|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\asuarez\Desktop\logo haya bueno.jpg  **Protocolo Atención al Cliente - BBVA** | |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Proceso** | | **N º Total Páginas** | | **Nombre del Proceso** | **Versión** | **Fecha** |
| Elija un elemento. | | 9 | | Protocolo Atención al Cliente - BBVA | 1.0 | 05/10/2020 |
| **Control de cambios** | | | | | | |
| Versión | Fecha | | Resumen de cambios | | | |
| 1.0 | 05/10/20 | | Primera versión | | | |
|  |  | |  | | | |
|  |  | |  | | | |

**Contenido**

[Objeto 4](#_Toc54600253)

[Glosario 4](#_Toc54600254)

[Modelo Operativo 5](#_Toc54600255)

[Anexo: Manual de Atención al Cliente para el SAC de BBVA 9](#_Toc54600256)

1. **Objeto**

El presente documento normativo (en adelante Procedimiento) tiene como misión regular las responsabilidades y la operativa que se debe llevar a cabo para la gestión y resolución de quejas y reclamaciones interpuestas por parte de clientes, terceros u Organismos Oficiales (en adelante, los “solicitantes”) sobre inmuebles titularidad del Grupo BBVA (en adelante, el Banco), objeto del contrato de gestión suscrito entre Grupo BBVA y el Servicer.

Las incidencias serán registradas bien por el Contact Center de HRE (para incidencias en las que el afectado contacte vía teléfono con HRE) o bien por el equipo de Gestión de reclamaciones cuando las incidencias se reciban por alguna otra vía (burofax, valija, comunicación a usuario interno HRE, etc.).

El Servicer facilitará cualquier información para la correcta medición del nivel de servicio que sea requerida por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

Para todas aquellas actuaciones que sea necesario realizar por parte del Servicer y se encuentren fuera de sus atribuciones, éste requerirá de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA, aportando toda la documentación que sea necesaria.

La Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA realizará una revisión periódica de las actuaciones/operaciones con la finalidad de detectar posibles incidencias. Se revisará mediante una muestra suficiente teniendo en cuenta el volumen de actuaciones/operaciones, accediendo el BBVA en modo consulta directamente al sistema operacional del Servicer para visualizar los tickets que tienen asignados las áreas tramitadoras.

En los casos en los que se detecte alguna incidencia, esta se comunicará al Servicer vía correo electrónico y, en función, de la naturaleza o alcance de la incidencia, se exigirá al Servicer la subsanación de estas y/o el establecimiento de Planes de Acción, que serán objeto de seguimiento por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

Asimismo, se facilitará cualquier información para la correcta medición del nivel de servicio que sea requerida por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

El presente Procedimiento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes y deberá evolucionarse para desarrollar en mayor medida la relación entre BBVA y el Servicer.

Cualquier cambio de la operativa deberá ser refrendado en nuevas versiones del presente Procedimiento.

1. **Glosario**

| **Concepto/Nombre** | **Definición / Descripción** |
| --- | --- |
| HRE | Haya Real Estate |
| Ticketing JIRA | Herramienta para la gestión, administración y seguimiento de las incidencias |

1. **Modelo Operativo**

El proceso abarca desde la entrada de la incidencia/queja/reclamación por los canales habilitados, hasta el traslado de la resolución y la respuesta o las acciones realizadas al solicitante.

El proceso consta de las siguientes fases:

* 1. Recepción e identificación
  2. Registro
  3. Gestión
  4. Seguimientos/ Reportes

En las cuales se detallarán:

* Las diferentes tipologías de incidencias
* La información necesaria para informar en el registro de estas
* La gestión de las incidencias, en cuanto a la parametrización, modo de gestión y flujos de estados.

Para el registro y gestión de las incidencias se va a utilizar la herramienta de ticketing JIRA, donde se creará un proyecto específico denominado “Atención al Cliente Divarian - BBVA”.

Con este proyecto específico, se persigue la centralización de todas las incidencias, que permitirá no solo el registro de estas y su asignación a los equipos tramitadores, sino también el control y la trazabilidad de todas ellas, consiguiendo focalizar los esfuerzos sobre aquellas incidencias que pudieran atascarse e impulsar la resolución de estas.

A continuación, se describe con más detalle las diferentes fases del proceso.

1. Recepción e identificación

Canales de recepción de incidencias:

* + Oficinas BBVA
  + En caso de que el solicitante pretenda presentar un escrito formal en la oficina, el personal de la oficina indicará al solicitante que puede dirigirse a través de las siguientes vías, dónde darán oportuna respuesta a su petición:
    - Número de atención telefónica (Contact Center) del Servicer: 901.11.77.88 o
    - A la dirección C/ Medina de Pomar, 27 Apartado de Correos 28042, Madrid o
    - Al buzón del Servicer [centroatención@haya.es](mailto:centroatención@haya.es)
  + En caso de que el solicitante insista en que quiere que la reclamación le sea admitida en la oficina de BBVA, está se regirá según los protocolos internos de BBVA, haciendo llegar el escrito al SAC BBVA, que será el encargado de registrar la reclamación en la herramienta de ticketing del Servicer.
  + La respuesta por parte del Servicer no superará el plazo máximo establecido de 60 días hábiles (es el plazo acordado para la medición del KPI 17).
  + Servicio de Atención al Cliente BBVA
  + Las reclamaciones que llegan al SAC BBVA (directamente a través de este canal o a través de las oficinas BBVA) y que estén relacionadas con inmuebles bajo gestión de HRE, se trasladarán al Servicer para su tratamiento y seguimiento a través de la herramienta de ticketing del Servicer.
  + La respuesta por parte del Servicer no superará el plazo máximo establecido de 60 días hábiles (es el plazo acordado para la medición del KPI 17).
  + El SAC de BBVA se pondrá en contacto con el reclamante por el mismo medio para indicarle que se da traslado al Servicer para su gestión y contestación.
  + Organismos Oficiales y Organizaciones de Consumidores
  + Recibidos por BBVA:
    - * Organismos Oficiales y Organizaciones de Consumidores. El SAC BBVA los trasladará al Servicer para su gestión a través de la herramienta de ticketing. Aquellas solicitudes más urgentes, por plazo o por prioridad, se enviarán también al buzón de [atencionalcliente@haya.es](mailto:atencionalcliente@haya.es) para proceder lo antes posible con su gestión.
  + Recibidos por el Servicer. Estos escritos deberán quedar registrados en JIRA en el momento de su recepción para su seguimiento, parametrizando el ticket de tal forma que llegue al área tramitadora responsable de realizar la gestión.
  + Contact Center (proveedor externo)
  + Números de teléfono publicados en la web de HRE:
    - * Atención Comercial: [901 11 77 88](tel:+34901117788)
      * Atención al acreditado: 900 55 55 00
      * Desarrollo de Negocio: 900 90 50 02
  + En caso de atención comercial, leads pendientes de contactar, el Contact Center de Haya Real Estate enviará un correo al API para reclamar la visita (aplica KPI 13 Gestión de contactos comerciales).
  + Los agentes de Contact Center de HRE:
    - * Atenderán las llamadas entrantes y procederán al registro en la herramienta de gestión (ticketing JIRA).
      * Identificarán la tipología de incidencia y la herramienta la redirigirá al área asignada correspondiente.
  + Redes sociales en Internet
  + El área de Comunicación del Servicer será la encargada de monitorizar las entradas que se produzcan por los canales de Redes Sociales habilitados por el Servicer (redes sociales de HRE) siempre y cuando estén relacionadas con un inmueble.
  + Asimismo, el área de Comunicación del Servicer responderá en el plazo máximo de 48 horas hábiles, por este mismo medio, que los canales oportunos para cursar cualquier tipo de reclamación son el teléfono de atención de incidencias vigente o bien la dirección postal habilitada a tal efecto.

Tipología de incidencias que atenderá el Servicer a través del Contact Center o del Centro de Gestión de Reclamaciones:

* + Incidencias técnicas en activos de Fondo Social
  + Incidencias en inmuebles de Fondo Social (distintas a las de carácter técnico)
  + Incidencias técnicas en activos vendidos
  + Incidencias técnicas en activos en cartera
  + Incidencias de pagos: Impuestos y Comunidades de Propietarios
  + Incidencias de pagos: Inmuebles alquilados
  + Incidencias en inmuebles alquilados (distintas a pagos pendientes)
  + Incidencias de Seguridad
  + Incidencias de Atención al Cliente: referido a quejas sobre la atención del Contact Center, APIS, plazos de respuesta, etc.

1. Registro

Las incidencias serán registradas por los siguientes grupos de usuarios:

* + Contact Center HRE: registrará aquellas incidencias en las que el afectado haya contactado vía telefónica o por correo electrónico (centroatención@haya.es). Registrarán la incidencia en el proyecto de ticketing “Atención al Cliente Divarian – BBVA” y según los campos: “Tipo de Contacto”, “Tipo de Incidencia” y “Subtipo de Incidencia”, y en función de una serie de preguntas lanzadas al afectado:
  + Información mínima en cuanto a datos de contacto: nombre, apellidos, teléfono, email, etc.
  + Información mínima en cuanto a datos del inmueble: activo/promoción, localización, etc.
  + Resumen: explicación breve de la incidencia
  + Descripción: explicación en detalle de la incidencia

De esta forma el ticket se parametrizará para llegar al área tramitadora responsable de realizar la gestión.

