y clasificación de los activos financieros. Deberán señalar la metodología para determinar el valor razonable y las técnicas de valoración empleadas cuando los activos no se negocien en mercados activos. Asimismo, deberán identificar los criterios para la clasificación de saldos como morosos, dudosos o fallidos atendiendo a las evidencias objetivas de deterioro de valor o, en su caso, a los calendarios establecidos por la propia entidad.
- f) Establecer los criterios de clasificación entre las distintas categorías de carteras, y reflejar las circunstancias en las que se permite su reclasificación.
- g) Establecer la forma y periodicidad en la realización de conciliaciones de forma sistemática, por personal distinto al que contabiliza las operaciones, entre los registros internos, contrapartes, depositarios y en su caso, con la información enviada a los clientes para prevenir y detectar errores o anomalías. Deberá quedar evidencia documental de la realización de conciliaciones, incluyendo explicaciones adecuadas a las diferencias o incidencias que pudieran producirse, que en todo caso deberán resolverse en un período de tiempo razonable. Entre otras, deberán realizarse conciliaciones sobre: operaciones contratadas pendientes de liquidar, cuentas de tesorería en intermediarios financieros, saldos de clientes de depósito de valores y carteras gestionadas, inventario de la cartera con mercados, depositarios, garantías depositadas en mercados de futuros, saldos de clientes por cesiones temporales de activos, comisiones pagadas a intermediarios y liquidaciones con terceros, saldos con empresas del grupo, operaciones con agentes y sucursales.
- h) Garantizar que las transacciones entre partes vinculadas se realizan a precios de mercado.
- i) Realizar la correcta integración en la contabilidad de las operaciones realizadas a través de sus sucursales o agentes.
- j) Permitir la salvaguarda, archivo y acceso a la documentación soporte (boletas, confirmaciones, órdenes de pago) de todas las operaciones que permita la localización de los documentos en un período de tiempo razonable, así como procedimientos de control y sistemas de protección para proteger la integridad de los documentos y la existencia de accesos restringidos a personas autorizadas (controles sobre llaves de seguridad, combinaciones de cajas fuertes, llaves de sistemas de grabación, claves personales, etc.).
- k) Vigilar el control de la estructura del grupo económico así como el seguimiento y control de las participaciones y la evaluación de sus entidades para determinar las consolidables, y verificar que se

informa a la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre la variación en los porcentajes de participación y sobre la existencia de vinculaciones no accionariales.

3. **Procedimientos para proteger los activos de los clientes** que eviten el que se produzcan quebrantos derivados de riesgos legales y operacionales, robos, estafas o la realización de actividades fraudulentas en sus relaciones con la clientela y que observen el cumplimiento de la obligación de comunicar al cliente el fondo de garantía o compensación al que se encuentra adherida la entidad.
- 3.1. **Procedimientos para proteger los instrumentos financieros de los clientes** que garanticen que existen medidas organizativas y en materia de registros contables, conciliaciones, separación y segregación y salvaguardia y custodia adecuadas para evitar su utilización indebida conforme a los requisitos establecidos en los artículos 39, 40 y 42 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y en la Circular 5/2009, de 25 de noviembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que regula el Informe Anual del Auditor sobre Protección de Activos de Clientes.
- 3.2. **Procedimientos para proteger los fondos de los clientes** que garanticen que existen medidas organizativas y otras en materia de registros contables, conciliaciones, separación y segregación y salvaguardia y custodia exigidos adecuadas para evitar su utilización indebida conforme a los requisitos establecidos en el artículo 39 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero.

Estos procedimientos deberán garantizar el cumplimiento de los requisitos de inversión de los fondos de clientes establecidos en los artículos 41 y 50 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y en la Orden EHA/848/2005, de 18 de marzo, por la que se determina el régimen de inversión de los saldos de las cuentas acreedoras de carácter instrumental y transitorio que las sociedades y agencias de valores mantengan con sus clientes.

