**PROTOCOLO DE GESTIÓN DE POSTVENTA**

(BBVA-SERVICER INMOBILIARIO)

Estrategia y Gestión Inmobiliaria BBVA

**Índice**

[**1. Control de versiones 3**](#_Toc44949254)

[**2. Objetivo 3**](#_Toc44949255)

[**3. Medios de comunicación 3**](#_Toc44949256)

[**4. Detalle de la operativa 4**](#_Toc44949257)

[**5. Revisiones Periódicas por BBVA 8**](#_Toc44949258)

[**6. Revisión por Auditoría Interna BBVA 8**](#_Toc44949259)

[**7. Atribuciones y delegaciones. 8**](#_Toc44949260)

# **Control de versiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha versión | Ámbito | Unidad origen | Comentarios/ modificaciones |
| Versión 1.0 08/07/2020 | Área de Negocio España | GRM Spain- Recuperaciones- EGI | Creación de protocolo para regular el modelo de relación entre BBVA y el Servicer Inmobiliario asociado a la gestión de la postventa de inmuebles propiedad del Banco. |

# **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo establecer y coordinar la operativa de comunicación, información y autorizaciones entre BBVA y Haya Real Estate, S.A.U (en adelante “Servicer”) relativo al proceso de gestión de la postventa sobre:

* Activos cuya promoción se desarrolla a través del Servicer en nombre de BBVA y con carácter previo a su entrega a los clientes finales.
* Activos en balance de cualquiera de las Sociedades del Grupo BBVA comercializados por el Servicer, con posterioridad a su entrega a los clientes finales.
* Asimismo, el alcance del presente protocolo incluye la gestión y resolución en forma y plazo de incidencias técnicas asumidas como sociedad promotora y/o comercializadora de activos inmobiliarios por el Grupo BBVA con posterioridad a su venta a terceros y sean pertenecientes al perímetro de gestión del Servicer (amparado bajo el SLA).

Se excluyen los activos asociados a las distintas políticas del Grupo BBVA relativas a activos en régimen de arrendamiento y activos de alquiler de Vivienda Social.

Este documento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes y deberá evolucionar para desarrollar en mayor medida la relación entre BBVA y el Servicer. Cualquier cambio que supongan modificaciones en el proceso deberá ser refrendado en nuevas versiones del mismo.

# **Medios de comunicación**

Se establece como canales de comunicación en el caso de BBVA el buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) (en adelante Buzón BBVA) a través del cual se remitirá cualquier comunicación de información requerida , petición de autorizaciones a BBVA relativas a la gestión de activos Post-Venta que se encuentran fuera de las atribuciones establecidas en el protocolo y el Reporting de actividad.

En el caso del Servicer el canal de comunicación será [desarrolloinmobiliario@haya.es](mailto:desarrolloinmobiliario@haya.es) si se trata de promociones o [serviciosfacility@haya.es](mailto:serviciosfacility@haya.es) para asuntos de mantenimiento (en adelante Buzón Servicer) al que se enviará cualquier petición de información o autorizaciones para determinadas actuaciones.

# **Detalle de la operativa**

El proceso de gestión postventa se divide en dos fases:

1. Revisión técnica de la Promoción desarrollada y/o comercializada por el Grupo BBVA y antes de su entrega al cliente.
2. Con posterioridad a la formalización de la venta a tercero y durante el plazo de garantía fijada en la legislación aplicable a dicho activo; a partir de ese momento, es el Servicer, el responsable de las tareas de gestión de resolución de las incidencias técnicas, quejas y reclamaciones de clientes que se presenten vía judicial o extrajudicial (dentro de los plazos establecidos en la Ley de Ordenación de Edificación).

Los Activos se clasifican en función del régimen de responsabilidades y garantías aplicables según legislación vigente en:

* **Activos de Obra Nueva de Primera Transmisión**. Son los activos promovidos y trasmitidos por cualquiera de las sociedades del Grupo BBVA a los clientes tras la terminación de la construcción y legalización. Es de aplicación la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE).
* **Activos de Obra Nueva de Segunda Transmisión**. Son los activos comercializados y trasmitidos a los clientes por cualquiera de las sociedades del Grupo BBVA. Es de aplicación el Código Civil si ya ha vencido el plazo de garantías de la LOE.
* **Activos de Segunda Mano**. Es de aplicación el Código Civil.

Para todos los activos es de aplicación la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios RD 1/2007 de 16 de Noviembre.