* + Centro de Gestión de Reclamaciones: registrará aquellas incidencias/reclamaciones que lleguen a través de correo electrónico ([atencionalcliente@haya.es](mailto:atencionalcliente@haya.es)) o por escrito (correo ordinario: dirección Avenida del Cardenal Benlloch, 67, 46021 Valencia, valija, carta certificada, burofax…). Registrarán la incidencia en el proyecto de ticketing “Atención al Cliente Divarian – BBVA” y según los campos: “Tipo de Contacto”, “Tipo de Incidencia” y “Subtipo de Incidencia”, resumen y descripción de la incidencia, etc.
  + SAC BBVA: registrará aquellas incidencias que lleguen directamente a través de este canal o a través de las oficinas del BBVA. Registrarán la incidencia en el proyecto de ticketing “Atención al Cliente Divarian – BBVA” y según los campos: “Tipo de Contacto”, “Tipo de Incidencia” y “Subtipo de Incidencia”, y en función de una serie de preguntas lanzadas al afectado:
  + Información mínima en cuanto a datos de contacto: nombre, apellidos, teléfono, email, etc.
  + Información mínima en cuanto a datos del inmueble: activo/promoción, localización, etc.
  + Resumen: explicación breve de la incidencia
  + Descripción: explicación en detalle de la incidencia

Para la correcta gestión de la reclamación por parte del Servicer, será fundamental que el usuario del SAC BBVA que crea el ticket lo registre de forma correcta en base a los campos establecidos en el proyecto “Atención al Cliente Divarian – BBVA”, de esta forma el ticket se parametrizará para llegar al área tramitadora responsable de realizar la gestión.

Se incluye como Anexo a este protocolo el Manual de Atención al Cliente para el SAC del BBVA.

1. Gestión

Compensaciones/Indemnizaciones:

Una de las posibilidades derivada de la propia gestión de la incidencia sería que la resolución implicase el pago de compensaciones/ indemnizaciones. En tal caso el Servicer negociará con el solicitante la compensación oportuna y, si se lograse un acuerdo se comunicará a BBVA para su autorización (se deberá comunicar si supera atribuciones para solicitar autorización y, en caso, de encontrarse dentro de las mismas se informará posteriormente a EGI BBVA de las acciones llevadas a cabo).

Asimismo, se redacta un acuerdo entre las partes donde el afectado acepta la cantidad renunciando al ejercicio de acciones legales. Una vez firmado el documento y con la documentación acreditativa, se remite a Operaciones del Servicer para que remita a BBVA la orden de pago.

Por su parte, Atención al Cliente del Servicer, estará informado de la solución adoptada.

En caso de no llegar a un acuerdo válido para las partes, el Servicer informará a EGI BBVA para que dictamine sobre la resolución a adoptar (buzón egi.gestionactivos@bbva.com).

La labor del Servicer, en estos casos, será la de recopilar la información necesaria, con el objetivo de averiguar lo sucedido e informar a EGI BBVA.

Escritos. Respuesta a solicitante:

Se establecerá la obligatoriedad de comunicación sólo para las reclamaciones formales, es decir las que llegan por escrito, entendiendo que el resto son quejas (la mayoría de las reclamaciones llegan vía email).

En primera instancia, contestará al afectado Atención al Cliente del Servicer, y a continuación se derivará el ticket al área responsable de su gestión (las áreas deberán indicar en el ticket un comentario sobre la gestión que se ha realizado o se va a realizar y hacer el seguimiento del ticket hasta su finalización~~).~~

Dado que la respuesta ha de emitirse por el mismo canal por el que se recibió, se procederá del siguiente modo:

Cuando sea necesario emitir una respuesta mediante un escrito (judicial o no), el Servicer realizará la propuesta y presentación del mismo. En caso de que el Servicer tuviera alguna duda/ consulta acerca de la respuesta podrá consultar con EGI BBVA.

Si el solicitante no recurriese se darán por finalizadas las gestiones. En caso contrario, se podrá reabrir el expediente de la incidencia para su análisis y búsqueda de solución alternativa o bien para ratificar la decisión adoptada.

Todos los escritos presentados por el Servicer tendrán soporte en la herramienta de ticketing JIRA para su consulta por BBVA en caso de ser necesario.

1. Seguimiento/Reportes

Una vez registrada la información en la herramienta, ticketing JIRA permitirá:

* + Asignar directamente la incidencia al área resolutora en base a los datos introducidos en los campos de entrada “Tipo de Contacto”, “Tipo de incidencia” y “Subtipo de incidencia”.
  + Priorizar tareas
  + Disponer de toda la información relativa a cualquier incidencia de la compañía:
  + Origen del ticket
  + Canal de Entrada: burofax, Contact Center, carta certificada, correo ordinario, email, oficina BBVA, OMIC, presidencia, SAC BBVA, otros, etc.
  + Tipología, entrada, área responsable, área resolutora, estado, fechas de entrada y cierre, etc.).
  + Identificar debilidades, cuellos de botella y, por tanto, toma de decisiones de mejora continua que redunden en un mejor servicio al cliente.

Por su parte, la Capa de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA podrá:

* + Acceder en modo consulta a la herramienta de ticketing JIRA, para ver todos los tickets que tienen asignados las diferentes áreas tramitadoras.
  + Conocer el nivel de cumplimiento con el informe reportado en el KPI 17 y KPI 13 Gestión de contactos comerciales.
  + Respecto al pago de indemnizaciones, como consecuencia de reclamaciones por terceros (clientes o no clientes), conocer la cantidad total resultante del pago de indemnizaciones (a nivel de expediente).

1. **Anexo: Manual de Atención al Cliente para el SAC de BBVA**