En particular, dichos procedimientos deberán procurar que se minimizan los saldos de las cuentas acreedoras de carácter instrumental y transitorio de los clientes, incluyendo las garantías en efectivo no depositadas en cámaras de compensación de los mercados u otras entidades financieras. Para ello deberán asegurar que existe autorización expresa de los clientes para que una vez superado un plazo recomendado de 30 días, el importe del saldo sea transmitido a una cuenta designada por el cliente o invertido de acuerdo a sus instrucciones. A estos efectos, podría considerarse como “no transitorio”, todo o parte del saldo cuya antigüedad exceda de 30 días y cuya cuantía sea superior a 3.000 euros, por lo que debería ser transferido a las cuentas individuales facilitadas por los clientes cuando se superen ambos límites, conjuntamente.

En todo caso se deberán establecer los procedimientos adecuados para separar y conciliar contablemente los activos aptos para el cumplimiento del coeficiente de liquidez en los que la entidad haya materializado dichas inversiones, con los saldos de las cuentas acreedoras que mantenga abiertas con sus clientes.

4. **Procedimientos para la aprobación y diseño de nuevos productos y servicios o la modificación de los ya existentes**

Estos procedimientos deberán establecer los productos y servicios que serán ofrecidos a clientes profesionales y minoristas, especialmente cuando se trate de nuevos productos o se modifiquen las condiciones de los ya existentes.

En particular deberán:

- a) Analizar las necesidades y características de los clientes a quienes van dirigidos estos productos y evaluar su adecuación, con objeto de conseguir que la red comercial ofrece los productos adecuados a los clientes
- b) Controlar que existen las medidas adecuadas para que los nuevos productos y servicios cumplan la normativa del mercado de valores, en especial la relacionada con la idoneidad, conveniencia, incentivos, gestión de conflictos de interés.
- c) Realizar simulaciones mediante la utilización de escenarios para controlar que los riesgos derivados de los nuevos productos y servicios son acordes con el perfil de riesgo de la entidad y su actividad.
- d) Análisis de los procedimientos de formación de precios que permitan evaluar y controlar en cualquier momento el coste para el cliente así como el beneficio para la entidad.
- e) Establecer medidas para que el personal cuente con la suficiente experiencia y conocimientos para la correcta distribución de los nuevos productos y servicios.
- f) Revisar que se cumple la política general de remuneraciones de carácter variable del personal implicado en la comercialización de productos.

5. Procedimientos para el análisis de la conveniencia

Estos procedimientos deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en el artículo 79 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, y en los artículos 73 y 74 del Decreto 217/2008, de 15 de febrero.

En particular deberán:

- a) Incluir, con criterios objetivos, una correcta clasificación de los clientes de acuerdo con los requisitos establecidos en los artículos 78 bis y 78 ter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, y en el artículo 58 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, que permitan la protección adecuada de los inversores en la venta de productos a clientes minoristas que no tengan la experiencia y/o conocimientos suficientes para entender las características y riesgos asociados a dichos productos. Asimismo, deberán establecer los requisitos para que los clientes puedan solicitar los cambios de clasificación que deberán estar adecuadamente documentados.
- b) Realizar una correcta catalogación de los instrumentos financieros comercializados a clientes minoristas en función de su naturaleza y riesgos asociados, de acuerdo con los criterios recogidos en el artículo 79 bis, apartado 8, letra a) de la Ley 24/1988, de 28 de julio.
- c) Identificar las condiciones en las que la prestación del servicio se considera bien a iniciativa del cliente o bien a iniciativa de la entidad. En especial, tales condiciones deberán especificarse con claridad cuando se trate de campañas publicitarias dirigidas al público en general, la comercialización masiva a través de la red de sucursales, contacto telefónico, correo electrónico o Internet.
- d) Disponer de todos los datos necesarios para evaluar si el cliente tiene los conocimientos necesarios para comprender la naturaleza y los riesgos del servicio o producto ofrecido. (Experiencia inversora previa, familiaridad con los instrumentos financieros, nivel de formación, experiencia profesional) y

que se especifican las distintas situaciones posibles para la evaluación de la conveniencia (existencia de autorizados/apoderados, varios cotitulares, autorización solidaria/mancomunada).

