

**PROTOCOLO DE**

**COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVOS**

(BBVA-SERVICER

INMOBILIARIO)

Estrategia y Gestión Inmobiliaria BBVA

**ÍNDICE**

[1. Control de Versiones 3](#_Toc60048825)

[2. Objetivo 3](#_Toc60048826)

[3. Modelo Operativo 4](#_Toc60048827)

[3.1. Planes comerciales 4](#_Toc60048828)

[3.2. Detalle de la Operativa: Comercialización y Venta de Activos a Particulares 4](#_Toc60048829)

[3.2.1. Preparación de Activos para Venta a Particulares 5](#_Toc60048830)

[3.2.1.1 Campañas Publicitarias 5](#_Toc60048837)

[3.2.1.2 Acciones y Planes Comerciales 6](#_Toc60048838)

[3.2.1.3 Comercialización de Activos mediante procesos ordenados de venta ante Notario 6](#_Toc60048839)

[3.2.1.4 Descuentos a empleados de empresas 7](#_Toc60048840)

[3.2.2. Gestión de Ofertas de Particulares sobre Activos 7](#_Toc60048841)

[3.3. Detalle de la Operativa: Comercialización y Venta de Activos a Profesionales 11](#_Toc60048842)

[3.3.1. Preparación de Activos para Venta a Profesionales 11](#_Toc60048843)

[3.3.2. Gestión de Ofertas de Profesionales sobre Activos 11](#_Toc60048844)

[3.3.2.2 Inicio de la Comercialización de activos sin depuración jurídica 12](#_Toc60048849)

[3.3.2.3 Gestión de ofertas de profesionales para cualquier tipo de activo 12](#_Toc60048850)

[3.4 Asistencia al Banco en Venta de Carteras de activos. 12](#_Toc60048851)

[4. Facultades. 13](#_Toc60048852)

[5. Fiscalidad de operaciones de venta. 14](#_Toc60048853)

[6. Controles asociados a la operativa. 14](#_Toc60048854)

[7. Anexos. 14](#_Toc60048855)

# 

# Control de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha versión | Ámbito | Unidad origen | Comentarios/ modificaciones |
| Octubre 2020  Versión 1.0 | Recuperaciones | EGI | Protocolo de relación con HAYA REAL ESTATE (Servicer Inmobiliario) para formalizar la operativa de comercialización de activos del Grupo BBVA. |

# Objetivo

El presente documento normativo (en adelante Procedimiento) tiene como objetivo establecer los estándares mínimos, las responsabilidades y la operativa para regular la comercialización y venta, tanto a clientes particulares como a clientes profesionales, de activos propiedad del Grupo BBVA y que son objeto del contrato suscrito entre BBVA y el Servicer de gestión de activos inmobiliarios (en adelante “Servicer”).

Se ven afectados por el presente Procedimiento todos los activos independientemente de su valor y de la tipología de la entrada de los mismos en el perímetro de gestión del Servicer.

Por tipología de la entrada se ven afectados los activos que procedan de:

* Adjudicaciones judiciales.
* Titulizados.
* Compras.
* Daciones en pago.
* Resoluciones de leasing.
* Renting.
* Permutas.
* Activos aparecidos (se incluye mención en apartado 4. Anexos).

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

El presente Procedimiento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes citados en el mismo. Cualquier cambio de la operativa deberá ser refrendado en nuevas versiones.

# Modelo Operativo

Los buzones a utilizar para las comunicaciones relativas al proceso comercial son: [bbva\_gov@haya.es](mailto:bbva_gov@haya.es) (Servicer) y [egi.comercial.es@bbva.com](mailto:egi.comercial.es@bbva.com) (EGI BBVA).

