



Normas profesionales y guías de RICS, global

Conflictos de interés

1ª edición, marzo 2017



Conflictos de interés

Declaración profesional de RICS, global

1ª edición, marzo 2017



Publicado por la Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS)

Parliament Square
Londres
SW1P 3AD
Reino Unido
www.rics.org

Los autores y RICS no aceptan responsabilidad alguna por pérdida o daño causado a una persona que actúe o deje de actuar en un sentido determinado basándose en el material incluido en la presente publicación.

Guía elaborada por el Grupo de Propiedad Comercial de RICS.

Primera edición publicada en marzo de 2017 y revisada en diciembre de 2017 (para añadir los comentarios complementarios 11 a 14 y hacer especial incidencia en este contenido de la DP).

ISBN 978 1 78321 226 2

© Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), marzo de 2017. Los derechos de autor de la totalidad o una parte de la presente publicación son propiedad de RICS. Excepto en las circunstancias y en la medida en que se permita en el presente documento, ninguna parte de esta obra puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio ya sea gráfico, electrónico o mecánico, fotocopia, grabación o distribución web, sin el permiso por escrito de RICS o de acuerdo con las normas de la licencia existente.

Agradecimientos

Autor técnico

Will Glassey (Mayer Brown International LLP)

Equipo de trabajo

Luay Al-Khatib (Director de Regulación de RICS – EMEA)

Anita Aul (Directora de Gestión de Riesgos y Calidad de Deloitte)

Paul Bagust (Director de Propiedad Comercial de RICS Reino Unido)

John Cartwright (Consejero Delegado de AREF)

Mike Conroy (Director Ejecutivo de Finanzas Comerciales de BBA)

Paul Cutbill (Responsable de Desarrollo Profesional de Countrywide Surveyors)

Christopher Green (Director de That Surveyor)

Cliff Hawkins (Consejo de Regulación de RICS Reino Unido e Irlanda)

Stephen Hubbard (Presidente para Reino Unido de CBRE)

Chris Ireland (Consejero Delegado para Reino Unido de JLL)

Antony Major (Barclays)

Geraldine Mash (Directora de Cumplimiento de CBRE)

Ciaran McCafferty (Director de Cumplimiento Central de M&G Investments)

Chris Perkins (Espacio Comercial de M&G Investments)

Simon Radford (Consejero Delegado de Lothbury Investment Management)

Nigel Sellars (Director Asociado de Propiedad Comercial de RICS)

David Sleath (Consejero Delegado de SEGRO)

Antony Townsend (Consejo de Regulación de RICS Reino Unido e Irlanda)

Simon Wainwright (Director General, J Peisier Wainwright)

RICS desea agradecer a los siguientes por su contribución a esta versión traducida:

Alfredo Giorgana MRICS

Pilar Guzman MRICS

Valentín Losmozos MRICS

Álvaro Torres FRICS

Juan Carlos Ulloa FRICS

Índice

Agradecimientos	ii
Normas profesionales y guías de RICS	1
Introducción	3
1ª Parte: Declaración profesional: conflictos de Interés y confidencialidad	4
1 Conflictos de interés	4
2 Información confidencial	4
3 Sistemas y controles de la empresa	4
4 Definiciones utilizadas en la presente declaración profesional.....	4
5 Alcance y aplicación	5
6 Fecha de entrada en vigor	5
2ª Parte: Comentarios generales	6
3ª Parte: Comentarios complementarios	7
Comentario 1: Conservación de la información	7
Comentario 2: Conflictos entre las partes	7
Comentario 3: Empresas	7
Comentario 4: Consentimiento informado	8
Comentario 5: Conflictos en los que el consentimiento informado es (o puede ser) insuficiente	9
Comentario 6: Barreras de información	9
Comentario 7: Conflictos de interés propios	10
Comentario 8: Trabajos de valoración (valuación)	10
Comentario 9: Agencia	10
Comentario 10: Información confidencial	10
Comentario 11: Concurrencia de ofertantes	11
Comentario 12: Fecha de entrada en vigor/transición	11
Comentario 13: Conflictos surgidos durante encargos profesionales.....	11
Comentario 14: Compartir Información Confidencial con aseguradoras y asesores legales	11
Apéndice A: Plantilla para obtener el consentimiento informado	13

Normas profesionales y guías de RICS

Normas internacionales

RICS está a la vanguardia del desarrollo de normas internacionales. Además de *Valoración RICS – Normas profesionales*, se están desarrollando otras normas internacionales. RICS colabora con organizaciones de todo el mundo, actuando en aras del interés público para mejorar las normas y fomentar la transparencia en los mercados. Así, se publicarán las Normas de Medición Inmobiliaria Internacional (International Property Measurement Standards, IPMS – ipmsc.org); las Normas Internacionales de Medición en el Sector de la Construcción (International Construction Measurement Standards, ICMS), las Normas Internacionales de Medición de Suelo (International Land Measurement Standards, ILMS) y las Normas Deontológicas Internacionales (International Ethics Standards, IES), entre otras, que serán de carácter obligatorio para los miembros de RICS. La mayoría de las declaraciones profesionales de RICS se enlazan directamente con estas normas y constituyen su base. En estos casos, se recomienda a los miembros de RICS que sean conocedores de las normas internacionales pertinentes (véase www.rics.org) y los principios generales con los que cumple la declaración profesional asociada. Los miembros de RICS gozan de una posición única en el mercado, pues se han formado, calificado y regulado siguiendo las normas internacionales y en el cumplimiento de las declaraciones profesionales.

Declaraciones profesionales de RICS

Esta es una declaración profesional. Los miembros de RICS deben actuar de conformidad con ella.

Las secciones que contengan declaraciones profesionales que establezcan requisitos obligatorios para los miembros utilizarán el verbo «deber» excepto en su forma verbal condicional («debería»). Los miembros no deben desviarse del cumplimiento de los requisitos obligatorios específicos.

Las secciones que contengan declaraciones profesionales que expresen una expectativa o recomienden consejos de buenas prácticas utilizarán el verbo «deber» en su forma verbal condicional («debería»). Los miembros que opten por alejarse de estas declaraciones deberían tener una razón de peso y justificable. En los casos en los que, a juicio profesional del miembro, la desviación en el cumplimiento de las declaraciones pueda influir sustancialmente en asesoramiento del *surveyor*, debe informarse al cliente por escrito acerca de tal desviación y de las razones de la misma.