- e) Acreditar la correcta evaluación de conveniencia. En especial, los procedimientos deben garantizar que la evaluación de la de conveniencia se realiza de forma consistente y evita una simple autoevaluación del cliente. Por otra parte, la realización de la evaluación debe estar soportada documentalmente reflejando la fecha de la evaluación.
- f) Acreditar que el cliente recibe una copia detallada de la evaluación realizada y el resultado de la misma.
- g) Disponer de mecanismos de validación de la coherencia las contestaciones de los clientes.
- h) Acreditar que se realizan las advertencias a los clientes, en su propio interés, en forma y plazo, en los supuestos establecidos en la normativa.
- i) Contemplar el mantenimiento de un registro centralizado, ordenado y transparente de todos los estadios del proceso de evaluación de la conveniencia. En especial, deberán garantizar el mantenimiento de un registro actualizado de los clientes y los productos evaluados como no convenientes para cada uno de ellos.

6. Procedimientos para el análisis de la idoneidad en la prestación de servicios de asesoramiento en materia de inversión o de gestión de carteras

Estos procedimientos deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en los artículos 72 y 74 del Decreto 217/2008, de 15 de febrero y contemplar el contenido de las directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad publicadas por ESMA el 25 de junio de 2012 en tanto que la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha notificado a dicho organismo su intención de cumplir con las mismas.

Deberán obtener información de sus clientes para realizar una adecuada evaluación de la idoneidad.

En particular deberán:

- a) Incluir, con criterios objetivos, una correcta clasificación de los clientes en los mismos términos que se establecen en la letra a) del número 5 anterior, relativo a las políticas y procedimientos para el análisis de la conveniencia.
- b) Establecer las circunstancias en las que se deberá evaluar la idoneidad. En todo caso se establecerá que esta evaluación será obligatoria con anterioridad a la prestación de los servicios de gestión discrecional de carteras y de asesoramiento en materia de inversión.

Cuando se trate del servicio de asesoramiento, se deberá establecer claramente su ámbito de prestación, atendiendo a los supuestos en los que se considera que existe una recomendación personalizada. Se deberá definir el marco de relación en el que se va a prestar el servicio - contractual o no -; su carácter puntual o recurrente; la existencia de seguimiento o no de las recomendaciones presentadas y materializadas por el cliente; los segmentos comerciales a los que el servicio se circunscribe, en su caso; los tipos de productos o productos concretos, o situaciones de éstos que se consideren en todo caso sujetos a asesoramiento; así como cualquier otra circunstancia que se establezca para su prestación.

