28/01/2026
ESMA35-24871704-2922

Directrices

Sobre los criterios para la evaluación de los conocimientos y competencias en virtud del Reglamento relativo a los mercados de criptoactivos (MiCA)

Índice

1 Ámbito de aplicación 4
2 Referencias legislativas, abreviaturas y definiciones 5
2.1 Referencias legislativas 5
2.2 Abreviaturas 5
2.3 Definiciones 6
3 Objeto 7
4 Obligaciones de cumplimiento y de información 7
4.1 Rango jurídico de las presentes directrices 7
4.2 Requisitos de información 8
5 Directrices sobre los criterios de evaluación de los conocimientos y competencias 9
5.1 General (Directriz 1) 9
5.2 Criterios relativos a los conocimientos y competencias del personal que facilita información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos (Directriz 2) 10
5.3 Criterios de conocimientos y competencias del personal que presta asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos (Directriz 3) 14
5.4 Requisitos organizativos para la evaluación, conservación y actualización de los conocimientos y competencias (Directriz 4) 17
Anexo: Ejemplos ilustrativos de la aplicación de determinados aspectos de las directrices 19

1 Ámbito de aplicación

¿Quién?

1. Las presentes directrices están dirigidas a:

   a. las autoridades competentes y

   b. los proveedores de servicios de criptoactivos, tal y como se definen en el artículo 3.1.15 de MiCA.

¿Qué?

2. Las presentes directrices se aplican en relación con la prestación de los servicios de criptoactivos enumerados en el artículo 3.1.16 de MiCA.

¿Cuándo?

3. Las presentes directrices se aplicarán a partir de los seis meses siguientes a la fecha de su publicación en el sitio web de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés) en todas las lenguas oficiales de la UE.

2 Referencias legislativas, abreviaturas y definiciones

2.1 Referencias legislativas

Reglamento de la ESMA	Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión[1]
DDS	Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros[2]
MiCA	Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1093/2010 y (UE) n.º 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937[3]
MiFID II	Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE

2.2 Abreviaturas

UE	Unión Europea
SESF	Sistema Europeo de Supervisión Financiera
ESMA	Autoridad Europea de Valores y Mercados

[1] DO L 331 de 15.12.2010, p. 84.
[2] DO L 26 de 2.2.2016, p. 19-59.
[3] DO L 150 de 9.6.2023, pp. 40-205.

2.3 Definiciones

4. A menos que se especifique lo contrario, los términos utilizados en MiCA tendrán el mismo significado en las presentes directrices. Además, serán aplicables las definiciones siguientes:

   a. «Personal» hará referencia a las personas físicas que prestan los servicios pertinentes a los clientes en nombre del proveedor de servicios de criptoactivos.

   b. «Servicios pertinentes» hará referencia a la prestación de asesoramiento o provisión de información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos a clientes.

   c. «Proporcionar información» hará referencia a proporcionar directamente información a los clientes sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos, ya sea a petición de los clientes o por iniciativa del proveedor de servicios de criptoactivos, en el contexto de la prestación por parte del miembro del personal al cliente de cualquiera de los servicios enumerados en el artículo 3.1.16 de MiCA.

   d. «Conocimientos y competencias» hará referencia a haber adquirido los conocimientos y competencias adecuados para cumplir las obligaciones establecidas en los artículos 68 y 81 de MiCA, con el fin de prestar los servicios pertinentes.

   e. «Formación adecuada» hará referencia a la formación u otros exámenes o cursos formativos que cumplan los criterios establecidos en estas directrices.

   f. «Experiencia oportuna» hará referencia a que el empleado haya demostrado mediante trabajo previo que puede prestar los servicios pertinentes. Además de las orientaciones mínimas relativas a la experiencia adecuada que se establecen en las presentes directrices, la autoridad competente podrá determinar el período de experiencia en función de la cualificación adecuada obtenida por el personal y de los servicios pertinentes prestados.

   g. «Bajo supervisión» hará referencia a la prestación de los servicios pertinentes a los clientes bajo la responsabilidad de un empleado que cuente tanto con la formación adecuada como con la experiencia oportuna.