**4.1 Solicitud de autorizaciones por parte del Servicer**

El Servicer deberá informar y, en su caso, solicitar autorización a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA (EGI) en todas aquellas actuaciones relativas a la gestión postventa y atención al cliente que se encuentren fuera de la delegación otorgada al Servicer, en particular:

1. **Autorización de liberación de Provisiones** retenidas como garantía al constructor en Promociones del Grupo BBVA.
2. **Autorización de encargo de informes** y gestión técnica externa que estén fuera de delegación del Servicer.
3. **Autorización de gastos de reparación** y subsanación de incidencias y reclamaciones que estén fuera de delegación del Servicer.
4. **Autorización de pagos a terceros** por Servicios Técnicos Externos de urgencia que estén fuera de delegación del Servicer.

Cualquier solicitud o envío de información al buzón deberá ir codificada de acuerdo al detalle de la operativa antes indicado, es decir, se mencionará en el asunto a que se refiere y seguidamente la petición en cuestión.

**Desarrollo:**

1. **Autorización de la liberación de Provisiones retenidas como garantía al constructor. Promociones Grupo BBVA**.

* Para la autorización de liberación de provisiones retenidas como garantía al constructor en los Activos promovidos por el Grupo BBVA, el Servicer deberá remitir petición al buzón BBVA para la obtención de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.
* La retención al constructor se devolverá cumplido el plazo de un año desde la firma del CFO, para responder de los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras. La petición de la retención deberá estar debidamente justificada y debe contener la conformidad por parte de Dirección Técnica de Operaciones del Servicer de que se han llevado a cabo la reparación y subsanación de los defectos y/o remates recogidos en las listas de repasos de clientes y tienen su Vº Bº y/o en su caso del Vº Bº del servicio de Gestión Postventa del Servicer, y que no hay pendiente ninguna reserva a dicha devolución.
* El plazo de comunicación de la autorización será de 10 días hábiles desde la fecha de petición.
* Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada al buzón del Servicer a través del buzón BBVA.

1. **Autorización de encargo de informes y gestión técnica externa que estén fuera de delegación del Servicer.**

Para la autorización de encargos a Empresas de Gestión Postventa de informes técnicos y gestión para las inspecciones previas y realización de listas de repasos y su seguimiento en los Activos de Obra Nueva Primera Trasmisión promovidos por el Grupo BBVA, y de informes técnicos de incidencias en Activos de Obra Nueva de Segunda Transmisión y Activos de Segunda Mano, que estén fuera de la delegación del Servicer, éste deberá remitir petición debidamente justificada al buzón BBVA para la obtención de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

1. **Autorización de gastos de reparación y subsanación de incidencias y reclamaciones que estén fuera de delegación del Servicer.**

Para la autorización de gastos por servicio postventa a Empresas de Reparación de Postventa que estén fuera de delegación del Servicer, se presentará presupuesto debidamente justificado y el Servicer remitirá petición al buzón BBVA para la obtención de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

1. **Autorización de pagos a terceros por Servicios Técnicos de urgencia que estén fuera de delegación del Servicer.**

* En los activos en los que se ha producido incidencias y ha sido necesario su resolución con carácter de urgencia estando el presupuesto y gasto fuera de la delegación establecida por el Servicer, para la autorización de estos pagos el Servicer remitirá petición de conformidad al buzón BBVA debidamente justificada, para la obtención de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.
* El plazo de comunicación de las mencionadas autorizaciones será de 10 días hábiles desde la fecha de petición.
* Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada al buzón del Servicer a través del buzón BBVA.

**4.2 Informe de actividad de Postventa: Actuaciones a incluir.**

Listado de inspecciones previas y ejecución de repasos:

* Estado y situación de la incidencia (por ejemplo. resuelta, pendiente, denegada por la constructora, etc.) y supervisión de plazos establecidos para su solución.
* Revisión con carácter previo a la finalización de los contratos de obra a las constructoras y devolución de las retenciones, de que las incidencias identificadas están resueltas.
* Soporte documental.

Listado de repasos con clientes previos a la entrega

* Razonabilidad de las incidencias reclamadas por clientes y documentación de la justificación de la aceptación o no de la resolución de la incidencia y si el coste es asumido por BBVA o es reclamado al constructor.
* Si el coste es asumido por BBVA, realizar un seguimiento presupuestario del total de incidencias y reclamaciones asumidas por área de gestión y proyecto en base al presupuesto anual autorizado.