# Planes comerciales

El Servicer deberá disponer de:

Plan de Comercialización:

* Incluirá aquellos planes especiales que se consideren oportunos a fin de maximizar el valor de los activos, bien por su tipología o bien por su situación geográfica, detallándose, en su caso, las singularidades del proceso de comercialización.
* Para su elaboración se atenderá a la ubicación, situación física, análisis de la oferta y demanda del sector inmobiliario para cada tipología de activos y estimación de un valor de mercado de los bienes inmuebles, realizando una recomendación de precios de venta inmediata o valor razonable a medio plazo.
* Red Comercial: incluirá aspectos como la distribución territorial, los criterios de asignación y canalización de prescripciones y los procesos de auditoría a la Red Comercial.
* La propuesta será compartida a través de la carpeta de intercambio o enviada por email, dentro del último trimestre del año, a BBVA- EGI para su aprobación.

Plan de Marketing:

* Se detallarán las campañas y planes comerciales para impulsar las ventas.
* La propuesta será enviada por email, dentro del último trimestre del año a BBVA- EGI para su aprobación.

Estos puntos se desarrollan en los apartados 3.2.1.1 y 3.2.1.2.

# Detalle de la Operativa: Comercialización y Venta de Activos a Particulares

Se considera cliente particular al pequeño inversor inmobiliario o a cualquier persona física o jurídica interesada en la compra de activos para uso propio.

Los activos inmobiliarios que se comercializan para clientes considerados particulares son principalmente los activos depurados que tienen las siguientes características:

* Activos residenciales de cualquier condición: principalmente viviendas, garajes y trasteros.
* Solares dirigidos a la autopromoción (para la construcción de una única vivienda que se destinará a uso propio por el promotor).
* Suelos rústicos con VBC inferior a 0,5 MM €.
* Locales Comerciales, naves industriales y cualquier edificio de tipo no residencial con PVP inferior a 0,5 MM €.

Requisitos:

* Activo depurado jurídicamente:
* Obtención del título de propiedad.
* Cancelación de cargas.
* Inscripción en el Registro de la Propiedad,
* Actualización catastral.
* Liquidación de impuestos;
* Declaraciones arrendaticias y comunicaciones a arrendatarios,
* Toma de posesión.
* Con precio de venta o, en su caso, con un informe de valoración actualizado.
* Sin ocupantes ilegales.
* Depuración de gestión:
* Disponibilidad de fotos y descripción comercial del inmueble (normalmente realizados por el API, que podría detectar incidencias en el mismo, comunicándolas al responsable comercial para su subsanación),
* Obtención de certificaciones energéticas y cédula de habitabilidad.
* Servicio básico de adecuación.
* Publicación en Web del Servicer y portales. En este caso se han de incluir los datos de localización y en activos de tipo vivienda, la superficie útil o construida del inmueble y número de dormitorios y baños; en activos de tipo suelo la superficie registral.

Siempre y cuando un activo tenga precio, esté publicado en Web, depurado y disponible jurídicamente no será necesaria la aprobación de las propuestas de venta por parte de BBVA si la oferta iguala el precio publicado, considerando las facultades establecidas en este protocolo (punto 4). En caso de no ser así el Servicer deberá elevar la propuesta a BBVA para su revisión.

En el caso de no estar publicado en Web, el Responsable Comercial del Servicer, deberá dejar evidencia documental de que el activo ha sido comercializado por los canales oportunos (API y Contact Center), así como indicar por qué medio conoció el comprador dicho activo.