El contenido que no incluya el verbo «deber», incluso en su forma verbal condicional («debería») tendrá un carácter meramente informativo.

RICS considera que las declaraciones profesionales son normas técnicas a los efectos de la Norma 4 de las *Normas de Conducta para Miembros 2007* (Rules of Conduct for Members 2007) y *Normas de Conducta para Empresas 2007* (Rules of Conduct for Firms 2007) (en la versión actualizada que corresponda).

Los miembros deberían tener en cuenta que alejarse de las declaraciones profesionales podría conllevar la aplicación de medidas disciplinarias y/o jurídicas. Ante una acusación a un *surveyor* por negligencia profesional, es probable que el tribunal tenga en cuenta las declaraciones profesionales de RICS a la hora de decidir si el *surveyor* actuó con la debida profesionalidad. En consecuencia, el incumplimiento por parte del *surveyor* de las declaraciones profesionales puede conllevar a una acusación en su contra por negligencia profesional. En opinión de RICS, un miembro que actúe de conformidad con las declaraciones profesionales pertinentes debería contar, al menos, con una defensa parcial ante una acusación por negligencia profesional.

En algunos casos existirán normas nacionales que tendrán prioridad respecto a las declaraciones profesionales. Estas podrán definirse como normas profesionales establecidas por la ley o por la legislación federal/local, o que se desarrollan en colaboración con otros organismos pertinentes. Corresponde a los miembros saber qué normas se aplican en cada caso.

Los miembros deberían mantenerse al día y tener conocimiento de las declaraciones profesionales en un plazo de tiempo razonable desde la entrada en vigor de las mismas. Es responsabilidad del miembro conocer los cambios que se puedan producir en la jurisprudencia y en el marco legislativo desde la fecha de publicación.

Definición del documento

RICS publica una variedad de normas profesionales, guías e información, según se define en la siguiente tabla. Este documento es una declaración profesional.

Estado de las publicaciones

Tipo de documento	Definición	Estado
Norma		
Norma internacional	Una norma basada en un principio internacional de alto nivel desarrollada en colaboración con otros órganos competentes.	Obligatoria.
Declaración profesional		
Declaración profesional de RICS	Documento que se proporciona a los miembros con requisitos obligatorios o una norma a la que un miembro o empresa se espera que se adhiera. Este término también incluye declaraciones sobre prácticas, el Libro Rojo de normas profesionales, normas sobre prácticas de valoración global, normas legislativas, reglamentos de conducta de RICS y códigos de prácticas del gobierno.	Obligatoria.
Guía e información		
Código de práctica de RICS	Documento aprobado por RICS, y respaldado por otro órgano profesional o grupo interesado, que se proporciona a los usuarios con recomendaciones de buenas prácticas aceptadas seguidos por profesionales de conciencia.	Obligatorio o recomendado [se confirmará en el mismo documento] Los principios habituales se aplican en casos de negligencia si no se siguen las mejores prácticas.
Nota de orientativa de RICS (NO)	Documento que se proporciona a los usuarios con recomendaciones o enfoque de buenas prácticas seguidos por profesionales competentes y de conciencia.	Mejor práctica recomendada. Los principios habituales se aplican en casos de negligencia si no se siguen las mejores prácticas.
Documento informativo de RICS (DI)	Información basada en la práctica que se proporciona a los usuarios con la última información técnica, conocimiento o conclusiones en común de revisiones reguladoras.	Información y/o mejor práctica recomendada. Los principios habituales se aplican en casos de negligencia si se conoce información técnica en el mercado.
RICS insight	Documento que proporciona a los usuarios la última información. Este término incluye opinión profesional (thought leadership), actualizaciones de mercado, temas de interés actuales, documentación técnica, informes públicos, visiones de futuro, informes y alertas de actualidad.	Solo información.
Informe económico/de mercado de RICS	Documento basado normalmente en una encuesta a los miembros o documento que subraya las tendencias económicas.	Solo información.
Guía de RICS para el consumidor	Documento diseñado solamente para el uso de los consumidores, proporcionando consejo técnico limitado.	Solo información.
Investigación	Documento de investigación imparcial y consensuado, diseñado para informar a los miembros, profesionales del mercado, usuarios finales y otros interesados.	Solo información.

Introducción

Las *Reglas de Conducta de RICS* obligan a los miembros y a las empresas reguladas por RICS, en todo momento y sin excepción, a:

«...actuar con integridad y evitar conflictos de interés y acciones o situaciones que sean incompatibles con sus obligaciones profesionales.»

Identificar y manejar de manera efectiva los conflictos de interés es un elemento complejo pero esencial de la actividad profesional.

Esta declaración profesional, que complementa las *Reglas de Conducta*, también establece requisitos obligatorios para todos los miembros y empresas reguladas de RICS y especifica la manera en que RICS considera que deberían cumplirse dichas normas.

El presente documento se divide en tres partes:

- 1 Declaración profesional de RICS en materia de conflictos de interés y confidencialidad que establece las normas de RICS en este ámbito. Esta sección contiene también las definiciones utilizadas en la declaración profesional.
- 2 Comentario: los «comentarios generales» exponen los principios que regirán la aplicación por parte de los miembros y empresas reguladas de RICS de la declaración profesional tal y como RICS la prevé.
- 3 Comentario: los «comentarios complementarios» orientan a los miembros y a las empresas reguladas por RICS sobre cómo cumplir las obligaciones establecidas en la Parte 1.

Las Partes 2 y 3 proporcionan una guía y deberían leerse junto con los requisitos obligatorios en la Parte 1.

1ª Parte: Declaración profesional - conflictos de interés y confidencialidad

En esta declaración profesional, los términos definidos están marcados en negrita. Las definiciones se encuentran en la sección 4 de esta declaración profesional.

1 Conflictos de Interés

1.1 Los miembros o empresas reguladas por RICS **no deben** asesorar o representar a un cliente cuando al hacerlo incurran en un **conflicto de interés** o en un riesgo alto de generar un **conflicto de interés**, salvo en los casos en los que todas las partes afectadas o que puedan verse afectadas hayan dado su **consentimiento debidamente informado**. Sólo se solicitará el **consentimiento informado** en los casos en los que el miembro o empresa regulada por RICS tenga la certeza de que, a pesar del **conflicto de interés**, el seguir adelante:

- (a) redundando en el interés de todos aquellos afectados o que podrían verse afectados y
- (b) no es ilegal

y que el conflicto no impide que el miembro o empresa regulada asesore de forma competente y adecuada a los afectados.