3 Objeto

5. Las presentes directrices, elaboradas por la ESMA, se basan en el artículo 81.15.a) de MiCA y en el artículo 16.1 del Reglamento de la ESMA. Su finalidad es establecer prácticas de supervisión coherentes, eficaces y eficientes dentro del SESF y garantizar una aplicación común, uniforme y coherente de las disposiciones del artículo 68.5 y del artículo 81.7 de MiCA.
6. En particular, la ESMA espera que estas directrices promuevan una mayor convergencia en los criterios para la evaluación de los conocimientos y competencias del personal que presta asesoramiento o proporciona información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos y su aplicación. Las presentes directrices proporcionan orientaciones importantes para ayudar a los proveedores de servicios de criptoactivos a cumplir sus obligaciones para actuar en interés de sus clientes y a las autoridades competentes a evaluar correctamente el cumplimiento de tales obligaciones por parte de los proveedores de servicios de criptoactivos. La ESMA prevé que, mediante el cumplimiento de estas directrices, la protección de los inversores se verá fortalecida.

7. El anexo contiene varios ejemplos ilustrativos de cómo puede aplicar las directrices un proveedor de servicios de criptoactivos.

4 Obligaciones de cumplimiento y de información

4.1 Rango jurídico de las presentes directrices

8. De conformidad con el artículo 16.3 del Reglamento de la ESMA, las autoridades competentes y los proveedores de servicios de criptoactivos harán todo lo posible para atenerse a ellas.

9. Las autoridades competentes sujetas a la aplicación de las presentes directrices deberán incorporarlas a sus ordenamientos jurídicos o de supervisión nacionales de la forma más apropiada, incluso en aquellos casos en los que determinadas directrices vayan dirigidas principalmente a los participantes en los mercados financieros, es decir, a los proveedores de servicios de criptoactivos. En tal caso, las autoridades competentes se asegurarán mediante su supervisión de que los participantes en los mercados financieros cumplan con las directrices.

4.2 Requisitos de información

10. En el plazo de dos meses a partir de la fecha de publicación de las directrices en todas las lenguas oficiales de la UE en el sitio web de la ESMA, las autoridades competentes a las que sean de aplicación las presentes directrices notificarán a la ESMA si i) cumplen, ii) no cumplen, pero se proponen cumplir, o iii) no cumplen y no se proponen cumplir las directrices.

11. En el sitio web de la ESMA se encuentra disponible un modelo para esta notificación. Una vez cumplimentado el modelo, se transmitirá a la ESMA.

12. Los proveedores de servicios de criptoactivos no están obligados a notificar si cumplen las presentes directrices.

5 Directrices sobre los criterios de evaluación de los conocimientos y competencias[4]

5.1 General (Directriz 1)

13. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal que presta los servicios pertinentes posee los conocimientos y competencias necesarios para cumplir los requisitos legales y reglamentarios y las normas de conducta ética.

14. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal conozca, comprenda y aplique las políticas y procedimientos internos del proveedor de servicios de criptoactivos diseñados para garantizar el cumplimiento de MiCA. Con el fin de asegurar una aplicación proporcionada de los requisitos de conocimientos y competencias, los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal tiene los niveles de conocimientos y competencias necesarios para cumplir sus obligaciones, de acuerdo con el alcance y grado de los servicios pertinentes prestados.

15. El órgano de dirección del proveedor de servicios de criptoactivos evaluará y revisará, al menos una vez al año, la eficacia de las políticas y los procedimientos establecidos para cumplir lo dispuesto en los artículos 68.5 y 81.7 de MiCA y en las presentes directrices, y adoptará las medidas adecuadas para abordar cualquier deficiencia detectada en este ámbito.

16. El nivel y la profundidad de conocimientos y competencias que se esperan del personal que presta asesoramiento en materia de criptoactivos y de servicios de criptoactivos serán superiores que los de quienes solo proporcionan información sobre criptoactivos y servicios de criptoactivos.

17. Cuando se proporcione información o asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos de forma automatizada o semiautomatizada, los proveedores de servicios de criptoactivos velarán por que estas directrices se apliquen al personal responsable de determinar el contenido de la información o el asesoramiento prestado a los clientes. El personal encargado de establecer los parámetros y decidir la configuración de dicha información o asesoramiento también deberá tener los conocimientos y competencias suficientes para garantizar que se proporcione la

[4] Las presentes directrices se aplican sin perjuicio de cualesquiera otras directrices sobre los conocimientos y competencias del personal que presta servicios financieros, por ejemplo, las Directrices MiFID II para la evaluación de los conocimientos y competencias (ESMA71-1154262120-153).

información o el asesoramiento adecuados de forma precisa, en las circunstancias adecuadas y a los destinatarios adecuados.