# Preparación de Activos para Venta a Particulares

* Como norma general todos los activos deberán tener asignado un Responsable Comercial del Servicer y un API.
* El Servicer dispondrá de un protocolo interno de selección, contratación, asignación y seguimiento de los APIs que participen en el proceso de comercialización de activos del Grupo BBVA, de cara a ofrecer la máxima transparencia al banco en esta operativa.
* Una vez que un activo ya tiene asignados Responsable Comercial y API en los Sistemas del Servicer se considera que está depurado comercialmente por lo que se podrá proceder a su comercialización por los siguientes canales:
* Publicación en la Web: todo activo que se comercialice para particulares deberá ser publicado por este canal. Como excepción, para aquellos activos que no sean publicados, el Servicer deberá presentar la propuesta a los comités del BBVA.
* Como norma general, todos los activos publicados se muestran con precio visible en la Web. En el caso excepcional en el que el Servicer plantee a BBVA la publicación de un activo con precio oculto, la propuesta deberá informarse en el Comité EGI.
* Publicación en Portales Inmobiliarios: según los acuerdos establecidos con dichos portales, se publicarán los activos que cumplan las condiciones acordadas entre el Servicer y los proveedores.
* Activos alquilados: cuando se trate de comercializar un activo que se encuentre alquilado deberá hacerse mención a la existencia de arrendamientos, así como la obligación del adquirente a subrogarse en la posición de arrendador.

Una vez que el activo se publica por primera vez en la Web, el API dispondrá de las llaves del activo para poder acceder al inmueble en caso de visitas comerciales y otras funciones que tenga encomendadas.

A continuación se describen otras acciones a realizar en la preparación de activos para su comercialización a clientes particulares.



# Campañas Publicitarias

* Se considera Campaña Publicitaria a toda acción de marketing destinada a publicitar (a través de cualquier medio) cualquier tipología de activos (lotes o perímetros definidos), con independencia de su valor, a través de los diferentes medios existentes.
* Estas acciones podrán incluir descuentos sobre el precio de los activos.
* BBVA definirá elperímetro de la campaña, que se aprobará en el Comité de EGI, y lo comunicará por correo electrónico al Servicer.
* En el caso de que la propuesta de campaña se haya iniciado proactivamente por parte del Servicer se revisará el perímetro propuesto y se ajustará (si aplica) según los requerimientos de BBVA.
* El Servicer se encargará de realizar el seguimiento de la ejecución, facilitar información a inversores y monitorizar los resultados obtenidos con cada Campaña Publicitaria para su reporte semanal por correo electrónico a BBVA, para ello el Servicer:
  + Recopilará todas las ofertas recibidas y las enviará anonimizadamente a BBVA para su revisión.
  + En la presentación incluirá el detalle del contenido de la campaña y cómo se está desarrollando, o si ha finalizado, el resultado de la misma.
* BBVA por su parte, en función de los resultados observados podrá realizar ajustes o bien proceder a la finalización de la campaña, realizando todas las comunicaciones por correo electrónico.
* El Servicer realizará las gestiones necesarias en sus sistemas y en la Web para cumplir lo establecido.

# Acciones y Planes Comerciales

* Se consideran Acciones Comerciales a las iniciativas de comercialización de activos, de cualquier tipología y valor, pero no conllevan descuentos sobre el precio de los activos.
* Por su parte, tendrán la consideración de Planes Comerciales todas aquellas iniciativas en la que se produzca publicidad de descuentos sobre el precio de los activos (se elevarán para su aprobación las ofertas que estén por encima de las Facultades del Servicer, el resto se tramitarán y formalizarán, informando mensualmente a BBVA en el reporting agregado, ver apartado 4. Facultades del presente documento).
* BBVA definirá la estrategia comercial sobre el plan a desarrollar, destinatarios, acciones a llevar a cabo, coste (simulación del impacto del plan) y los plazos de ejecución.

Las operativas que se desarrollan para la puesta en marcha y posterior comercialización de Acciones y Planes Comerciales son las siguientes:

* Elaboración de la Propuesta de Acción / Plan Comercial:

El Servicer realizará un estudio pormenorizado de las siguientes variables a incluir en la Acción / Plan Comercial:

