



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMPROBACIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS DEL MERCADO DE VALORES POR LAS REDES COMERCIALES DE ENTIDADES HABILITADAS PARA PRESTAR SERVICIOS DE INVERSIÓN**

**EXPEDIENTE 23/19**

**PRIMERA: Objeto del contrato**

El contrato tiene por objeto el Servicio de comprobación del proceso de comercialización de productos financieros del mercado de valores por las redes comerciales de entidades habilitadas para prestar servicios de inversión, mediante clientes simulados que actuarán realizando la visita o llamada telefónica (en adelante la visita) sin revelar su actuación por cuenta de la CNMV (mystery shopping).

**SEGUNDA: Requerimientos y condiciones de ejecución**

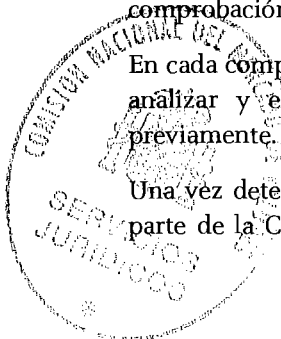
Alcance de las comprobaciones.

Durante el plazo inicial del contrato (2 años), se encargará al adjudicatario la realización, de al menos, una comprobación y un mínimo de 100 visitas. El número máximo de comprobaciones a realizar en ese plazo será de 5 pudiendo ser una de ellas referida a varias entidades simultáneamente. El total de visitas a realizar en todas las comprobaciones durante el plazo inicial no excederá de las 1.200. En caso de prórroga, en el plazo adicional de un año se encargará al menos una comprobación y un mínimo de 50 visitas. En el citado plazo, el número máximo de comprobaciones será de 3 pudiendo ser una de ellas referida a varias entidades simultáneamente. El total de visitas a realizar en todas las comprobaciones durante el plazo de prórroga no excederá de 600.

Formando parte de una misma comprobación, la CNMV podrá solicitar la realización de visitas a las sucursales u oficinas de atención al público de un máximo de 8 entidades diferentes a la vez, distribuidas por todo el territorio nacional. La CNMV no podrá solicitar la realización de más de 800 visitas dentro de una misma comprobación. Salvo que el adjudicatario esté de acuerdo, la CNMV no podrá solicitar la realización de más de una comprobación simultáneamente.

En cada comprobación que se encargue, la CNMV podrá establecer libremente, las entidades a analizar y el número de visitas a realizar, dentro de los límites máximos indicados previamente. La duración de visita o llamada del shopper se estima entre 15 y 45 minutos.

Una vez determinadas las entidades y el número de visitas a cubrir en la comprobación por parte de la CNMV, el adjudicatario presentará una propuesta inicial de sucursales a visitar.



Dicha propuesta inicial deberá ser validada por la CNMV, que se reserva la potestad de modificarla.

Perfil a simular. La CNMV definirá el perfil de cliente (formación académica, experiencia inversora previa, apetito por el riesgo, nivel de conocimientos financieros, etc.) que los "shopper" deberán simular en cada una de las comprobaciones que encargue al adjudicatario.

#### Planificación de las comprobaciones.

i) Con carácter general la CNMV avisará al adjudicatario con un plazo mínimo de 15 días hábiles, de su intención de encargarle una comprobación. Excepcionalmente, en caso de comprobaciones específicas referidas al proceso de comercialización seguido por 1 entidad para 1 producto concreto en fase de lanzamiento y un máximo de 100 visitas, atendiendo a la propia naturaleza de este tipo de comprobaciones, la CNMV podrá avisar al adjudicatario, con un plazo mínimo de 5 días hábiles.

ii) Una vez encargada una comprobación y definido el perfil a simular, el número de visitas a realizar y las entidades sujetas a la comprobación por parte de la CNMV, el adjudicatario deberá presentar una estimación del tiempo necesario para completar el encargo, detallando los plazos necesarios para su planificación, ejecución y presentación de informe final.

El adjudicatario se compromete a completar cada comprobación, con carácter general e incluyendo la elaboración del informe final, en un plazo máximo de 6 meses a contar desde que la CNMV defina el perfil a simular, el número de visitas a realizar y las entidades sujetas a la comprobación. Si se trata de una comprobación a una sola entidad para un producto determinado y un máximo de 100 visitas el plazo máximo será de 4 meses. En función de la complejidad de la comprobación solicitada, el adjudicatario y la CNMV podrán acordar un plazo diferente para completarla.

