

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Requisitos y procedimiento para el reconocimiento de entidades o empresas certificadoras de los requisitos de conocimientos y competencia exigibles al personal al servicio de los prestamistas, intermediarios de crédito o los representantes designados, y para la inscripción en el listado del Banco de España de títulos o certificaciones emitidos por universidades públicas o privadas o entidades o empresas certificadoras para acreditar estos requisitos.**

**Introducción**

El artículo 16 de la Ley 5/2019 reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (en adelante, LCCI) establece que el personal al servicio del prestamista, intermediario de crédito o representante designado (en adelante, el personal)<sup>1</sup> deberá reunir en todo momento los conocimientos y competencia necesarios y actualizados sobre los productos que comercializan<sup>2</sup>.

En relación con este requisito, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden), modificada por la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, establece en su sección 6<sup>ª</sup> las materias sobre las que el personal debe reunir y mantener los conocimientos y competencia (artículo 32 bis), y la formación que debe recibir, estableciendo, asimismo, algunas distinciones entre el personal, según la función que desempeñe, en cuanto a las horas de formación y las materias de las citadas en el artículo 32 bis sobre las que debe acreditar los conocimientos y competencia (artículo 32 ter).

Por otra parte, el artículo 32 quáter de esta misma sección 6<sup>a</sup>, establece que:

- La acreditación de que el personal tiene los conocimientos y competencia exigibles debe ser realizada por entidades o empresas certificadoras, reconocidas expresamente por el Banco de España (art. 32 quáter apartado 2); y,
- El Banco de España podrá publicar un listado de títulos o certificaciones, emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras que, de ser poseídos por el personal, acreditará que cumple con los requisitos mínimos de conocimientos y competencia (art. 32 quáter apartado 4).

---

<sup>1</sup> El personal relevante al que se le exige el cumplimiento de los requisitos de conocimientos y competencia está identificado en los artículos 16.1 y 16.4 de la Ley 5/2019.

<sup>2</sup> Los productos y servicios dentro del ámbito de la Ley 5/2019 están definidos en su artículo 2.

<sup>3</sup> Conocimientos y competencia aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado.

En cumplimiento de lo establecido en los apartados 2 y 4 del art. 32 quáter de la Orden y con el objeto de que las entidades obligadas puedan acreditar que su personal cumple con las exigencias establecidas en el art. 16 de la LCCI, se procede a detallar los requisitos y el procedimiento para:

- A. El reconocimiento, por parte del Banco de España, de **entidades o empresas certificadoras** de los requisitos de conocimientos y competencia exigibles al personal (art. 32 quáter 2); y,
- B. El reconocimiento y publicación por parte del Banco de España de la lista de **títulos o certificaciones** emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras que, de ser poseídos por el personal, acreditarán que este cumple con los requisitos mínimos exigibles de conocimientos y competencia (art. 32 quáter 4).

#### **A. Requisitos para solicitar el reconocimiento del Banco de España por parte de entidades o empresas certificadoras (art. 32 quáter 2)**

La Orden establece que las entidades o empresas certificadoras deberán establecer un sistema de acreditación objetivo, evaluando tanto el conocimiento teórico como práctico, orientado a los objetivos y necesidades de cada uno de los grupos de personal señalados en la norma (art. 32 ter).

Asimismo, señala que en ningún caso, la actividad de formación y la de certificación podrá realizarse por la misma entidad o empresa.

Con el objeto de cumplir con estos requisitos, las entidades o empresas certificadoras deberán acreditar ante el Banco de España que:

- Disponen de una estructura (medios técnicos y humanos) adecuada para evaluar los correspondientes conocimientos y competencias.
- Disponen de una política de conflictos de interés que asegure la independencia y objetividad de su actividad, tanto respecto de las entidades financieras como de las entidades que desarrollen las actividades de formación.

A estos efectos, las entidades o empresas certificadoras interesadas en ser reconocidas por el Banco de España deberán **presentar la correspondiente solicitud** acompañada de la documentación que se detalla a continuación.

##### *1. Identificación y, en su caso, actividad previa*

- Identificación de la empresa o entidad certificadora y de los conocimientos y competencia que pretenden evaluar y acreditar, respecto de cada grupo de personal señalado en la Orden (art. 32 ter).
- Identificación de la forma societaria de la entidad o empresa certificadora, su accionariado y sus posibles vinculaciones técnica, financiera, comercial o de cualquier

otra índole con cualquier organización o entidad; en particular, con entidades del sector financiero y con instituciones dedicadas a la formación. Descripción de su presencia en España y en otros países.

- En su caso, información sobre el tiempo que llevan realizando actividades de certificación de conocimientos y sobre qué contenidos, indicando el número de alumnos evaluados y el porcentaje de alumnos aprobados.