* Perímetro de activos afectados.
* Características.
* Cronograma.
* Modelo de Comercialización.
* Palancas Comerciales.
* Modelo de Seguimiento.
* En el caso particular de que un Plan Comercial suponga un descuento o una revisión en el precio de los activos, se deberá de especificar el plazo de validez de los nuevos precios.
* Una vez preparada la documentación de la Propuesta, el Servicer la distribuirá a BBVA con al menos cinco días hábiles de antelación con el objetivo de consensuar su contenido antes de su presentación al Comité EGI para su sanción.
* Con el perímetro definitivo el Servicer comprobará que no exista ninguna oferta sobre los activos incluidos, comunicándolo a BBVA, en su caso, para el ajuste del perímetro.
* La estrategia y planes a seguir se aprobarán en el Comité de EGI y se comunicarán al Servicer por correo electrónico.
* El Servicer se asegurará de que, previamente al lanzamiento de una Acción o Plan Comercial, se cumpla con la legislación vigente en esta materia.
* Por su parte, BBVA también podrá proponer acciones comerciales para su despliegue por parte del Servicer.
* Seguimiento de la Acción / Plan Comercial:

El Servicer será el encargado de realizar el seguimiento de la ejecución de la Acción o del Plan Comercial aprobado y de identificar las medidas correctoras necesarias si no se cumplen los parámetros aprobados en el Plan/Acción, para su presentación y aprobación por BBVA (si se modifican los parámetros previamente aprobados).

# Comercialización de Activos mediante procesos ordenados de venta ante Notario

En caso de que se estime que un activo o grupo de activos pueden suscitar un gran interés en el mercado, a efectos de garantizar la transparencia del proceso de venta y lograr así el mayor número de ofertas posibles, EGI o bien el Servicer podrán decidir llevar a cabo su comercialización y venta a través de un proceso ordenado en sobre cerrado ante Notario y según lo que se haya indicado en el protocolo de venta de ese activo en cada caso (cada caso se detallara cuando se establezca el plan comercial determinado).

En todo caso las ofertas deberán ser analizadas y presentadas previamente a EGI para su sanción.

# Descuentos a empleados de empresas

BBVA- EGI, podrá fijar descuentos a empleados de empresas si se aprobase en el Comité EGI y siempre para un perímetro de activos concretos.

# Gestión de Ofertas de Particulares sobre Activos

Esta fase del proceso comienza cuando un cliente particular manifiesta su interés en un activo inmobiliario a través de uno de los canales de venta siguientes:

* Call Center (proveedor externo del Servicer) es el encargado en este caso de registrar en el Sistema de Servicer el interés del cliente en un determinado activo (en adelante “Lead”).
* Web: el propio cliente rellena el formulario correspondiente de la Web generándose de forma automática el Lead correspondiente.
* APIs: cuando un cliente se pone en contacto con un API por cualquiera de sus canales, es el propio API el que registra el Lead en el Sistema
* Portales Inmobiliarios: los clientes rellenan en estos portales el correspondiente formulario de contacto, y diariamente estos portales envían los datos al Sistema para que se generen de forma automática los Leads correspondientes.
* Otros canales aprobados en Acciones / Planes Comerciales: todo Lead registrado en estos canales, o en su caso las ofertas presentadas, deberán registrarse igualmente en el Sistema.

Una vez registrado el Lead (pues toda oferta debe registrarse en el sistema) se produce la asignación automática del API que se deberá poner en contacto con el cliente en un plazo máximo establecido entre las partes según los **KPIs acordados por contrato**:

* Tiempo para el registro en sistemas y para contactar al interesado: 24 horas (si el siguiente día es festivo se contestará el próximo día hábil).
* Tiempo para concertar visita (en caso de ser solicitada): 72 horas (si el contacto se recibe durante fin de semana o festivo no se tendrá en cuenta dentro del cómputo de las 72 horas).

Todas las gestiones realizadas por los APIs (comunicaciones a interesados, tramitación o denegación de ofertas.) quedarán registradas en los sistemas del Servicer con el fin de que BBVA pueda tener acceso directo o indirecto a la información a través de descargas del sistema o reportes mensuales del Servicer y así poder realizar los controles oportunos.