5.2 Criterios relativos a los conocimientos y competencias del personal que facilita información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos (Directriz 2)

18. Los proveedores de servicios de criptoactivos velarán por que el personal que facilite información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos disponibles a través del proveedor de servicios de criptoactivos tenga los conocimientos y competencias necesarios para comprender:

    a. las principales características, riesgos y particularidades de los servicios de criptoactivos que ofrece el proveedor de servicios de criptoactivos y los criptoactivos puestos a disposición a través de estos servicios de criptoactivos por el proveedor de servicios de criptoactivos, así como el funcionamiento de la tecnología de registros distribuidos y las características principales y el funcionamiento de los diferentes protocolos utilizados, además del impacto que puedan tener en las operaciones con criptoactivos o servicios de criptoactivos. Se prestará especial atención al proporcionar información sobre los riesgos asociados a los criptoactivos caracterizados por niveles de complejidad y volatilidad mayores;

    b. los tipos de costes y cargos en los que incurrirá el cliente en el marco de las operaciones con criptoactivos o de la prestación de servicios relacionados con criptoactivos, y cómo contribuyen al importe total, incluidas las comisiones que cobran los proveedores de servicios de criptoactivos por sus servicios propios y otros costes, como los incurridos a través de la red de tecnología de registro distribuido (DLT) pertinente (por ejemplo, las comisiones por gas);

    c. el funcionamiento de los mercados de criptoactivos y cómo afectan al valor y fijación de precios de los criptoactivos sobre los que el personal proporciona información a los clientes, incluyendo:

        - las características, el funcionamiento y el riesgo de los diferentes tipos de criptoactivos;

        - el impacto potencial de la confianza del mercado y de las redes sociales en las rápidas variaciones de precios de los criptoactivos en períodos de tiempo muy cortos («alta volatilidad de los precios»), que puede ser difícil de predecir;

- el impacto potencial de los titulares de grandes cantidades de criptoactivos en la liquidez y la volatilidad de los precios en los mercados de criptoactivos[5];

d. el efecto de las cifras económicas y de acontecimientos nacionales, regionales o globales importantes en los mercados financieros y en el valor de los criptoactivos sobre los que proporcionan información a los clientes;

e. la diferencia entre escenarios de rendimientos pasados y de rendimientos futuros, así como los límites de la previsibilidad predictiva;

f. las diferencias entre las salvaguardas de protección de los inversores para los clientes que invierten en criptoactivos y que utilizan servicios de criptoactivos en virtud de MiCA y los clientes que invierten en instrumentos financieros y utilizan servicios de inversión regulados en el marco de la MiFID II, así como el efecto de estas diferencias en la protección de los clientes que invierten en criptoactivos y que utilizan servicios de criptoactivos;

g. cuestiones relacionadas con el abuso de mercado y la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;

h. datos relevantes sobre los criptoactivos sobre los que el personal proporciona información a los clientes, como los que figuran en los libros blancos, en los estados financieros o en datos financieros;

i. las estructuras específicas del mercado para los criptoactivos sobre los que el personal proporciona información a los clientes y, cuando proceda, sus plataformas de negociación[6] o la existencia de cualquier mercado secundario;

j. los mecanismos básicos de valoración aplicables a los criptoactivos sobre los que se facilita la información.

[5] Por ejemplo, en relación con la liquidez, los inversores que poseen un gran número de criptoactivos suelen mantener sus inversiones durante un período de tiempo más largo, lo que reduce la oferta disponible del criptoactivo en el mercado para otros inversores. O, en relación con la volatilidad, los titulares de una gran cantidad de criptoactivos pueden provocar movimientos significativos en los precios del mercado cuando venden repentinamente una gran parte o la totalidad de sus inversiones.
[6] Por ejemplo, plataformas de negociación de criptoactivos que están abiertas las 24 horas.

A los efectos de lo indicado en el punto a) anterior, los riesgos principales que deben tenerse en cuenta incluirán, como mínimo:

- la volatilidad;
- los riesgos de ciberseguridad, tales como los riesgos de jaqueo y robo de los criptoactivos de los clientes;
- los riesgos relacionados con el almacenamiento inadecuado por parte del cliente de sus claves criptográficas privadas;
- los riesgos de programación informática, por ejemplo, el mal funcionamiento de los programas informáticos debido a deficiencias en la programación del *software* («bugs») podría provocar la pérdida de los criptoactivos de los clientes;
- los riesgos relacionados con las transferencias de criptoactivos, como por ejemplo el riesgo de perder criptoactivos si los clientes eligen una red DLT que no sea compatible con la transferencia de criptoactivos.