1.2 Todos los miembros de RICS que trabajen de forma independiente, en una empresa no regulada o en una empresa regulada **deben**:

- (a) detectar y manejar **conflictos de interés** según la presente declaración profesional y
- (b) conservar el registro de las decisiones tomadas al aceptar o no (y, en su caso, continuar con) encargos profesionales individuales, con la obtención del **consentimiento informado** y sobre las medidas de prevención de **conflictos de interés**.

2 Información confidencial

2.1 Los miembros y empresas reguladas por RICS **deben** mantener la confidencialidad de la **información confidencial** a menos que la legislación permita o requiera su divulgación o que el miembro o empresa regulada por RICS en cuestión, pueda demostrar que la parte involucrada, consintió previamente a que se divulgara.

2.2 Todos los miembros de RICS que trabajen de forma independiente o en una empresa regulada o no, **deben** facilitar a cada cliente toda la información pertinente que sea de su conocimiento relacionada con el encargo profesional de ese cliente.

3 Sistemas y controles de la empresa

3.1 Toda empresa regulada por RICS **debe** contar con sistemas y controles efectivos y apropiados de acuerdo con la envergadura y complejidad de su negocio que les permitan garantizar que la empresa y sus empleados son capaces de cumplir con esta declaración profesional.

3.2 Los miembros de RICS que trabajen de forma independiente, en una empresa no regulada o en una empresa regulada **deben** tener en cuenta las obligaciones establecidas en el párrafo 1.1.

4 Definiciones utilizadas en la presente declaración profesional

4.1 En esta declaración profesional y en los comentarios asociados, los términos clave se ajustarán a las siguientes definiciones.

4.2 «**Conflicto de interés**» hace referencia a:

- (a) una situación en la que el deber de un miembro (que trabaje de forma independiente, o en una empresa regulada o no por RICS) de actuar en interés de un cliente o de otra parte en un encargo profesional entra en conflicto con el deber contraído con otro cliente o con otra parte relacionada con el mismo encargo profesional u otro relacionado (un «**conflicto entre las partes**»)
- (b) una situación en la que el deber de un miembro (que trabaje de forma independiente o en una empresa regulada o no por RICS) de actuar en interés de un cliente en un encargo profesional entra en conflicto con los intereses de ese mismo miembro o empresa RICS (o, en el caso de las empresas reguladas por RICS, con los intereses de cualquiera de los miembros de la empresa que participen directa o indirectamente en ese o en cualquier encargo profesional relacionado) (un «**conflicto de interés propio**»)
- (c) un conflicto entre el deber de un miembro de RICS (que trabaje de forma independiente o en una empresa regulada o no por RICS), de acuerdo al párrafo 2.2, de facilitar información pertinente a un cliente y el deber de ese miembro (que trabaje de forma independiente o en una empresa no regulada) o de una empresa regulada, de acuerdo al párrafo 2.1, contraído con otro cliente respecto a mantener la confidencialidad de esa información (un «**conflicto de información confidencial**»).

4.3 «Información confidencial» hace referencia a: información confidencial, ya sea que se conserve o distribuya de forma electrónica, verbal o física.

4.4 «Barrera de información» hace referencia a: la separación física y/o electrónica de personas (o grupos de personas) dentro de la misma empresa que impide que la información confidencial se transmita entre ellas.

4.5 «Consentimiento informado» hace referencia al: consentimiento otorgado voluntariamente por una de las partes que puede verse afectada por un **conflicto de interés**, y que haya demostrado al miembro de RICS (bien trabajando de forma independiente o en una empresa regulada o no, por RICS) que entiende:

- (a) que existe un **conflicto de interés** o un riesgo significativo de que se produzca un **conflicto de interés** y
- (b) los hechos conocidos por el miembro de RICS (trabajando de forma independiente o en una empresa regulada o no por RICS) o por la empresa regulada que son objeto del **conflicto de interés** y
- (c) lo que es o puede ser el **conflicto de interés** y
- (d) que un **conflicto de interés** puede interferir en la capacidad del miembro de RICS (que trabaje de forma independiente, o en una empresa regulada o no por RICS) o de la empresa regulada de asesorar o actuar plenamente en el interés de un cliente.

5 Alcance y aplicación

5.1 Esta declaración profesional se aplica a todos los ámbitos y lugares en los que RICS actúe. Los miembros de RICS que trabajen de forma independiente o en una empresa no regulada también tendrán que conocer y, en su caso, considerar la orientación adicional en relación con áreas concretas de la praxis.

5.2 Los miembros de RICS que trabajen tanto en una empresa regulada como en una empresa no regulada, **deben** cumplir con esta declaración profesional.

6 Fecha de entrada en vigor

6.1 La presente declaración profesional entra en vigor el **1 de enero de 2018**. Las obligaciones contenidas en los párrafos 1.1, 1.2, 2.1 y 2.2 se aplicarán a todos los nuevos encargos profesionales aceptados a partir de dicha fecha. RICS espera que las empresas aprovechen el tiempo transcurrido tras la publicación de este documento para considerar y aplicar los requisitos de los sistemas expuestos en los párrafos 1.2, 3.1 y 3.2 de la declaración profesional. RICS Regulation tendrá esto en cuenta al decidir la imposición de medidas disciplinarias. Consulte asimismo el comentario complementario 12 a este respecto.

2ª Parte: Comentarios generales

Los presentes comentarios tienen carácter orientativo y contienen indicaciones sobre cómo cumplir la declaración profesional obligatoria.

1 La razón más importante para evitar los conflictos de interés es impedir que se interpongan obstáculos en su tarea de asesorar y representar a todos los clientes con objetividad e independencia, independientemente de las consecuencias que pueda implicar para otros clientes, terceras partes o su propio interés y que los clientes, y por ello el público en general, puedan así confiar en que lo está haciendo.