- c) Conseguir que el cliente esté debidamente informado respecto a que la evaluación de la idoneidad se realiza para que la entidad pueda actuar en su mejor interés y para que el cliente conozca de forma precisa el alcance de las responsabilidades de la entidad.
- d) Identificar las características de la información a requerir a los clientes, incluidos los potenciales, en atención al servicio de gestión de carteras o de asesoramiento en materia de inversión en las diferentes formas que puedan prestarse (recurrente, puntual, u otros enfoques) que contemplen que la entidad obtiene los datos necesarios sobre los conocimientos y experiencia del cliente, sobre su situación financiera y sus objetivos de inversión. Deberán identificar los criterios de evaluación de los factores de idoneidad.
- (i) Objetivos de inversión. El procedimiento deberá:
- Permitir que la evaluación no se realice con carácter genérico, sino en función de los diferentes contextos en los que se plantea el mandato o la operación concreta, puesto que un mismo cliente puede tener diferentes objetivos de inversión.
 - Identificar niveles de riesgo asociados a variables comprensibles por el cliente.
- (ii) Situación financiera. El procedimiento deberá:
- Evitar que la evaluación del patrimonio del cliente suponga ajustar al alza el perfil de riesgo y objetivos de inversión del mismo.
- (iii) Conocimientos y experiencia. El procedimiento deberá:
- Tener en cuenta el tipo de servicio de inversión prestado, asesoramiento o gestión de carteras, y el contexto en el que se preste de tal forma que el alcance de dicha evaluación, sólo cuando se trate de gestión de carteras, podrá no ser tan exhaustivo como en el ámbito de la conveniencia.
- e) Evitar que se preste el servicio de gestión discrecional de carteras y que se recomienden servicios de inversión o instrumentos financieros a los clientes, incluidos los potenciales, cuando no se disponga de toda la información necesaria sobre los conocimientos y experiencia del cliente, en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de producto o de servicio concreto de que se trate, sobre la situación financiera y los objetivos de inversión de aquellos. El alcance de la información a recabar dependerá de las características del servicio a prestar y podrá variar según la complejidad y nivel de riesgo del instrumento financiero ofrecido, de la naturaleza y extensión del servicio así como la naturaleza, necesidades y circunstancias del cliente.
- f) Consensuar con el cliente la información relevante a recabar cuando el cliente sea una persona jurídica, dos o más personas físicas o una persona física representada por otra. Como mínimo, deberá asegurarse que la información se refiera a la situación financiera y objetivos de inversión del beneficiario del servicio (cliente final) y los conocimientos y experiencia de la persona física que represente a la persona jurídica o física o que esté autorizada para actuar por cuenta de cualquiera de ellas.
- g) Conseguir que la información recopilada del cliente es coherente para lo que la entidad deberá implementar medidas adicionales de control, tales como no atenerse únicamente a la propia valoración del cliente, asegurarse que las herramientas utilizadas en la evaluación de la idoneidad

están adecuadamente diseñadas y otros controles para confirmar la consistencia de la información del cliente.

- h) Asegurar que la información sobre el cliente no está desfasada en el momento de emitir una recomendación o gestionar su cartera y que en consecuencia, cuando se mantiene una relación continuada con el cliente, se realizan revisiones periódicas sobre los aspectos susceptibles de variación en la mencionada información. En particular, sobre la situación patrimonial y los objetivos de inversión de los clientes.
- i) Acreditar la evaluación de la idoneidad y que el cliente recibe una copia detallada de la evaluación realizada y el resultado de la misma.
- j) Permitir el mantenimiento de un registro centralizado, ordenado y transparente de todos los estadios del proceso de evaluación de la idoneidad, incluyendo el registro de las recomendaciones emitidas y de las inversiones o desinversiones realizadas

Además de cumplir con los requisitos anteriores, los procedimientos relativos a la prestación del servicio de asesoramiento deberán:

- k) Promover la correcta y rigurosa utilización del lenguaje por el personal para no generar confusión en el cliente respecto al servicio prestado y que no se recomiendan productos no idóneos. En particular, se establecerán controles para evitar que se realicen de forma inadecuada recomendaciones personales implícitas.
- l) Conseguir que durante un periodo de tiempo razonable, (15 días) exista trazabilidad entre las recomendaciones emitidas y las operaciones ordenadas por los clientes cuando la entidad presta, además del servicio de asesoramiento, el servicio de recepción, transmisión o ejecución de órdenes.
- m) Acreditar que el cliente recibe por escrito o mediante cualquier otro soporte duradero, la recomendación realizada y una descripción de cómo se ajusta a sus características y objetivos de inversión.
- n) Permitir que el régimen de inversión de las carteras asesoradas cumple con los perfiles de riesgo asignados y que su valoración es correcta.

Además de cumplir con los requisitos para el análisis de la idoneidad, los procedimientos relativos a la prestación del servicio de gestión de carteras deberán:

- o) Permitir que las carteras gestionadas cumplen los límites de riesgo autorizados por los clientes y que su valoración es correcta.