A los efectos del punto a) anterior y, más concretamente, de la comprensión de las características principales y el funcionamiento de protocolos específicos, el personal que proporcione información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos tendrá, en particular, una comprensión básica de, al menos:

- el mecanismo de consenso aplicable al protocolo y sus consecuencias;
- las reglas para la validación de operaciones en este protocolo,
- la escalabilidad del protocolo;
- su nivel de descentralización y estructura de gobernanza, las medidas adoptadas para proteger a la red de ataques o fraudes;
- su interoperabilidad;
- su caso de uso (la finalidad o aplicación principal para la que está diseñado el protocolo, como los sistemas de pago, la cadena de suministro o los contratos inteligentes);
- el modelo económico que rige el criptoactivo, incluyendo el suministro, la distribución y los incentivos para la validación.

19. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal que facilite información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos en su nombre haya adquirido, antes de facilitar dicha información, los conocimientos y competencias pertinentes sobre los puntos establecidos en el apartado 18. Esto se demostrará mediante la superación de una evaluación realizada por el propio proveedor de servicios de criptoactivos o por un organismo externo y por la obtención de, por ejemplo:

    a. una cualificación profesional de al menos 80 horas y una experiencia adecuada de al menos seis meses bajo supervisión; o

    b. experiencia adecuada de al menos un año bajo supervisión.

20. Los miembros actuales del personal que proporcionen información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos[7] en la fecha de entrada en vigor de las presentes directrices podrán ser considerados por los proveedores de servicios de criptoactivos como personas que poseen los conocimientos y competencias necesarios para cumplir sus obligaciones, siempre que: i) hayan proporcionado satisfactoriamente información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos a tiempo completo, ii) bajo supervisión o sin ella, y iii) durante un período mínimo de un año, antes de la entrada en vigor de las presentes directrices.

21. Los proveedores de servicios de criptoactivos determinarán, en función de la naturaleza de los criptoactivos y los servicios de criptoactivos sobre los que proporcionan información, el número mínimo adecuado de horas de desarrollo profesional continuo o formación (DPC) al año que deberá completar el personal que proporciona información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos, teniendo en cuenta:

    - los conocimientos y competencias actuales de los miembros del personal que facilitan información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos; y

    - los cambios normativos aplicables, los principales avances del mercado y las nuevas tecnologías emergentes, incluidos los posibles riesgos conexos para los inversores.

[7] Esto incluye a los miembros del personal que proporcionaron información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos a los clientes en nombre de los proveedores de servicios de activos virtuales (VASP) en virtud de un marco regulatorio nacional anterior a MiCA.

Por ejemplo, el personal que proporcione información sobre una gama limitada de criptoactivos o servicios de criptoactivos de naturaleza menos compleja deberá completar 10 horas de DPC.

Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que su personal que proporciona información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos complete el número correspondiente de horas de DPC al año, según lo establecido por los proveedores de servicios de criptoactivos, ya sea participando en un programa de DPC gestionado por un organismo de formación profesional externo que ofrezca una titulación reconocida u organizando sus propias horas de DPC. Cualquiera de las dos opciones organizativas del DPC incluirá un examen de los conocimientos y competencias adquiridos por los participantes. Las autoridades competentes podrán publicar una lista de organismos externos de formación profesional que ofrezcan una cualificación reconocida.

5.3 Criterios de conocimientos y competencias del personal que presta asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos (Directriz 3)

22. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal que preste asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos cumpla lo dispuesto en el apartado 18 de la Directriz 2, ya que dicha orientación también es pertinente para el personal que preste asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos.