2 La protección del consumidor y el desarrollo de la profesión en pro del beneficio público son dos de los valores principales de RICS. Actuar de conformidad con la *Royal Charter* debería ser siempre su prioridad absoluta. Por tanto, al ponerlo en práctica no debería interpretar la declaración profesional de manera inflexible o puramente técnica. Debería valorar siempre si el enfoque que propone podría:

- percibirse, dentro de lo razonable, como una falta de integridad
- agraviar a la profesión o
- conllevar que ya no podrá asesorar y representar a todos los clientes con objetividad e independencia.

Si existe un riesgo real de que el enfoque que propone surta uno de estos efectos, **no debe** continuar.

3 La declaración profesional sobre conflictos de interés no le permite tomar la decisión de seguir adelante o no cuando se incurra en un conflicto de interés o exista un riesgo significativo de que este se produzca: le prohíbe seguir adelante, salvo si obtiene el consentimiento informado previo de todas las partes afectadas.

Con respecto a los conflictos de interés que surgen después de haber asumido un encargo, consulte el comentario general inmediatamente a continuación y el comentario complementario 13.

4 Cuando se incurra en un conflicto de interés o exista un riesgo significativo de que se produzca, debería considerar seguir adelante con el encargo (y obtener el consentimiento informado para continuar) únicamente si está convencido de que si usted realiza el trabajo se servirán todos los intereses de los clientes (o de las otras partes) y que esto no ocurriría si otra empresa ejecutara el trabajo. No debería solicitar el consentimiento informado para seguir adelante porque eso sirva a los intereses de su empresa. Obtener el consentimiento informado es un proceso que requiere una consideración minuciosa, buen juicio profesional y una ejecución muy cuidadosa con todas las partes.

5 Uno de los mayores desafíos a la hora de abordar un conflicto de interés es predecir con certeza el efecto que dicho conflicto, incluso si se maneja con cuidado, podrá tener en su capacidad de asesorar y representar a los clientes. Esta incertidumbre refuerza la importancia de ponderar escrupulosamente si es prudente rechazar el encargo en cuestión o, en cambio, solicitar el consentimiento informado para seguir adelante.

6 Incluso cuando no se incurra en un conflicto de interés (o no haya un riesgo significativo de que se produzca) al principio de un encargo profesional, este puede plantearse en el transcurso del mismo. Esto significa que la declaración profesional **debe** tenerse en cuenta y aplicarse (y debe llevarse un registro de ello) no sólo cuando se valoren nuevos encargos profesionales, sino también a medida que estos avancen.

Consulte asimismo el comentario complementario 13 a este respecto.

3ª Parte: Comentarios complementarios

Los presentes comentarios tienen carácter orientativo y engloban contenidos complementarios más específicos que sirven de guía práctica sobre cómo adherirse a la declaración profesional obligatoria.

Comentario 1: Conservación de la información

a) Todas las empresas reguladas han de mantener un registro que demuestre el cumplimiento de los párrafos 1.2, 3.1 y 3.2 de la declaración profesional. Esto requiere que los registros muestren:

- i) el considerar e implementar sistemas y controles apropiados a la empresa y
- ii) el cumplimiento de esos sistemas y controles en el contexto de encargos profesionales individuales.

b) Los miembros individuales de RICS que trabajen para firmas reguladas no tienen que revisar o aplicar los sistemas y controles de sus empresas, pero deberían cerciorarse de que la empresa tiene en cuenta la obligación de poner en práctica sistemas y controles en virtud de la declaración profesional.

c) Los miembros individuales de RICS que trabajen para firmas no reguladas quedan sujetos a los requisitos de sistemas y controles de los párrafos 1.2, 3.1 y 3.2 de la declaración profesional. La naturaleza y alcance de sus sistemas y controles debería ser acorde con la naturaleza y alcance de su trabajo regulado y con la frecuencia con la que necesitan tomar decisiones sobre conflictos de interés e información confidencial.

d) Los factores que influyen en qué sistemas y controles son apropiados para cada empresa regulada por RICS y el nivel de recursos que cada empresa debería dedicar a estas funciones incluyen:

- i) el tamaño de la empresa
- ii) la complejidad de la estructura de la empresa y
- iii) el número de ámbitos profesionales en los que la empresa presta sus servicios

e) A medida que las empresas y los mercados cambian, la declaración profesional implica que los sistemas y controles **deben** supervisarse y actualizarse. Debería registrarse la información que demuestre que se realiza el proceso de supervisión y actualización.

f) RICS podrá solicitar a las empresas reguladas por RICS y a los miembros individuales de RICS que trabajen para empresas no reguladas inspeccionar los registros requeridos por los párrafos 1.2 y 3.1 de la declaración profesional.

Comentario 2: Conflictos entre las partes

a) La definición de «conflicto entre las partes» no abarca sólo la situación en la que los deberes contraídos con diferentes *clientes* entran en conflicto. También incluye conflictos entre deberes contraídos con otras partes. Por ejemplo, se presentará un conflicto entre las partes cuando un deber contraído con un cliente o con otra parte entra en conflicto (o conlleva un riesgo significativo de entrar en conflicto) con:

- i) la responsabilidad contraída con un tribunal al actuar como testigo pericial y
- ii) el deber de imparcialidad en una situación que requiera tal imparcialidad, como un nombramiento como árbitro, mediador o experto independiente, o en caso de que se acepten funciones que impliquen una toma de decisiones estatutaria o similares.

b) Una manera de evitar un conflicto entre las partes es acordar con un cliente, durante la etapa de instrucción, restringir el alcance de las funciones/servicios cubiertos en el encargo profesional. Véase la definición de «conflicto entre las partes» para saber cómo lograrlo: la respuesta estriba en definir con claridad el alcance de las funciones.

Comentario 3: Empresas

Conflictos entre las partes

a) Si una empresa regulada acepta dos o más encargos profesionales en relación con la misma operación o con operaciones relacionadas, y eso hace que entren en conflicto los intereses de los respectivos clientes, es probable que se incurra en un conflicto de interés o que haya un riesgo significativo de que este se produzca para la empresa regulada por RICS (un conflicto entre las partes).

b) Esto se aplica incluso si varias personas dentro de la misma empresa regulada por RICS actúan por separado en encargos profesionales diferentes, dado que en los encargos profesionales tanto la empresa regulada como los miembros de RICS se deben al cliente.