En caso de que el cliente realice una oferta de adquisición, ésta deberá realizarse, y el API lo registrará en el Sistema indicando en la misma:

* Fecha y hora de registro.
* Nombre y NIF de cliente.
* Teléfono del cliente.
* Dirección de correo electrónico del cliente.
* Importe de la oferta.
* Inmueble ofertado.
* API asignado.

El objetivo del API es la venta del activo al precio de venta marcado, existiendo la posibilidad de presentación de ofertas con descuento por parte del cliente.

Cualquier oferta que suponga un descuento sobre el precio de venta reflejado en la Web no podrá ser sancionada durante los primeros 15 días desde el inicio de la publicación en web o bien desde la última revisión de precio. Supeditado, además, a las facultades otorgadas al Servicer (apartado 4).

En cualquier caso, independientemente del canal de recepción, la **aprobación/denegación de las ofertas estará supeditada a las Facultades otorgadas por BBVA al Servicer.**

Semanalmente, **el Servicer elevará a BBVA las ofertas que estén tanto dentro de sus facultades como el resto**, a través de correo electrónico incluyendo una ficha de cada oferta debidamente cumplimentada.

BBVA analizará las ofertas fuera de delegación comprobando si cumplen con el modelo de facultades vigente, comparará la propuesta con los valores netos, valores de tasación y los valores de adjudicación. Asimismo, analizará los comentarios comerciales incorporados por el Servicer. Adicionalmente, se tendrá en cuenta el volumen de leads, el tiempo que lleva en publicación el activo, el detalle del histórico de ofertas versus mercado y el cumplimiento de apoderamientos, entre otros factores, para la toma de decisión.

Tras este análisis, el Comité EGI BBVA sancionará las ofertas fuera de delegación y comunicará al Servicer el resultado de la misma, vía correo electrónico.

En el caso de aceptación de ofertas el Servicer subirá la documentación relativa a Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo **(PBC&FT)** al Sistema de HRE. Si la documentación no estuviera completa o fuera incorrecta se subsanarán las deficiencias de documentación identificadas.

Posteriormente a la revisión de la documentación de PBC&FT, el Servicer realizará la revisión de los datos del ofertante y de los demás intervinientes en la operación de acuerdo a la normativa de PBC&FT. En la oferta deberán constar los datos completos de los ofertantes, incluidos la persona o personas físicas que el último término posean o controlen, directa o indirectamente, un porcentaje superior al 25 por ciento del capital o de los derechos de voto de una persona jurídica, o que por otros medios ejerzan el control, directo o indirecto, de la gestión de una persona jurídica, conforme a la legislación vigente.

**Cumplimiento BBVA,** por su parte, analizará las operaciones catalogadas como **riesgo alto** y comunicará su sanción a través del aplicativo del Servicer a éste. Cabe destacar que para operaciones que no tengan la categoría de riesgo alto, cumplimiento BBVA las analizará mediante catas trimestrales con objeto de medir el grado de cumplimiento del servicio delegado (amparado en KPI 10 PBC).

* Las operaciones de venta de activos a los APIs u otros proveedores del Servicer que pudieran disponer de información privilegiada, o a personas vinculadas a éstos, no serán admitidas, salvo que, por causas debidamente justificadas y excepcionales, BBVA expresamente las autorice. Se entienden por personas vinculadas a los accionistas/partícipes de la sociedad colaboradora, a las personas empleadas por ésta y a los familiares de los accionistas/partícipes de la sociedad.

Para estos casos (venta a API, proveedor, empleado o vinculado) el Servicer realizará un examen de conflicto de interés en base a las políticas internas de HRE y en base a estos criterios, se denegará la venta en caso de sanción desfavorable, y en caso de sanción favorable se elevará a EGI BBVA para su análisis en el Comité EGI a través del buzón [egi.comercial.es@bbva.com](mailto:egi.comercial.es@bbva.com).