23. Además, los proveedores de servicios de criptoactivos velarán por que el personal que preste asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos entienda:

    a. el importe total de los costes y cargos en los que incurra el cliente en el marco del asesoramiento prestado, incluidas las tarifas que cobran los proveedores de servicios de criptoactivos por sus servicios (incluido el asesoramiento) y otros costes, como los incurridos por el uso de la red de DLT pertinente (por ejemplo, las tasas por gas);

    b. las obligaciones de los proveedores de servicios de criptoactivos en relación con los requisitos de idoneidad establecidos en el artículo 81 de MiCA, incluidas las obligaciones establecidas en las Directrices sobre determinados aspectos de los requisitos de idoneidad y el formato del estado de cuentas periódico para las

actividades de gestión de carteras en el marco del Reglamento relativo a los mercados de criptoactivos (MiCA)[8];

c. cómo los criptoactivos o un criptoactivo específico ofrecidos por el proveedor de servicios de criptoactivos puede no ser adecuado para el cliente, tras haber evaluado la información pertinente facilitada por el cliente en relación con posibles cambios que puedan haber ocurrido desde que se recopiló la información pertinente;

d. los fundamentos de la gestión de carteras, lo que incluye ser capaz de conocer las implicaciones de la diversificación en relación con las alternativas de inversión individuales; y

e. conocer los mecanismos de valoración aplicables a los criptoactivos objeto del asesoramiento.

24. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que el personal que preste asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos en nombre del proveedor de servicios de criptoactivos haya adquirido, antes de prestar dicho asesoramiento, los conocimientos y competencias pertinentes sobre los puntos establecidos en los apartados 22 y 23. Esto se demostrará mediante la superación de una evaluación realizada por el propio proveedor de servicios de criptoactivos o por un organismo externo y tras, por ejemplo, la obtención de:

a. un grado de educación superior[9] de tres años de duración pertinente para la prestación de asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos y una experiencia adecuada de al menos un año en la prestación de los servicios de criptoactivos pertinentes bajo supervisión; o

b. un título de educación secundaria y una formación profesional de al menos tres años, así como una experiencia adecuada de al menos un año en la prestación de los servicios de criptoactivos pertinentes bajo supervisión; o

c. formación profesional de al menos 160 horas y una experiencia adecuada de al menos un año en la prestación de los servicios de criptoactivos pertinentes bajo supervisión; o

d. experiencia profesional de al menos dos años que se haya adquirido en la prestación de asesoramiento en virtud de la MiFID II o de la DDS antes del inicio

[8] Disponible aquí
[9] Por ejemplo, un título universitario o equivalente en un campo como economía, derecho o administración de empresas.

de la prestación de asesoramiento sobre criptoactivos y servicios de criptoactivos, así como una experiencia adecuada de al menos seis meses en la prestación de los servicios de criptoactivos pertinentes bajo supervisión.

25. Los miembros actuales del personal que presten asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos[10] en la fecha de entrada en vigor de las presentes directrices podrán ser considerados por los proveedores de servicios de criptoactivos como personas que poseen los conocimientos y competencias necesarios para cumplir sus obligaciones, siempre que: i) hayan prestado satisfactoriamente asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos a tiempo completo, ii) bajo supervisión o sin ella, y iii) durante un período mínimo de un año, antes de la entrada en vigor de las presentes directrices.

26. Los proveedores de servicios de criptoactivos determinarán, en función de la naturaleza de los criptoactivos y los servicios de criptoactivos sobre los que prestan asesoramiento, el número mínimo adecuado de horas de desarrollo profesional continuo o formación (DPC) al año que deberá completar el personal que preste asesoramiento sobre los criptoactivos o los servicios de criptoactivos disponibles a través del proveedor de servicios de criptoactivos, teniendo en cuenta:

    a. los conocimientos y competencias actuales de los miembros del personal que prestan asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos[11];

    b. los cambios normativos, los principales avances del mercado y las nuevas tecnologías emergentes, incluidos los riesgos potenciales para los inversores.

    Por ejemplo, el personal que preste asesoramiento sobre una gama limitada de criptoactivos o servicios de criptoactivos de naturaleza menos compleja deberá completar 20 horas de DPC.[12]

    Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que su personal que presta asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos complete el número correspondiente de horas de DPC al año, según lo establecido por los proveedores de servicios de criptoactivos, ya sea participando en un programa de DPC gestionado por un organismo de formación profesional externo que ofrezca una titulación reconocida u

[10] Esto incluye a los miembros del personal que presten asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos a los clientes en nombre de los proveedores de servicios de activos virtuales (VASP) en virtud de un marco regulatorio nacional anterior a MiCA.
[11] Por ejemplo, el personal que preste asesoramiento sobre carteras complejas de criptoactivos de clientes puede necesitar más horas de formación continua al año que el personal que presta asesoramiento sobre inversiones mensuales regulares de pequeñas cantidades en criptoactivos.
[12] Dado que la prestación de asesoramiento sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos es un servicio más complejo que proporcionar información sobre criptoactivos o servicios de criptoactivos, estas 20 horas de DPC cubren las 10 horas de DPC establecidas en el apartado 21.

organizando sus propias horas de DPC. Cualquiera de las dos opciones organizativas del DPC incluirá un examen de los conocimientos y competencias adquiridos por los participantes. Las autoridades competentes podrán publicar una lista de organismos externos de formación profesional que ofrezcan una cualificación reconocida.