Empresas multidisciplinarias

c) Se presentan problemas particulares en la declaración profesional para las empresas reguladas multidisciplinarias que pueden prestar diferentes servicios en la misma operación o en operaciones relacionadas.

- i) De la declaración profesional se desprende que el riesgo de conflicto de interés que se presenta por

deberes relacionados con los otros servicios (como el asesoramiento financiero) **debe** tenerse en cuenta.

- ii) Los sistemas y controles necesarios para que tales empresas reguladas cumplan con los párrafos 1.2 y 3.1 de la declaración profesional pueden requerir más recursos y sofisticación que los de las empresas reguladas de tamaño similar que presten un abanico de servicios más limitado.

Comisiones o remuneraciones por buen rendimiento: conflictos de interés propio

d) En sí mismo, no hay nada de malo en que los miembros individuales o empresas reguladas por RICS cobren comisiones o primas por haber desempeñado bien su función. No obstante, se recomienda que al acordar una comisión o prima por buen rendimiento se pondere cuidadosamente si da pie a un conflicto de interés (más específicamente, a un conflicto de interés propio).

Empresas relacionadas

e) Si dos empresas independientes trabajan para dos clientes en la misma operación con intereses opuestos, ninguna de ellas incurrirá en un conflicto entre las partes. Sin embargo, si ambas empresas están relacionadas se presentará el riesgo de que se produzca un conflicto de interés.

f) La declaración profesional establece que las empresas **deben** valorar si sus estructuras empresariales y su titularidad dan pie a un riesgo inherente de incumplimiento de la declaración profesional. RICS adelanta que es poco común que se presenten conflictos de interés derivados de la estructura empresarial o de su titularidad si se cumplen las siguientes condiciones:

- i) las empresas son personas jurídicas independientes
- ii) las empresas no poseen directores, socios o trabajadores en común
- iii) las empresas no comparten honorarios de forma directa o indirecta y
- iv) no hay acuerdos de acceso a la información o a datos internos relacionados con el ámbito del conflicto.

Comentario 4: Consentimiento informado

a) Otorgar su consentimiento informado es la manera que tiene una de las partes que puede verse afectada adversamente por un conflicto de interés de manifestar que conoce el riesgo y, aun así, indicar a una empresa regulada o miembro individual de RICS que ha de seguir adelante a pesar de tal riesgo. La parte afectada sólo puede otorgar

su consentimiento informado si la persona que le explica la situación:

- es completamente transparente en lo que respecta a los factores fundamentales y
- está segura de que la parte afectada entiende lo que está haciendo (incluido el riesgo que seguir adelante conlleva y todas las alternativas disponibles) y lo hace de manera voluntaria.

b) El hecho de que las partes afectadas estén dispuestas a otorgar su consentimiento informado no quiere decir que la empresa regulada por RICS o el miembro de RICS que trabaje de forma independiente o en una empresa no regulada deba seguir adelante. La declaración profesional estipula que en todos los casos, la empresa regulada o el miembro de RICS que trabaje de forma independiente o en una empresa no regulada **debe** ejercer su buen juicio profesional y decidir si es lo correcto, así como asegurarse de que seguir adelante ante un conflicto de interés no perjudicará la imagen de la empresa regulada o del miembro individual de RICS. Véase el párrafo 4 de los comentarios generales, y téngase en cuenta en particular que:

«debería (...) obtener el consentimiento informado para continuar (...) únicamente si está convencido de que si usted realiza el trabajo se servirán todos los intereses de los clientes (o de las otras partes)».

c) Al obtener el consentimiento informado ante un conflicto de interés (o ante un riesgo significativo de que se produzca), la empresa regulada o el miembro individual de RICS debería valorar y debatir con las partes afectadas:

- i) todas las cuestiones expuestas en la definición de «consentimiento informado» y
- ii) qué precauciones se deberían tomar durante el encargo profesional para su protección.

d) Al buscar el consentimiento informado, se desprende de la declaración profesional que el grado de sofisticación y naturaleza de la parte implicada **deben** reflejarse en la información facilitada al objeto de garantizar que la parte ha entendido lo que hace y que otorga su consentimiento informado de forma voluntaria. Es probable que una empresa de gran tamaño detecte los riesgos de dar el consentimiento informado más rápidamente que una pequeña empresa o una persona individual que raramente contrata a más profesionales y que, por tanto, requerirá más detalles para entender la situación.

e) Puede haber razones fundadas para pensar que la parte afectada no posee el conocimiento necesario sobre la materia que le permita adoptar una decisión tomada con suficiente información sobre las implicaciones de lo que se necesita. En tal caso se debería rechazar el encargo, a menos que un profesional independiente y adecuadamente calificado (por ejemplo, un abogado o un contable) haya asesorado al cliente potencial sobre la situación antes de que éste ordene a la empresa regulada o al miembro que trabaje

de forma independiente o en una empresa no regulada seguir adelante a pesar del conflicto de interés.

f) La decisión de seguir adelante con el encargo al obtener el consentimiento informado debería indicarse en el registro de tal encargo para los fines establecidos en el párrafo 1.2 de la declaración profesional.

g) Las comunicaciones con las partes afectadas de las que se obtiene el consentimiento informado también deberían ser auditables. Esto se debe a que, en caso de reclamación, investigación o demanda civil, corresponderá a la empresa regulada por RICS o al miembro que trabaje de forma independiente o en una empresa no regulada, demostrar que se obtuvo el consentimiento informado. Si tales comunicaciones no se realizan por escrito, resultará difícil demostrar la existencia de un consentimiento informado, especialmente una vez pasado cierto tiempo o si se pone en tela de juicio el registro de tales comunicaciones de la empresa regulada o del miembro que trabaje de forma independiente o en una empresa no regulada. Por lo tanto, si el consentimiento informado se obtiene en una reunión o por teléfono, se debería enviar en cuanto sea posible un documento por escrito que incluya el contenido y las conclusiones de la conversación. Para evitar futuros problemas, debería registrarse no solo que se obtuvo el *consentimiento*, sino que se obtuvo el *consentimiento informado* tal y como se define en la sección definiciones de la declaración profesional.

h) El Apéndice A propone un ejemplo del tipo de documento que puede usarse para obtener el consentimiento informado de los clientes afectados y de otras partes. No obstante, le corresponde al miembro o empresa regulada por RICS decidir qué tipo de documento ha de utilizarse en cada contexto para obtener el consentimiento informado tal y como se define en el párrafo 4.5 de la declaración profesional. Con el objetivo de cumplir con la declaración profesional, la explicación proporcionada acerca del conflicto de interés (o del riesgo significativo del mismo) necesita ser correcta, precisa y adecuada al nivel del firmante; la parte firmante necesita hacerlo voluntariamente y demostrando conocimiento de la situación.

i) Los requisitos para obtener el consentimiento informado implican que **debe** informarse al cliente potencial (y hay que cerciorarse de que éste lo entienda) acerca de la naturaleza del interés que está en juego. Si no es posible conseguirlo sin incumplir el deber de confidencialidad contraído con otro cliente o parte, la empresa regulada o los miembros individuales de RICS no podrán seguir adelante con el nuevo encargo.