* Las sanciones comerciales de BBVA tendrán una validez máxima, en términos generales, de 3 meses desde su fecha de emisión. Como excepción se considera a las operaciones de venta de activos en las que la Administración Pública ostente un derecho de tanteo, que tendrán una vigencia de 6 meses desde la fecha de sanción del Comité EGI.
* Asimismo, quedarán exceptuadas del plazo de vigencia general aquellas operaciones que no se formalicen dentro del mismo por causas imputables a Grupo BBVA. En estos casos, los acuerdos tendrán un período de vigencia de 1 mes desde que las referidas causas hayan sido solventadas.
* Transcurridos estos plazos, se entenderá que los acuerdos de venta adoptados por BBVA han caducado, por lo que se requerirá nuevamente la presentación de las propuestas para su aprobación al objeto de poder llevar a cabo la formalización (escrituración) de las operaciones de venta.
* No obstante, este plazo dejará de contar en el momento en que los clientes firmen un contrato de naturaleza privada con un plazo específico para la formalización (escrituración) de la venta. En este caso, el plazo pasará a ser el establecido en estos contratos.
* Estos plazos de vigencia resultarán de aplicación para todo tipo de operaciones de venta de activos, con independencia de su tipología y de su precio de venta (PVP).
* Como excepción, estos plazos no resultarán de aplicación a las operaciones sobre activos que se encuentren incluidos en Acciones/Planes Comerciales, en cuyo caso se considerará que el plazo de vigencia de las mismas es el que se determine en dichos acuerdos.
* Oficina EPA: Si el activo tiene cobertura EPA, el Servicer lo comunicará a BBVA a través del buzón de correo [oficinaepa@bbva.com](mailto:oficinaepa@bbva.com), para que BBVA realice las gestiones correspondientes con el FGD.

De entre todas las ofertas que hayan superado los filtrados descritos anteriormente, deben ser discriminadas en primer lugar por importe ofertado. Todo ello siempre y cuando no se haya comunicado la aceptación de otra inferior con anterioridad y, en caso de coincidencia en el importe de dos o más ofertas, por orden de entrada.

Para el caso de coincidencia de la hora y minuto de grabación de la oferta en el Sistema se discriminará por orden de entrada del Lead.

Para que los APIS puedan dar traslado a un cliente de la aceptación de su oferta es necesario que se registre la aceptación de la misma en el Sistema. Todo ello de cara a que no se generen problemas de aceptación de varias ofertas. Una vez registrada en el sistema la aceptación de la oferta, el activo se despublicará de la web en caso de que se firmen arras o contrato privado. Se seguirán registrando nuevas ofertas sobre el inmueble, las cuales serán atendidas en el caso de no formalizarse finalmente la venta.

En el caso de ofertas con descuento sobre el precio de venta marcado en la Web, transcurrido el plazo de 15 días naturales desde el inicio de la publicación en la Web, aceptará la de mayor precio actuando conforme a las Facultades otorgadas al Servicer.

El resto de ofertas serán rechazadas en el Sistema y el API informará al cliente (por el mismo medio) de que no se ha aceptado su oferta.

Antes de la firma de la escritura de compraventa del activo en un plazo no mayor a 15 días laborables desde la fecha de aprobación de la oferta correspondiente se firmará un contrato de arras (por norma general, pero hay excepciones que no requieren contrato de arras), con las siguientes condiciones:

* Existen dos modelos de contratos de arras (uno general y otro para arras donde hay tanteo, adjuntos en apartado Anexos).
* Firma de arras para ofertas de más de 20.000 € por activo o suma de activos.
* Importes de arras:
  + 1.000 € para importes de ventas < 100.000 €
  + 2.000 € para importes de ventas ≥ de 100.000€ y < 200.000 €
  + 3.000 € para importes de ventas ≥ de 200.000€ y < 300.000 €
  + 4.000 € para importes de ventas ≥ de 300.000€ y < 400.000 €
  + 5% del precio para operaciones de más de 400.000 €
* Documentación necesaria:
  + Documento identificativo
  + Actividad económica: IRPF, última nómina, declaración de IVA.