Incidencias posteriores a la entrega

* Base de datos íntegra del conjunto de incidencias y reclamaciones posteriores a la entrega que hayan sido realizadas por clientes, organismos públicos y otros terceros, si es denegada, los motivos de la denegación, indicando activo y promoción.
* Validación de SSJJ en caso de ser necesaria.
* Adjudicación del servicio a empresas homologadas.
* Presupuesto, coste real y facturación.
* Fechas de entrada de la reclamación, envío de la EMS, envió a EGI, cierre de la incidencia.
* Seguimiento de la ejecución de los trabajos.
* Conformidad del cliente.

Con carácter mensual, el Servicer remitirá al buzón BBVA ([egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com)) un informe que recoja toda la actividad realizada de actuaciones de Postventa desde su Alta y Registro, Tramitación, Resolución y Cierre.

* Adicionalmente, si hay cobertura de garantía y/o de seguro según tipo de Activo Obra Nueva 1ºTrasmisión, ON 2º Transmisión y Segunda Mano, etc., así como la situación actualizada de las mismas.
* Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada al buzón Servicer [desarrolloinmobiliario@haya.es](mailto:desarrolloinmobiliario@haya.es) si se trata de promociones o [serviciosfacility@haya.es](mailto:serviciosfacility@haya.es) para asuntos de mantenimiento a través del buzón egi.gestionactivos@bbva.com.

**Funciones Control interno de HAYA:**

Verificar que:

* El proveedor pertenece al grupo homologado según los requisitos de BBVA.
* Se han aplicado las tarifas contratadas en el Contrato Marco.
* La incidencia tiene el expediente documental completo, desde la entrada hasta la conformidad del cliente.

**4.3 Casos de notificaciones a clientes**

* Todas las comunicaciones de resolución y/o cierre de incidencias técnicas que se remitan a los clientes por escrito serán elaborados y firmados por el Servicer actuando, según las facultades otorgadas por BBVA.
* Casos:
* Cuando no se obtenga la conformidad del cliente a la resolución y/o reparación de la Incidencia Técnica.
* Cuando se concluya a base del análisis realizado de la incidencia que no resulta procedente la resolución y/o reparación de la Incidencia Técnica.

**4.4 Controles a realizar por el Servicer según Atribuciones conferidas**

El Servicer enviará mensualmente al citado buzón de BBVA egi.gestionactivos@bbva.com el reporte sobre los siguientes controles realizados:

* Inventario de las actuaciones realizadas en el mes analizado.
* Cata realizada sobre dichas actuaciones verificando la correcta aplicación de las delegaciones otorgadas y de las autorizaciones establecidas. La cata será de un 5% de las actuaciones con un mínimo de 7 actuaciones. En el caso de detectar indecencias, se ampliará la muestra en un 10% adicional.
* Soporte documental de la correcta aplicación de las atribuciones otorgadas.
* Soporte documental de la verificación que el proveedor pertenece al grupo homologado, que se han aplicado las tarifas del acuerdo marco y que la incidencia tiene el expediente documental completo, desde la entrada hasta la conformidad del cliente.
* Conclusiones sobre la cata realizada y para aquellos casos en los que se haya detectado incidencias, en función de la naturaleza o alcance de las mismas, se exigirá evidencia de la subsanación y/o el establecimiento de planes de acción.

# **Revisiones Periódicas por BBVA**

Con el fin de garantizar el seguimiento y control de los servicios prestados por el Servicer y del uso correcto de las atribuciones que se le han otorgado en relación con los inmuebles con servicio postventa de BBVA de conformidad con el Contrato de gestión suscrito, se establecen las siguientes medidas de control a llevar a cabo por la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA:

* Revisión, análisis y custodia del reporte de actividad y controles realizados por el Servicer (apartado anterior).
* Revisión a partir de una muestra representativa de dichas actuaciones. Se revisará mediante cata un 5% sobre el volumen de actuaciones con un mínimo de 7 actuaciones.
* La Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA llevará a cabo un seguimiento de los planes de acción y por ende, de la subsanación de las incidencias detectadas.
* En los que se haya detectado incidencia, se comunicará al buzón del Servicer a través del citado buzón de BBVA.

# **Revisión por Auditoría Interna BBVA**

Tanto el protocolo como las revisiones periódicas descritas en los puntos anteriores se documentarán y quedarán archivados a disposición de las revisiones que BBVA estime oportuno llevar a cabo y, en particular, las que Auditoria Interna de BBVA realice de acuerdo con su propia planificación de trabajos para los servicios prestados por el Servicer.

# **Atribuciones y delegaciones****.**

Aprobación de encargos y presupuestos en activos en postventa:

Se establece una delegación hasta los 300€ por actuación/activo. En caso de superarse esa cantidad el Servicer deberá solicitar autorización a EGI BBVA al buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:).