Comentario 5: Conflictos en los que el consentimiento informado es (o puede ser) insuficiente

a) Es probable que en un encargo controvertido (o que tenga visos razonables de ser controvertido), el consentimiento informado no constituya una base adecuada sobre la que gestionar un conflicto entre las partes. En una cuestión controvertida, la existencia de un conflicto entre partes se traducirá normalmente en la imposibilidad de continuar con los dos encargos en cuestión.

b) No será posible solucionar un conflicto de interés o el riesgo significativo de que se produzca obteniendo el consentimiento informado si la asignación potencial del encargo está sujeta a un régimen estatutario o regulatorio específico.

c) No será posible que un miembro individual de RICS que asuma dos encargos en conflicto entre sí obtenga el consentimiento informado.

d) Téngase en cuenta también lo advertido en el comentario 7 sobre la dificultad inherente de obtener el consentimiento informado en un caso de conflicto de interés propio.

Comentario 6: Barreras de información

a) Acordar la implantación de una barrera de información podrá ayudar a un cliente o a otra parte a otorgar el consentimiento informado respecto a un conflicto entre las partes o podrá ayudar a resolver un conflicto sobre información confidencial; sin embargo, en sí misma, la barrera de Información no será la solución al conflicto de interés. El consentimiento informado de todas las partes afectadas **debe** obtenerse para cumplir con los requisitos establecidos en el párrafo 1.1 de la declaración profesional.

b) Debería obtenerse el consentimiento de todas las partes afectadas cuando se implante una barrera de información. Solo cabe una excepción a esta norma: cuando el deber del que deriva el conflicto y para el que se ha establecido la barrera de información es el expuesto en el requisito 2.1 de la declaración profesional de proteger la información confidencial perteneciente a una persona o empresa que ya no es cliente de la empresa implicada. En tal caso, el deber de la empresa de conservar la confidencialidad del antiguo cliente seguirá aplicándose, de acuerdo con el párrafo 2.1 de la declaración profesional (y los principios aplicables del derecho común), pero RICS dejará a elección de la empresa el decidir si es necesario contactar al antiguo cliente para obtener el consentimiento respecto a implantar la Barrera de Información. Véase el Comentario 10(a) en relación con el deber de confidencialidad para con antiguos clientes.

c) Si la barrera de información es parte de la solución que una empresa regulada acuerda con dos o más clientes para

obtener el consentimiento informado, corresponderá a la empresa regulada y a los miembros de RICS implicados garantizar que la barrera funcione correctamente en la práctica, no solo en teoría. Esto significa que antes de tratar esto como una solución a un Conflicto de Interés, tales personas y la empresa deberían cerciorarse de que funciona y no quedarse solo con que han adoptado «medidas razonables». Para hacer esto de forma efectiva, necesitarán valorar y comprender cómo funciona su empresa en la práctica: las estructuras jerárquicas y de gestión, quién se sienta en cada sitio, el uso de recursos mecanográficos e impresoras y el acceso al correo electrónico y a otros recursos electrónicos.

d) Dado que las obligaciones fundamentales contenidas en la declaración profesional son obligaciones tanto de los miembros individuales de RICS como de las empresas reguladas, es esencial que las personas que estén a cargo de aplicar la barrera de información se aseguren de que esta es efectiva y no deleguen esa responsabilidad en compañeros o en un órgano central de gestión.

e) Poner en marcha una barrera de información efectiva requiere valorar la situación de **todas** las personas de la empresa que podrían tener acceso a la información, no solo de la de los que sean miembros de RICS.

Comentario 7: Conflictos de interés propios

a) Si bien la declaración profesional no prohíbe que una empresa regulada o miembros individuales obtengan el consentimiento informado respecto a un conflicto de interés propio, los riesgos (para las empresas reguladas, los miembros individuales de RICS y los clientes) suelen ser mayores cuando existe un conflicto de este tipo. En esta situación se debería actuar con precaución al decidir si se busca o no el consentimiento informado, y en su caso, al obtenerlo.

b) La definición de «conflicto de interés propio» (párrafo 4.2(b) de la declaración profesional) restringe el posible conflicto a los intereses personales de aquellas personas involucradas directa o indirectamente en un asunto concreto, no a los de todos los miembros de la empresa.

c) Los trabajos y recomendaciones (de cualquier fuente) que se presenten en un futuro también pueden acarrear conflictos de interés propio. La existencia de conflictos de interés propio (o de un riesgo significativo de que se produzcan) basta para constituir un incumplimiento del párrafo 1.1 de la declaración profesional: no tiene que haberse producido necesariamente un perjuicio a los intereses financieros de nadie. Esto significa que, por ejemplo, la posibilidad de trabajo o referencias futuras quizá deban comunicarse al cliente y obtener el consentimiento informado al respecto antes de continuar. Si, por la razón que fuera (por ejemplo, la confidencialidad), no puede informarse al posible cliente acerca del trabajo o recomendaciones potenciales, habría que valorar rechazar el encargo.

d) Las empresas reguladas por RICS deberían valorar la mejor manera de conservar el registro de los intereses personales de los miembros de RICS al objeto de evitar conflictos de interés propio. Los intereses personales pueden englobar intereses financieros, relaciones personales, nombramientos de cargos públicos, nombramientos administrativos, intereses comerciales o relaciones laborales.