7. **Procedimientos de tramitación y ejecución de las órdenes de los clientes** que aseguren que se han adoptado las medidas y mecanismos razonables para obtener los mejores resultados posibles en el registro y la ejecución de las órdenes de clientes en los términos previstos en el artículo 79 sexies de la Ley 24/1988, de 28 de julio, y en los artículos 77 a 81 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y contemplar el contenido de las directrices de 24 de febrero de 2012 relativas a los sistemas y controles aplicados por las plataformas de negociación, las empresas de servicios de inversión y las autoridades competentes en un entorno de negociación automatizado publicadas por ESMA en tanto que la

Comisión Nacional del Mercado de Valores ha notificado a dicho organismo su intención de cumplir con las mismas.

Con el fin de evitar y resolver los potenciales conflictos de interés entre clientes y entre éstos y la propia entidad o su grupo, que pudieran surgir en el proceso de asignación de operaciones, cuando se transmitan órdenes globales, estos procedimientos deberán garantizar mediante sistemas no manipulables:

- Que la decisión de inversión a favor de un determinado cliente o de la propia entidad o su grupo, se adopte con carácter previo a su transmisión al intermediario y, en consecuencia, sin el conocimiento previo del resultado de la operación.
- Que se dispone de criterios prestablecidos de distribución o desglose de operaciones basados en los principios de equidad y no discriminación.

8. Procedimientos relativos a la comunicación de información. Deberán arbitrar mecanismos eficaces de comunicación que constaten que la información difundida cumple con las condiciones legalmente exigidas. En particular:

8.1. A la red comercial a fin de conseguir que las personas designadas para la captación de clientes y la promoción y comercialización de productos y servicios financieros dispongan de la información adecuada para cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa del mercado de valores en materia de transparencia informativa.

8.2. A clientes minoristas, incluidos los clientes potenciales, a fin de garantizar, que disponen de toda la información necesaria y suficiente, cualquiera que sea su medio de difusión, para fundamentar sus decisiones de inversión y que la misma cumple las condiciones y requisitos para ser completa, imparcial, clara y no engañosa, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6o del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero. Deberán, asimismo, acreditar que tanto la información previa a la prestación del servicio como la posterior, se entrega a dichos clientes junto con toda la documentación necesaria y obligatoria donde se recojan las características, los riesgos y los costes de los productos y servicios ofrecidos y demás requisitos obligados en virtud de los artículos 61 a 69 del citado Decreto.

En especial, deberán garantizar que:

- Se remiten estados de posición a los clientes o a terceros apoderados, que incluyen información sobre el valor nominal, efectivo, de mercado o valor razonable y sobre los fondos mantenidos en la entidad de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 7o del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, que sirvan como confirmación de que se incluye la misma información que aparece en los registros de la Entidad.
- Los agentes y sucursales en el ámbito de la prestación de servicios de inversión, cumplen con todos los requisitos establecidos en la normativa del mercado de valores en materia de transparencia informativa. En especial, deberán establecerse controles para, conseguir la fiabilidad en la entrega de la información de forma tal, que la misma se remita directamente al cliente, sin que se interpongan terceras personas, como agentes, empleados comerciales, responsables de sucursal, u otros y evitar su manipulación cuando la correspondencia, a petición de los clientes, se quede en depósito en la propia entidad.

- 8.3. Al resto de clientes y a cualquier otra entidad o tercera parte con la que la entidad tenga relación, en especial a aquellas entidades en las se hayan delegado funciones.
- 8.4. A la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a fin de garantizar la coherencia, puntualidad, exactitud, calidad y suficiencia de la información que la entidad tenga la obligación de remitir en relación con la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares prestados. Se incluirán los procedimientos, controles y validaciones establecidos que aseguren que las entidades cumplen con los criterios y requisitos de comunicación de operaciones establecidos en el artículo 59 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio y en el Reglamento
- 8.5. (CE) nº 1287/2006 de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por el que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las obligaciones de las empresas de inversión de llevar un registro, la información sobre las operaciones, la transparencia del mercado, la admisión a negociación de instrumentos financieros, y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

