

Proceso para el prestatario

- Establecer una estructura control para las operaciones de préstamo Hipotecario.

Estudio del Riesgo de la Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un proceso de evaluación del riesgo de cada operación. • Establecer Mapa de datos y documentación a solicitar del prestatario. • Estudio de la información registral. • Solicitud de informes Registro de la Propiedad • Llamada a los ficheros contratados para averiguar la solvencia de a operación.
Formalización de Hipotecas	<ul style="list-style-type: none"> • Firma de Términos y Condiciones legales • Proceso de elevación a público de acuerdos • Supervisión de la inscripción
Seguimiento de la Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un criterio en el “sistema interno- Salesforce”? Donde desde atención al cliente y operaciones puedan hacer seguimiento de los pagos • Identificar operaciones sospechosas • Claridad de datos y seguimiento de la operación- datos personales, comunicaciones, reclamaciones vinculadas. • Controlar los cobros de los plazos a los clientes
AML	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular una App tecnológica para identificar la Operación.(Match lista Gafi) • Training de Prevención de Blanqueo de Capitales para el staff • Establecer protocolo de identificación de operaciones sospechosas- e identificarlas en el sistema. • Coordinar la auditoria reglamentaria- SEPLAC-
LOPD	<ul style="list-style-type: none"> • Alta de Fichero • Política de Protección de datos • Comunicaciones de derechos ARCO • Establecer el mapa de comunicaciones con Ficheros de crédito de solvencia patrimonial - Compliant LOPD-
Gestión de quejas o reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de quejas o reclamaciones • Establecer un índice de tratamiento de posible quejas para Atención al cliente
Proceso Recuperaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Definir procedimiento extrajudicial (día +30, +60+90) Negociación de la deuda • Proceso de alta en el fichero de crédito • Inicio de Proceso de Ejecución hipotecaria • Embargo de la finca • Ejecución y lanzamiento(en su caso)

Procesos para control inversor

INVERSOR

Términos y Condiciones

. Elaboración de la información legal para los inversores de acuerdo con la CMNV en los Términos y Condiciones de la plataforma.

Comunicaciones con inversores

- De acuerdo con el Art. 83 de la PFP elaborar la información legal previa a la inversión.
- De acuerdo con el Art 84 PFP asegurar el cumplimiento de condiciones de los inversores

Wallet

- Facilitar los T&C´s del wallet al inversor. Revisar información.
- Redactar información acerca del funcionamiento de wallet

AML

- Incorporar Appi tecnológica que permita identificar de manera sincronizada a los lenders/inversores. .
 - KYC
 - Incorporar la herramienta de panel de control "SALESFORCE". Control de Operaciones

Control & Alertas ERP/ Salesforce

- Definir un control para implementar alertas que detecten los fallos de la operatividad
- Definir un protocolo de Protección del inversor

Procesos legales a implementar en la plataforma web

ESTRUCTURA DE LA WEB Y PLATAFORMA

Información legal y Privacidad Web	Asegurarnos tanto la información contenida en la web como la privacidad cumple con la regulación vigente.
Términos & Condiciones	<ul style="list-style-type: none">• Implementar toda aquella información legal requerida para operar como PFP.
licencias	<p>Colaboración en la obtención de licencia de Plataforma de financiación participativa:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Establecer mapa de requisitos para operar▪ Seguir y cumplir con las obligaciones de reporting a CMNV. Solvencia y buen gobierno. Art 91 LFFE, Así como cumplimiento de los Artículos 83, 84 etc....
Proceso AML	<p>Establecer un proceso de acuerdo con las obligaciones SEPLAC.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Controlar los cobros de los plazos a los clientes. Monitoreo de los patrones de pago de los prestatarios.▪ Incorporar la herramienta de panel de control para los inversores
Protección de datos	<p>Diseñar un proceso de protección de datos de Fivalue</p> <ul style="list-style-type: none">• Fichero de alta• Gestión de derechos ARCO• Gestión de reclamaciones en su caso
Control & Alertas ERP	<p>Herramienta de Management del préstamo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none">• Herramienta de seguimiento y gestión de operaciones• Seguimiento de pagos• Detalle del histórico• Llamadas instantáneas, texto, sms, y email a clientes.
Proceso de Recuperaciones	<ul style="list-style-type: none">• Establecer un proceso de recuperaciones hasta día 30 in house• Externalización de mora + 30• Gestión de sistema dialer (outbond calls para recuperación). Gestión de llamadas• Sistema Omni chanel – (Atención al cliente y Recuperaciones)• Revisar procesos externos (cost effective- pago a éxito)

Procesos legales a implementar en la plataforma web

ESTRUCTURA DE LA WEB Y PLATAFORMA

Política de Atención al cliente	<p>Creación de políticas y Procedimiento: Asegurarnos de que existen unas políticas y procedimientos y de que se cumplen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Política atención al cliente• Política Recuperaciones
Política de quejas y Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">• De acuerdo con el Art. 57 5/2015 PFP. Redactar las políticas y procedimientos relativas a quejas y reclamaciones.
RIC	<ul style="list-style-type: none">• Redacción de (RIC) Reglamento Interno de Conducta
POLITICA LOPD	<ul style="list-style-type: none">• Política y Procedimiento LOPD.• Actualización de Política con el nuevo reglamento 2018
Política de sistema de pago	<p>Diseñar una política y procedimiento de la ruta de sistemas de pago (Debe realizarse por el departamento de finanzas) .</p> <ul style="list-style-type: none">• Cash in• Cash out• Conciliaciones• Mecanismos de seguridad