Indicar que antes de la presentación a aprobación de la operación de venta, o, en todo caso, antes de la firma de cualquier contrato con el cliente, el Servicer deberá realizar la Identificación correcta del titular(es), incluyendo la identificación, en su caso, de los titulares reales, y recabando del(los) titular(es) la documentación que evidencie la actividad económica, el origen de los fondos y los medios de pago.

No se podrá por tanto formalizar ninguna operación sin la sanción previa en materia de PBC&FT, bien por parte del Servicer, o bien por parte de BBVA en las operaciones de riesgo alto no delegadas.

Del mismo modo, con carácter previo a la presentación de una operación el Servicer incorporará en la ficha de la oferta la fiscalidad asociada a la misma en los casos que así lo precisen (ver tipología de activos sujetos, en el apartado 5).

Los distintos tipos de contratos deberán seguir los estándares establecidos por los Servicios Jurídicos del Servicer y de BBVA respectivamente.

Tras la firma de los contratos se registrará en los Sistemas del Servicer formalización de la operación. Una vez firmados los referidos documentos, el activo dejará de estar publicado en los distintos canales de venta.

Existe la posibilidad de que se produzca un cambio de ofertante, bien porque el ofertante inicial decida formalizar la operación con otra persona (física o jurídica) o bien porque éste desista de la operación y se haya encontrado un nuevo ofertante que iguale la oferta aprobada. En estos casos se deberá presentar de nuevo la propuesta al Comité EGI para su valoración.

No obstante, no se considera que se ha producido un cambio de ofertante cuando éste decide formalizar la operación a través de una sociedad de su titularidad, otra sociedad del mismo Grupo o personas directamente vinculadas a él. En estos casos se deberá pasar el correspondiente filtrado PBC&FT con los datos del comprador final, debiendo obtenerse nueva sanción para su formalización.

Finalmente, se formaliza con el cliente la escritura de compraventa según los estándares establecidos por los Servicios Jurídicos de BBVA. Durante esta fase de formalización se deberán realizar las siguientes actuaciones:

Antes de que se formalice la firma de la escritura de compraventa:

El Servicer:

* Preparará la minuta de compraventa en la que se incluirá la situación medioambiental y/o urbanística del activo, si así fuera preciso por la tipología del activo.
* Enviará la minuta a la Notaría correspondiente para que se pueda proceder a la firma de la escritura.
* Plazos para la formalización de la firma de la escritura de compraventa:
  + Inmuebles no arrendados: Se formaliza en un plazo inferior a 45 días naturales desde la fecha de firma del contrato de arras o privado, salvo que alguna Administración Pública tenga derecho de tanteo para la adquisición del inmueble en cuyo caso este plazo será de 4 meses desde la firma del contrato de arras.
  + Inmuebles arrendados a terceros, en los que el arrendatario tenga derecho de adquisición preferente, los 45 días naturales para la formalización de la escritura de compraventa comienzan a partir de la fecha de recepción, por parte del inquilino, de la comunicación de la intención de venta, sin que éste manifieste su intención de ejercer el derecho.
  + Si existiese un préstamo sobre el activo y una vez conocida la intención del cliente de no subrogarse en dicho préstamo, el Servicer deberá solicitar (como norma general) las cancelaciones económicas correspondientes y los certificados de deuda cero a BBVA con, al menos, cinco (5) días de antelación respecto de la fecha de firma.

Nota: Es importante que en ningún caso se firme la Cancelación Registral sin haber reembolsado el préstamo y por tanto sin contar con el certificado de deuda cero.