5.4 Requisitos organizativos para la evaluación, conservación y actualización de los conocimientos y competencias (Directriz 4)

27. Los proveedores de servicios de criptoactivos establecerán las responsabilidades del personal y garantizarán que, cuando proceda, de conformidad con los servicios prestados por el proveedor de servicios de criptoactivos y su organización interna, existe una distinción clara en cuanto a la descripción de responsabilidades entre las funciones de asesoramiento y de facilitación de información.

28. Los proveedores de servicios de criptoactivos deberán:

    a. asegurarse de que el personal que preste servicios de criptoactivos pertinentes a los clientes es evaluado atendiendo a que ha superado una formación adecuada y ha obtenido la experiencia oportuna en la prestación del correspondiente servicio a los clientes;

    b. llevar a cabo una revisión interna o externa, al menos una vez al año, de la evolución y las necesidades de experiencia del personal, evaluar las evoluciones normativas y adoptar las medidas necesarias para cumplir los requisitos aplicables. Esta revisión también garantizará que el personal posea una cualificación adecuada y mantenga y actualice sus conocimientos y competencias mediante la realización de actividades de desarrollo profesional continuo o de formación, al menos de conformidad con las orientaciones mínimas pertinentes establecidas en las presentes directrices. Esto también incluirá formación específica previa a cualquier nuevo tipo de criptoactivo o servicio de criptoactivos que ofrezca el proveedor de servicios de criptoactivos;

    c. garantizar que presentan a la autoridad competente, previa petición, registros relativos a los conocimientos y competencias del personal que presta servicios pertinentes a los clientes. Estos registros contendrán información que permita a la autoridad nacional competente evaluar y comprobar el cumplimiento de estas directrices;

    d. garantizar que cuando un empleado no haya adquirido los conocimientos y competencias necesarios para la prestación de los servicios de criptoactivos pertinentes, no pueda prestar tales servicios. Si un miembro del personal no ha

adquirido la cualificación adecuada o la experiencia oportuna para prestar los servicios de criptoactivos pertinentes, o ambas cosas, dicho miembro del personal podrá prestar los servicios pertinentes bajo supervisión. El nivel y el alcance de la supervisión reflejará la formación y experiencia pertinentes del miembro del personal supervisado y puede consistir, en su caso, en supervisión durante las reuniones con clientes o en otras formas de comunicación, como llamadas telefónicas o correos electrónicos. Los proveedores de servicios de criptoactivos garantizarán que un miembro del personal que no haya adquirido los conocimientos y la experiencia necesarios pueda trabajar bajo supervisión durante un período máximo de cuatro años, excepto cuando la autoridad competente establezca un período más corto;

e. garantizar que, en las situaciones previstas en la letra d, el miembro del personal que esté supervisando a otro miembro del personal cuente con los conocimientos y competencias suficientes a los que se hace referencia en estas directrices y las capacidades y recursos para actuar como un supervisor competente;

f. garantizar que la supervisión está adaptada a los servicios que ese miembro del personal prestará y cumple los principios de estas directrices relativos a tales servicios;

g. garantizar que el supervisor asume la responsabilidad de la prestación de los servicios pertinentes cuando el miembro del personal bajo supervisión esté prestándolos al cliente, como si fuera él el que los prestase, incluida la aprobación del informe de idoneidad cuando se presta el asesoramiento.

Anexo: Ejemplos ilustrativos de la aplicación de determinados aspectos de las directrices

Ejemplos relativos al ámbito de aplicación de las directrices

29. Los ejemplos siguientes muestran situaciones en las que un miembro del personal podría no estar dentro del ámbito de aplicación de las directrices:

    a. empleados que solo indiquen dónde pueden encontrar los clientes la información facilitada por el proveedor de servicios de criptoactivos;

    b. empleados que distribuyan folletos o prospectos a los clientes, sin proporcionarles información adicional en relación con su contenido, ni servicios de criptoactivos de seguimiento a tales clientes;

    c. empleados que solo entreguen información a petición de los clientes, sin proporcionarles ninguna información adicional en relación con su contenido ni prestarles servicios de criptoactivos de seguimiento a dichos clientes; y

    d. empleados que realicen funciones de administración sin relevancia directa para los clientes y que no tengan contacto directo con los clientes.[13]

Ejemplos generales relacionados con la Directriz 1:

30. Un proveedor de servicios de criptoactivos ofrece periódicamente formación obligatoria a su personal en el ámbito de las normas de conducta y requisitos organizativos de MiCA.