Comentario 8: Trabajos de valoración

a) La declaración profesional se aplica a trabajos de valoración. A la hora de realizar una valoración, es esencial que el valorador pueda actuar con independencia y objetividad; la existencia de un conflicto de interés pone en riesgo estas características.

b) Facilitar orientaciones prácticas acerca de la aplicación de la declaración profesional en el trabajo de valoración no está en el ámbito de los presentes comentarios. Para obtener información orientativa en detalle, los valoradores deberían acudir a la última versión vigente del Libro Rojo de RICS (*Valoración RICS – Normas Profesionales, 2017* y ediciones subsecuentes).

Comentario 9: Agencia

a) Una empresa regulada que acepte la instrucción de actuar como agente de ventas en nombre del vendedor de una propiedad debería tener cuidado, al aceptar la instrucción, de aconsejar a un comprador potencial acerca de dicha propiedad. Existe una adversidad natural entre el vendedor y el comprador potencial que da pie a un conflicto de interés para la empresa regulada por RICS, o al menos a un riesgo significativo de que se produzca. Puede ser posible superar este problema mediante una barrera de información y con el consentimiento informado de ambos clientes, comprador y vendedor. No obstante, en caso de que la empresa del agente de ventas se beneficie materialmente si se acepta la oferta del cliente comprador de la empresa, **debe** informar claramente al vendedor en caso de que se busque el consentimiento informado de que el agente de ventas está incurriendo en un conflicto de interés personal, real o potencial.

b) Para empresas reguladas y miembros de RICS de Reino Unido que operen en el mercado inmobiliario comercial, la declaración profesional *Conflicts of interest – UK commercial property market investment agency* ofrece orientación adicional.

Comentario 10: Información confidencial

a) El deber de confidencialidad no se reserva sólo a clientes con los que se ha establecido una relación remunerada, sino también a clientes previos o incluso

potenciales. El deber para con un cliente es permanente y constante. Con el tiempo, la relevancia de la información y la posibilidad de que plantee un conflicto disminuirán, pero no hay un período fijo que pueda utilizarse para determinar si el deber de confidencialidad sigue entrando en conflicto con el deber general en una instrucción posterior. La naturaleza y alcance de la información conservada determinarán si es posible trabajar para otro cliente. Además, la naturaleza del encargo profesional original y el tiempo que haya transcurrido desde su realización también serán factores relevantes.

b) Es habitual que, al declinar un nuevo encargo profesional a causa de un conflicto de interés, la empresa regulada o miembro de RICS haya aprendido algo que podría ser de interés para otro cliente. Esa información se considerará siempre información confidencial y no podrá ser transmitida al otro cliente, incluso si éste estuviera extremadamente interesado en escucharla.

Comentario 11: Concurrencia de ofertantes

a) La directriz profesional 1.1 no implica necesariamente que una empresa regulada no pueda actuar en representación de dos o más clientes que compitan por un mismo activo, el cual se tomará inaccesible al otro en el momento en el que uno de los dos clientes lo adquiera.

b) A efectos legales (y en virtud de la definición de Conflicto de Interés), actuar en representación de varios ofertantes que compiten en un supuesto tal, constituye efectivamente un Conflicto de Interés. En la práctica, no obstante, las empresas actúan habitualmente en representación de múltiples ofertantes, y el Conflicto de Interés se puede resolver siempre que nos aseguremos de que:

- cada cliente ofertante proporcione su Consentimiento Informado para que la empresa pueda actuar en nombre de otros ofertantes
- ningún empleado de la empresa regulada actúe en representación de, o sea responsable de la supervisión del trabajo de más de uno de esos clientes y
- se establezca una Barrera de Información adecuada.

Para obtener el Consentimiento Informado en esta situación, no haría falta que la empresa regulada revelara la identidad de los otros clientes a cada uno de los clientes (de hecho, la directriz profesional 2.1 prohíbe que así lo haga).

c) En esta situación habitual e inequívoca, debería ser posible cumplir los requisitos de la definición de Consentimiento Informado mediante el empleo de términos mucho más sencillos que los que aparecen en el Apéndice A de la presente directriz profesional.

Comentario 12: Fecha de entrada en vigor/transición

Si una empresa regulada estuviera ya desarrollando un encargo profesional en la fecha de entrada en vigor de la presente directriz profesional (1 de enero de 2018), la presente directriz profesional resultará de aplicación a Conflictos de Interés surgidos a raíz de cualquier otro encargo o encargos profesionales que acometa dicha empresa regulada a partir de la fecha de entrada en vigor, a pesar de que alguno de los encargos profesionales pertinentes se hubiera acometido antes del 1 de enero de 2018.

Comentario 13: Conflictos surgidos durante encargos profesionales

a) En caso de que surgiera una "convergencia" imprevista entre dos encargos profesionales dentro de la misma empresa regulada debido a algún aspecto del desarrollo de uno de los mismos, la aplicación apropiada de la directriz profesional será normalmente, la solicitud del Consentimiento Informado antes de proceder con los aspectos que han sido la causa del conflicto de interés.

b) A modo de ejemplo se planteará el caso hipotético de una empresa regulada que tiene encargos profesionales en curso con:

- Con el cliente A, para llevar a cabo servicios de consultoría sobre el progreso de una obra, y
- Con el cliente B, para encontrar un arrendamiento o activo de inversión conveniente.

Es evidente que la obra que está desarrollando el cliente A podría ser un activo conveniente para el cliente B. La aplicación práctica de la directriz profesional consistiría en que la empresa regulada solicitase a ambos clientes su Consentimiento Informado para que esta pueda asesorar al cliente B sobre la obra que está desarrollando el cliente A. Para evitar el incumplimiento de la directriz profesional 2.1 en esta situación, normalmente se requerirá una Barrera de Información. Mientras se tramita el Consentimiento Informado, la directriz profesional no prohíbe a la empresa continuar trabajando para el cliente A, ni (a excepción del trabajo relacionado con la obra en cuestión) para el cliente B.