9. Procedimientos de registros obligatorios sobre instrumentos financieros y servicios de inversión.

Estos procedimientos deberán definir las obligaciones de registro de las órdenes formuladas y recibidas de los clientes así como la documentación a recabar a los efectos de su confirmación y justificación posterior. Así, deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en los artículos 32 y 33 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, con relación a los registros mínimos a mantener por las empresas que presten servicios de inversión y los datos a incluir en los mismos según lo establecido en la Resolución de 7 de octubre de 2009, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y en el Reglamento (CE) nº 1287/2006 de la Comisión Europea, de 10 de agosto de 2006.

10. Procedimientos de la documentación contractual y sobre régimen de tarifas.

Estos procedimientos deberán tener en cuenta los requisitos recogidos en los artículos 71, 75 y 76 respectivamente, del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y en la Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 mencionados, en materia de tarifas y contratos-tipo. En particular, deberán observar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.

Asimismo, deberán contemplar la adecuada identificación de los clientes en el momento de entablar relaciones de negocio o para operaciones mediante la presentación del documento acreditativo correspondiente y su adecuada conservación mientras dure la relación con el cliente, teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en el artículo 32 del Real Decreto 217/2008 citado.

11. Procedimientos relacionados con los agentes en la prestación de servicios de inversión que permitan controlar las actividades y relaciones con los agentes en cumplimiento de las normas de conducta y de las obligaciones de información que sean de aplicación conforme a los requisitos establecidos en los artículos 24 a 26 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero.

En especial, estos procedimientos deberán:

- a) Acreditar que los agentes cuentan con una organización administrativa adecuada, medios humanos, técnicos suficientes, en particular cuando reciban órdenes por vía telefónica deberán establecer los medios necesarios para la identificación de sus ordenantes, así como disponer de cintas para la grabación de dichas órdenes, así como procedimientos operativos, de control interno y contable acordes con los establecidos por la entidad y para cumplir las funciones que tengan encomendadas.
- b) Vigilar que los agentes no actúen en nombre y por cuenta de los clientes, ni obtengan mandatos genéricos o específicos de gestión de carteras o tomen decisiones de inversión por cuenta de terceros. En este sentido deberán establecer los filtros y controles necesarios cuando los agentes son los encargados de transmitir (al mercado) las órdenes en nombre de sus clientes para su posterior ejecución. No deberán existir relaciones jurídicas que vinculen al cliente con el agente.
- c) Garantizar que existen los sistemas de control y seguimiento de las operaciones realizadas a través de los agentes para comprobar que se atienden, contabilizan y documentan adecuadamente, y que se ajustan a las normas y procedimientos internos establecidos
- d) Constatar que la entidad cuenta en todo momento con los medios adecuados para el control de las transacciones y relaciones del agente con los clientes. En especial, el control de los movimientos de efectivo entre la entidad y los inversores que asegure que son canalizados directamente de las entidades a sus clientes y viceversa. Toda entrega o recepción de fondos deberá realizarse directamente entre la empresa de servicios de inversión y el inversor, sin que los fondos puedan estar ni siquiera de manera transitoria en poder o en cuenta del agente, excepto que se trate de efectos nominativos, bien a favor de la entidad bien a favor del inversor. Asimismo, los controles deberán asegurar una supervisión eficaz de las actividades publicitarias de los agentes en el ámbito de la representación.
- e) Acreditar que la entidad cuenta con medidas adicionales necesarias para prevenir y evitar quebrantos de los agentes por incumplimiento de los procedimientos establecidos o por fraude que puedan dañar la solvencia de la entidad.
- f) Garantizar que la información relacionada con la gestión de carteras se remita directamente por la entidad a los clientes, y no a través de los agentes, salvo autorización expresa del cliente.