31. El proveedor de servicios de criptoactivos adopta un código ético para establecer las normas de conducta y comportamiento necesarios para la correcta prestación de los servicios pertinentes y obtiene del personal la confirmación por escrito de que ha leído, entendido y cumple dicho código.

[13] Sin embargo, los empleados encargados de redactar y publicar información de importancia directa para los clientes (por ejemplo, información relativa a los criptoactivos, incluidas las recomendaciones de compra de criptoactivos disponibles en su plataforma) entrarían en el ámbito de aplicación de estas directrices, aunque no estén en contacto directo con los clientes.

Ejemplos relacionados con las Directrices 1, 2 y 3:

32. Un proveedor de servicios de criptoactivos ofrece periódicamente formación obligatoria a su personal sobre las características y particularidades de los criptoactivos que ofrece, incluidos sus posibles riesgos. Se incluye aquí formación sobre nuevos productos ofrecidos por el proveedor de servicios de criptoactivos.

33. Un proveedor de servicios de criptoactivos se asegura de que su personal esté familiarizado con las situaciones en las que surgen conflictos de intereses y con la forma de aplicar las políticas y procedimientos para identificar, prevenir, gestionar y divulgar los conflictos de intereses establecidos por el proveedor de servicios de criptoactivos de conformidad con el artículo 72 del MiCA.

34. Un proveedor de servicios de criptoactivos se asegura de que su personal está familiarizado con las situaciones en las que un proveedor de servicios de criptoactivos paga o recibe incentivos y los requisitos legales pertinentes que regulan los incentivos.

35. Los cursos de DPC también incluyen, como parte de la formación y las evaluaciones de los exámenes, que los participantes atiendan a clientes y les proporcionen asesoramiento en un contexto práctico, lo que incluye, por ejemplo, averiguar los objetivos de inversión del cliente, comparar diferentes productos y explicar al cliente los riesgos relacionados con los criptoactivos.

Ejemplos relacionados con las Directrices 3 y 4

36. Un proveedor de servicios de criptoactivos supervisa periódicamente las evaluaciones de idoneidad realizadas por el personal, para evaluar si los miembros del personal han tenido en cuenta todos los aspectos de los requisitos de idoneidad atendiendo a los detalles concretos del criptoactivo.

37. Un proveedor de servicios de criptoactivos supervisa periódicamente si el personal pertinente que presta asesoramiento demuestra:

    a. capacidad para plantear las preguntas oportunas al cliente a fin de conocer sus objetivos de inversión, situación financiera y conocimientos y experiencia;

    b. capacidad para explicar los riesgos y las recompensas de un criptoactivo o de una estrategia concretos al cliente;

    c. capacidad para comparar los criptoactivos seleccionados en lo que respecta a las características y riesgos, ser capaz de seleccionar el criptoactivo más conveniente para el perfil del cliente.

Ejemplos relacionados con la Directriz 4

38. El proveedor de servicios de criptoactivos documenta las funciones y responsabilidades de su personal y evalúa su rendimiento conforme a un conjunto de criterios esenciales contenidos en la descripción de las responsabilidades.

39. Los proveedores de servicios de criptoactivos comunican públicamente, de forma coherente y comprensible para los clientes, los criterios que utilizan para demostrar que su personal cumple estas directrices.

40. El desarrollo profesional continuo es necesario para que el personal cuente con la «formación adecuada». Esta evaluación continuada contiene material actualizado y examina los conocimientos del personal sobre, por ejemplo, cambios regulatorios, nuevos criptoactivos y servicios disponibles en el mercado. Esta evaluación continua:

    a. podrá conllevar formación en forma de cursos, seminarios, estudios o aprendizaje independiente; y

    b. consta de un examen para verificar que el personal ha adquirido los conocimientos y competencias necesarios.

41. Los proveedores de servicios de comprobarán la pertinencia del desarrollo continuo que se proporciona al personal que presta los servicios pertinentes.