Comentario 14: Compartir Información Confidencial con aseguradoras y asesores legales

a) Se reconoce que las empresas reguladas tienen la obligación de informar a sus aseguradoras, así como el hecho de que, en ocasiones, puedan recurrir a asesoramiento legal sobre asuntos relacionados con clientes sin tener

que solicitar previamente su consentimiento a los mismos antes de hacerlo. En la fecha de publicación de la presente directriz profesional persiste la incertidumbre, al menos en la legislación inglesa, en torno a la cuestión de que si las empresas reguladas tienen derecho en tal supuesto a compartir Información Confidencial con las empresas con las que tengan suscrito un seguro de responsabilidad civil o con sus asesores legales externos (véase al respecto la sentencia de 2010 del Tribunal de Apelaciones del Reino Unido en el caso *Quinn v The Law Society*).

b) RICS reconoce que tal incertidumbre en la legislación inglesa sitúa a las empresas reguladas en una situación de riesgo de incumplimiento de sus obligaciones ante las aseguradoras o la imposibilidad de contratar asesoramiento legal. Por tanto, RICS recomienda como solución práctica que las empresas incluyan entre sus condiciones de contratación una cláusula que proporcione el consentimiento anticipado del cliente para una posible revelación de Información Confidencial, por parte de la empresa, a los asesores legales de la empresa y a las aseguradoras que cubran su responsabilidad civil. (Las condiciones de contratación ofrecen también una buena oportunidad para solicitar el consentimiento del cliente para cualquier otra posible revelación de Información Confidencial que la empresa regulada prevea poder tener que realizar a, por ejemplo, empresas vinculadas o terceros que pudieran necesitar la Información Confidencial del cliente a efectos del encargo profesional).

Apéndice A: Plantilla para obtener el consentimiento informado

Al valorar esta plantilla, véase por favor la definición de «consentimiento informado» dentro de la sección Definiciones de la declaración profesional, así como el Comentario 4.

Esta plantilla para obtener el consentimiento informado es tan sólo una sugerencia: es usted quien debería valorar la mejor forma de abordar la situación.

El lenguaje utilizado para obtener el consentimiento informado debería ser claro, directo y sencillo.

Destacar en particular que RICS recomienda encarecidamente registrar el consentimiento informado por escrito; al respecto, véase el Comentario 4 g).

Para: **[Introducir el nombre del cliente]**

Nos permitimos dirigirnos a usted a propósito de la instrucción que hemos recibido y que consiste en que nuestra empresa **[introducir descripción del encargo, por ejemplo: le asesore sobre las posibilidades de desarrollo del suelo del bloque 12 de Plunkett's Farm porque está valorando adquirirlo].**

Agradecemos haber elegido a nuestra empresa para tales fines.

Nuestro organismo profesional, la Royal Institution of Chartered Surveyors, requiere que le informemos acerca de ciertos asuntos antes de que confirme su instrucción.

El abajo firmante, **[introducir nombre(s)]**, será el encargado de llevar a cabo esta instrucción con la asistencia de **[introducir nombre(s)].**

Al respecto, he de poner en su conocimiento que **[introducir la descripción del conflicto o riesgo de conflicto, por ejemplo: mi compañero, el señor A, trabaja como agente de ventas para el vendedor de la parcela del bloque 12 de Plunkett's Farm].**

Esto significa que, según nuestras normas profesionales, mi empresa incurre en un conflicto de interés. Se trata de un conflicto entre las partes, es decir, una situación en la que el deber contraído por una empresa con un cliente entra en conflicto con el deber contraído con otro cliente.

En este caso, el conflicto se presenta porque **[introducir explicación del conflicto, por ejemplo: nuestro deber para con usted es informarle acerca de las posibilidades de desarrollo del suelo, incluso si eso le lleva a tomar la decisión de no adquirirlo, mientras que nuestro deber para con el vendedor es intentar que la venta salga adelante].**

Por tanto, estimamos que redundará en el interés tanto de usted como de **[introduzca la parte correspondiente, como el vendedor/comprador/inquilino/etc.]** que nuestra empresa siga adelante con ambos encargos profesionales porque **[introducir las razones por las que seguir adelante redundará en el interés de los CLIENTES, por ejemplo: hay pocas empresas en esta zona que cuenten con las aptitudes necesarias para realizar el trabajo].**

Para mitigar los efectos del conflicto de interés, **[introduzca las medidas que se han adoptado al respecto, por ejemplo: una barrera de Información separará a la señora Y y a mí del señor A mientras tengan vigencia nuestros encargos respectivos. Esto significa que [introduzca el funcionamiento de la Barrera de Información en este caso, por ejemplo:] tanto nosotros como los miembros de nuestros respectivos equipos conservaremos la confidencialidad de la información ante el otro equipo, no hablaremos del encargo de ninguna forma con el otro equipo, contaremos con archivos físicos y electrónicos independientes, no compartiremos equipos informáticos o impresoras, etc.]**

Nuestra opinión profesional es que, una vez tomadas estas medidas, estaremos en condiciones de aceptar la instrucción de asesorarle acerca de **[volver a exponer la naturaleza del encargo profesional, por ejemplo: las posibilidades de desarrollo del suelo del bloque 12 de Plunkett's Farm].** No obstante, le aconsejamos que se tome el tiempo necesario para leer con detenimiento la presente carta y cerciorarse de que entiende plenamente la situación. Si tiene dudas al respecto, le recomendamos que las consulte con sus **[abogados/contables/otros profesionales].**

Si acepta seguir adelante con su instrucción, otorgue por favor su consentimiento firmando a continuación y reenviándonos esta carta.

Firmado:

[Nombre del cliente/nombres de los clientes. Nota: debería solicitar las firmas de todos los clientes, por ejemplo, en el caso del consentimiento de una pareja.]

Fecha:



Confianza a través de las normas profesionales

RICS promueve y procura el cumplimiento de las normas y cualificaciones profesionales más estrictas en la valoración, el desarrollo y la gestión de suelo, activos inmobiliarios, construcciones e infraestructuras. El prestigio de nuestro nombre avala la constante aplicación de las normas; algo que, sin duda, aporta confianza a los mercados en los que operamos e influye de manera positiva en los entornos construido y natural.

Américas

América Latina

ricsamericalatina@rics.org

Norteamérica

ricsamericas@rics.org

Asia Pacífico

ASEAN

ricsasean@rics.org

China [Hong Kong]

ricshk@rics.org

China [Shanghai]

ricschina@rics.org

Japón

ricsjapan@rics.org

Oceanía

oceania@rics.org

Asia del Sur

ricsindia@rics.org

EMEA

África

ricsafrica@rics.org

Europa

ricseurope@rics.org

Irlanda

ricsireland@rics.org

Oriente Medio

ricsmiddleeast@rics.org

Reino Unido, sede de RICS

contactrics@rics.org