12. Procedimientos relacionados con las sucursales que procuren que las personas designadas para la captación de clientes y la promoción y comercialización de productos y servicios financieros están sujetas a los controles necesarios para el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Circular.

Las entidades que operen a través de sucursales, tanto en España como en el extranjero, deben asegurarse que cuentan con:

- a) Los medios necesarios para el adecuado desarrollo de su actividad.
 - b) Los procedimientos de control interno establecidos con carácter general en esta Circular o implantados de manera específica. En particular, los procedimientos deberán asegurar la revisión y control permanente de los saldos de clientes y de las operaciones y liquidaciones realizadas a través de sucursales.
- 13. Procedimientos de solvencia y evaluación de riesgos** para mantener en todo momento los importes, los tipos y la distribución del capital interno y de los recursos propios adecuados para cubrir los

riesgos de las entidades. Se incluyen las políticas y procedimientos para la identificación, seguimiento y evaluación continuada de los riesgos asumidos por la empresa de servicios de inversión de acuerdo a lo establecido en la normativa de solvencia.

En particular deberán:

13.1. En relación con los límites operativos:

- a) Garantizar que existe una estructura de poderes o facultades para la contratación de operaciones y para la autorización de cobros y pagos en la liquidación de las mismas, que nunca recaerá en empleados o responsables de las mesas de contratación.
- b) Vigilar que las inversiones y los operadores cumplen los límites de riesgos aprobados por el órgano de administración o la alta dirección de la empresa de servicios de inversión, y que se adecuan a su perfil de riesgo. A estos efectos, debe existir un procedimiento de fijación de límites operativos, que incluya su definición, cuantía y vigencia, para la toma de posiciones o la asunción de compromisos por cuenta propia que tenga en cuenta el importe de los recursos propios individuales y consolidados y otros requisitos en materia de solvencia recogidos en la normativa específica. En la definición de los límites operativos se debe tener en cuenta no sólo las magnitudes al cierre de las sesiones, sino también límites «intradía» de las posiciones.
- c) Garantizar que existe una estructura de poderes o facultades para autorización, seguimiento y control de las operaciones de financiación así como una estructura de límites de saldos deudores de clientes y nivel de garantías mínimas para intermediación en derivados, que estén adecuadamente soportadas y documentadas con carácter previo a su autorización.
- d) Controlar las ventas en corto y la evolución de los saldos de valores en préstamo y las medidas a adoptar, en su caso, en virtud del Reglamento (UE) nº 236/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 sobre las ventas en corto y determinados aspectos de las permutas de cobertura por impago y sus disposiciones de desarrollo, en relación con las ventas en corto descubiertas.
- e) Asegurar que existen procedimientos de actuación y en su caso, las medidas correctoras correspondientes, cuando se produzca un incumplimiento de los límites establecidos. Cuando se haya previsto realizar operaciones especiales que excedan los límites, éstas deberán estar claramente documentadas y contar con la autorización previa del órgano de administración, de la alta dirección, o de la persona a la que el órgano de administración haya facultado con un poder suficiente de autorización. Deberán implantarse los sistemas de control necesarios para evitar que los excesos sobre los límites establecidos se repitan de manera sistemática o injustificada, así como la penalización.

13.2. En relación con el cumplimiento de las exigencias de recursos propios, asegurar que se cumplen los criterios y requisitos establecidos en la normativa de solvencia.

13.3. Con respecto a la liquidez asegurar su adecuada gestión para cumplir con el coeficiente de liquidez de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 48 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero.

14. **Procedimientos relacionados con la gestión de los riesgos asociados a la delegación de funciones** que garanticen el cumplimiento de los requisitos y la adopción de las medidas necesarias establecidas en los artículos 36 a 38 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero.
15. **Cualesquiera otros procedimientos** que, de acuerdo con la naturaleza, volumen y complejidad de las actividades de las entidades que presten servicios de inversión, sean necesarios para el mejor cumplimiento de las obligaciones de control.