## *2. Organización interna*

- Información sobre su estructura de medios técnicos y humanos, los criterios utilizados para la contratación del personal que evalúa y detalle sobre los controles de calidad.
- Código ético o principios de funcionamiento orientados a garantizar su independencia, imparcialidad, transparencia y objetividad.
- Detalle sobre la política de conflictos de interés en particular, en relación con su interacción con los centros de formación. En caso de que exista, detalle de cualquier tipo de acuerdo y/o vinculación con centros de formación, indicando el porcentaje de aprobados del personal evaluado procedente de cada centro y explicando cómo se gestionan los posibles de conflictos de interés que pudieran surgir de tales acuerdos y/o vinculación.

## *3. Acceso a la acreditación*

Información sobre el proceso y criterios para que quien así lo solicite pueda ser evaluado y eventualmente obtenga la acreditación, en particular:

- Detalle sobre el número de horas de formación previa que se exigen al personal que se va a acreditar, teniendo en cuenta el mínimo de horas establecido en la Orden (art. 32 ter).
- Forma en la que se solicita al candidato y éste acredita, las horas de formación del anterior punto.
- Mecanismos establecidos para garantizar que las personas que obtienen la acreditación cumplen con los requisitos de formación que señala la Orden.
- En su caso, educación mínima reglada que se exige para obtener la acreditación.
- En caso de existir, detalle del código ético de obligado cumplimiento para quien obtenga la acreditación.
- Tiempo de validez de la acreditación.
- Información sobre el grado de transparencia en cuanto a los criterios de acceso, la relación de acreditados y alcance de las acreditaciones.

#### 4. Evaluación: contenidos y examen

- Descripción de los contenidos que se evaluarán, indicando las materias objeto de evaluación, el peso de cada materia en el examen y el número de horas de formación exigidas por materia para acceder a la acreditación.
- Descripción del sistema de evaluación que, necesariamente, deberá ser mediante un examen presencial.
- Análisis y justificación de la equivalencia entre los contenidos que serán objeto de evaluación y los contenidos previstos en la Orden (art. 32 bis). En relación con este análisis, se tendrán en cuenta, según los conocimientos y competencia que se evalúen, las especificidades por tipo de función del personal establecidas la Orden (art. 32 ter). Este análisis se deberá acompañar del modelo que se presenta en el Anexo I.

#### **B. Requisitos para la solicitud de la incorporación al listado del Banco de España de títulos o certificaciones para la acreditación de los requisitos de conocimientos y competencia (art. 32 quáter 4)**

Los títulos o certificaciones relacionados en la lista que publicará el Banco de España podrán ser emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras.

Las universidades y entidades o empresas certificadoras que soliciten la incorporación de sus títulos o certificaciones al listado del Banco de España deberán acreditar ante el Banco de España que:

- Disponen de una estructura (medios técnicos y humanos) adecuada para evaluar los correspondientes conocimientos y competencia.
- Disponen de una política de conflictos de interés que asegure la independencia y objetividad de su actividad, tanto respecto de las entidades financieras como de las entidades que desarrollen las actividades de formación y, en caso de que impartan la formación, de las áreas de la propia entidad que desarrollen estas actividades de formación.

Las universidades y entidades o empresas certificadoras interesadas en que sus títulos o certificaciones sean incluidos en el listado que publicará el Banco de España, a los efectos de la Orden, deberán **presentar la correspondiente solicitud** detallando los datos del solicitante y el/los títulos o certificaciones que solicita sean inscritos en el listado, acompañada de la documentación que se detalla a continuación.

### *Universidades públicas o privadas*

En el caso de títulos oficiales expedidos por universidades públicas o privadas, se remitirá una certificación emitida por el decano de la correspondiente facultad, en la que, respecto del título o certificación cuya publicación se solicita (título, grado o master), se manifieste que su programa de estudios incluye los contenidos enumerados en la Orden (art. 32 bis), graduados según la función que desempeñe el personal de acuerdo con lo establecido en el art. 32 ter.

Esta manifestación deberá ir acompañada de una explicación suficiente sobre la equivalencia entre las materias que componen la certificación y los contenidos a los que se refieren el citado artículo 32 bis, acompañada, a su vez, del modelo que se presenta en el Anexo I.

En el caso de títulos o certificaciones específicos que no tengan carácter oficial deberá incluirse, además, detalle sobre los controles de calidad y la política de conflictos de interés que tenga establecidos la universidad.

Asimismo, en este segundo caso, se incluirá información sobre el sistema de evaluación, el cual, necesariamente deberá ser presencial.

### *Entidades y empresas certificadoras*

Las entidades o empresas certificadoras emisoras de los títulos o certificaciones, deberán remitir la siguiente información:

#### *1. Identificación y, en su caso, actividad previa; y,*

- Vid. los requisitos recogidos en el párrafo 1 del apartado A<sup>4</sup>.

#### *2. Organización interna.*

- Vid. los requisitos recogidos en el párrafo 2 del apartado A<sup>5</sup>.
- Asimismo, en el caso de entidades o empresas certificadoras que, además, realicen actividades de formación directamente o a través de otras entidades vinculadas, en el apartado de *organización interna*, deberán identificar las políticas y medidas para asegurar la debida separación entre las actividades de formación y evaluación.