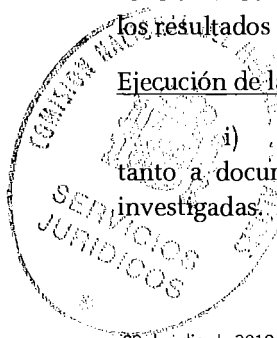
iii) El adjudicatario se compromete a seleccionar a los shoppers necesarios para ejecutar la comprobación y a definir y ejecutar el proceso de entrenamiento / información a los shopper previo a las simulaciones. La CNMV podrá solicitar al adjudicatario información detallada de dicho proceso de entrenamiento / información a los shopper, así como modificaciones al mismo.

iv) El adjudicatario deberá presentar a la CNMV una propuesta inicial del cuestionario que deberán cumplimentar los shopper tras realizar cada una de las visitas. El cuestionario deberá identificar, en todo caso, la entidad, la sucursal y la fecha en que se realizó la visita. La CNMV se reserva la potestad de modificar el cuestionario inicialmente propuesto por el adjudicatario. La CNMV podrá informar al adjudicatario respecto a la coherencia o correspondencia mínima esperada en caso de que existan preguntas o respuestas relacionadas entre sí en el cuestionario.

v) En caso de que la CNMV lo estime necesario, solicitará al adjudicatario que realice una pequeña serie de simulaciones iniciales tentativas del perfil - situación inicialmente definidos, que en ningún caso podrá superar el 5% de las visitas encargadas. La CNMV podrá solicitar modificaciones en el perfil, situación y cuestionario inicialmente definidos, en base a los resultados obtenidos.

#### Ejecución de las comprobaciones

i) Los shopper deberán recabar información de interés supervisor referida, tanto a documentos informativos, como a información verbal facilitada por las entidades investigadas. De ser necesario, los shopper deberán estar preparados para transmitir cierta



información a las entidades y cumplimentar los test de evaluación que les presenten los empleados de las entidades investigadas de acuerdo al perfil establecido para la comprobación. A la conclusión de las visitas, los shopper deberán cumplimentar el cuestionario establecido y aportar al adjudicatario los documentos que el personal de las entidades investigadas les hayan facilitado.

ii) El personal de la CNMV podrá acceder a todos los cuestionarios y documentación soporte recabada por los shopper, tanto durante el periodo de ejecución del trabajo, como a su conclusión.

iii) El adjudicatario deberá conservar, y tener a disposición de la CNMV, los cuestionarios y documentación recabada durante un periodo mínimo de 5 años, a contar desde la presentación del informe de la actuación a la CNMV.

iv) La CNMV podrá realizar un seguimiento durante las diferentes fases del trabajo, pudiendo solicitar al adjudicatario la información o aclaraciones necesarias para ello.

En caso de que durante la fase de planificación la CNMV haya formulado indicaciones al adjudicatario respecto a una coherencia o correspondencia mínima esperada en el cuestionario diseñado para la comprobación, durante la ejecución del trabajo, podrá solicitar al adjudicatario que descarte y reemplace por otras, las visitas en cuyos cuestionarios se identifique dicha falta de coherencia. Las visitas descartadas por este motivo no se considerarán visitas válidas.

#### Conclusión de las comprobaciones.

Una vez completada la comprobación encargada, el adjudicatario entregará a la CNMV un informe respecto al resultado de la misma, y sus conclusiones respecto a la información (tanto documental como verbal) obtenida durante las simulaciones.

En cada comprobación, el adjudicatario y la CNMV acordarán el diseño y contenido del informe, que deberá ajustarse a las demandas de la CNMV, en concreto, respecto al formato y agrupación de la información (segmentación regional, por entidad etc.) con que dichas conclusiones se presentarán.

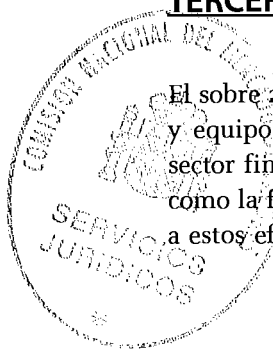
Adicionalmente, el adjudicatario deberá aportar una base de datos, procesable informáticamente, mediante el programa Microsoft EXCEL, en la que se detallen las respuestas consignadas por los shopper a cada una de las preguntas o apartados del cuestionario que cumplimenten tras cada visita.

#### Confidencialidad y conflicto de intereses.

La confidencialidad y los posibles conflictos de intereses se regulan en la cláusula 4.15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **TERCERA: Referencias técnicas a incluir en el sobre 2.**

El sobre 2 incluirá la documentación que permita acreditar la experiencia previa de la entidad y equipo asignado al contrato en comprobaciones de mystery shopping con empresas del sector financiero (ESI, entidades bancarias, empresas de seguros) en los 5 años anteriores, así como la formación adecuada referida al objeto del contrato del equipo asignado. Se considera a estos efectos como equipo asignado a las personas designadas para la dirección y ejecución



del contrato (entre otros, planificación de la comprobación, selección de los *shopper*, elaboración de cuestionarios y elaboración del informe final).

La acreditación de la formación y experiencia, se realizará aportando una declaración responsable que detalle todos los aspectos que se consideren relevantes a estos efectos y que podrá ser objeto de comprobación adicional por la Mesa de Contratación.