---

<sup>4</sup> Las referencias que en estos epígrafes se hacen a la acreditación se entenderán hechas a la certificación que se pretenden incorporar al listado del Banco de España.

<sup>5</sup> Las referencias que en estos epígrafes se hacen a la acreditación se entenderán hechas a la certificación que se pretenden incorporar al listado del Banco de España.

### 3. Acceso al reconocimiento del título o certificación

- Detalle del número de horas de formación que se exige al personal que obtendrá el título o certificación, teniendo en cuenta el mínimo de horas establecido en la Orden (art. 32 ter).
- Forma en la que se acreditarán las horas de formación del punto anterior.
- En su caso, educación mínima reglada que se exige para obtener la titulación o certificación.
- Mecanismos establecidos para garantizar que las personas que obtienen la titulación cumplen con los requisitos de formación que señala la Orden.
- En caso de existir, detalle del código ético de obligado cumplimiento para quien obtenga el título o certificación.
- Descripción del programa del título o certificación, indicando las materias que cubre, el peso de cada materia en el examen y el número de horas de formación exigidas por materia para obtener el título o la certificación.
- Descripción del sistema de evaluación para obtener el título o certificación, que necesariamente requerirá de un examen presencial.
- Análisis y justificación de la equivalencia entre los contenidos del programa y los contenidos previstos en la Orden (art. 32 bis). En relación con este análisis, se tendrán en cuenta, según los conocimientos y competencia que se acrediten mediante la certificación, las especificidades por tipo de función del personal establecidas en la Orden (art. 32 ter). Este análisis se deberá acompañar del modelo que se presenta en el Anexo I.

### **C. Obligación de comunicación de cambios**

Las entidades o empresas certificadoras deberán comunicar cualquier cambio que pueda determinar que dejen de cumplir con los requisitos necesarios para poder estar reconocida por el Banco de España de acuerdo con lo establecido en la Orden y en el presente documento.

Asimismo, las universidades y entidades o empresas certificadoras cuyos títulos o certificaciones se hayan incluido en la lista que publique el Banco de España deberán comunicar cualquier cambio que pueda determinar que la citada certificación deje de cumplir con los requisitos necesarios para estar incluida en la lista del Banco de España.

#### **D. Compromiso de colaboración con el Banco de España**

Las entidades o empresas certificadoras que soliciten ser reconocidas por el Banco de España y las universidades y entidades o empresas certificadoras que soliciten la incorporación de sus títulos o certificaciones en la lista del Banco de España, deberán comprometerse a poner a disposición del Banco de España cualquier información que el Banco de España pudiera requerir en el ejercicio de sus labores de supervisión.

#### **E. Publicación de la relación entidades o empresas certificadoras reconocidas y del listado de títulos y certificaciones**

Cumplido los requisitos del procedimiento de solicitud establecido en este documento, y valorados los extremos correspondientes, el Banco de España publicará a través de su página web la relación de empresas o entidades reconocidas y el listado de títulos o certificaciones aceptados a los efectos de la Orden.

La relación de entidades o empresas certificadoras reconocidas y de los títulos y certificaciones aceptados incluirá exclusivamente aquellas que cumplan los requisitos establecidos en la Orden de acuerdo con la información facilitada al Banco de España por los solicitantes según lo establecido en este documento.

#### **F. Procedimiento de envío de la información requerida**

Las entidades o empresas certificadoras y universidades interesadas podrán remitir sus solicitudes, acompañadas de la información establecida en este documento:

- De forma presencial, a través de las ventanillas del Registro del Banco de España;
- De forma electrónica, mediante el envío de un correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: [acreditacionesLCCI@bde.es](mailto:acreditacionesLCCI@bde.es)

## Anexo I. Tabla de equivalencias

Junto con el análisis y justificación de la equivalencia entre las materias sobre las que se da la acreditación o certificación y las materias exigidas al personal de acuerdo con lo establecido en los artículos 32 bis y 32 ter de la Orden 1718/2010, se incluirá, para cada acreditación o certificación, una tabla de equivalencias según el modelo que se presenta a continuación.

- Nombre de la certificación: XXXXXXXXXX
- Personal y funciones para las que se habilita de los establecidos en el artículo 32 ter de la Orden EHA/1718/2010: XXXXXXXXXX

Materia (1)	Horas formación (2)	Peso examen (3)	Materia correspondiente de las incluidas en el art.32 bis (4)
(...)			

- (1) Nombre y breve descripción del contenido de la materia sobre la que se evalúa.
- (2) La determinación de las horas de formación se hará teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 32 ter de la Orden, tanto en relación con el número total de horas mínimo necesarias para obtener la certificación, como con el peso que cada una de las materias debe tener en la acreditación o certificación teniendo en cuenta la función que vaya a desempeñar el personal que se certifica.
- (3) Peso que cada una de las materias tiene en el examen de los conocimientos y competencia.
- (4) Materia de las incluidas en el artículo 32 bis a la que equivale.