* En la firma de la escritura de compraventa: Si previamente se entregó al cliente un certificado de aval por cantidades entregadas a cuenta (CEC), como condición necesaria para la firma de la escritura de compraventa el Comercial Responsable del Servicer, deberá recibir del cliente dicho certificado de aval y, en el caso de no aportarlo, el cliente deberá firmar un documento facilitado por SSJJ BBVA en el que se reconozca la perdida de dicho certificado, exonerando al Grupo BBVA de toda responsabilidad. Dicho certificado de aval o el documento de extravío firmado deberá enviarse por parte del Servicer escaneado por correo electrónico y el original por valija a la atención de BBVA EGI.

Una vez transcurridos los plazos anteriormente citados desde la autorización de la oferta sin haber firmado contrato de arras o privado o bien sin haber procedido a la firma de la escritura de compraventa, dicha aceptación quedará sin efecto.

Tras la firma de una escritura de compraventa en Notaría (a la que habrán acudido los apoderados correspondientes) el Servicer entregará las llaves del inmueble al comprador, registrará la formalización de la venta en su Sistema y archivará digitalmente toda la documentación asociada.

* Una vez firmada la escritura de compraventa se realizan en paralelo las siguientes acciones:
* Ingreso físico de cheques recibidos del comprador en oficina BBVA por el Comercial del Servicer.
* En caso de que sea un activo de BBVA S.A/Titulizado, el Servicer enviará por correo electrónico al equipo de Opplus de Contabilidad de Inmuebles de BBVA (buzón: [ventainmuebles@bbva.com](mailto:ventainmuebles@bbva.com)) la escritura de compraventa, el cheque, justificante de ingreso y DNI/CIF, para su contabilización.
* En caso de que sea un activo de una Sociedad Inmobiliaria, el Servicer generará el borrador de la venta en su Sistema para su contabilización por parte de Contabilidad BBVA Real Estate (buzón: [contabilidad.recatalunya.es@bbva.com](mailto:contabilidad.recatalunya.es@bbva.com)).
* Tramitación de la operación de venta:
* Si el activo siguiera publicado en los distintos canales de venta por no haberse firmado previamente arras o contrato privado, dejará de estarlo.
* El Servicer realizará el pago de la plusvalía y comunicará la venta a la Comunidad de Propietarios.
* Si finalmente no se materializa una determinada operación de venta con un ofertante, los APIs realizarán las siguientes acciones:
* Presentarán activos alternativos al ofertante en función de la oferta presentada por el mismo.
* Contactarán con los demás ofertantes, si los hubiera, para ofrecerles el activo. El orden de contacto será por importe de la oferta, y en caso de coincidencia, por orden de realización de la oferta, y por último, por orden de prescripción del Lead en caso de coincidencia de la hora de entrada de las ofertas.
* Durante toda la comercialización de Promociones Inmobiliarias de más de 5 viviendas, se realizará un seguimiento de la comercialización a través de una revisión mensual de la actividad comercial por parte de BBVA y el Servicer, con el fin de adoptar medidas correctoras en caso de ritmos de ventas inferiores a lo esperado.

# Detalle de la Operativa: Comercialización y Venta de Activos a Profesionales

* Los requisitos para la comercialización y venta de activos a profesionales son los mismos que se detallan en el apartado de venta a particulares.
* Asimismo la elaboración, aprobación y seguimiento de Campañas Publicitarias, Acciones Comerciales y Planes Comerciales para activos dirigidos a clientes profesionales sigue el mismo circuito que el descrito en el apartado “Preparación de Activos para Venta a Particulares” del presente documento.

# Preparación de Activos para Venta a Profesionales

La preparación de activos para venta a profesionales se realizará, tal y como se describe a continuación, dependiendo de la tipología de los activos:

* **Para nuevos activos depurados y con precio**:

Los requisitos son los mismos que para la venta a particulares (apartado 3.2.1)

* **Para activos sin depuración jurídica y sin disponibilidad jurídica:**

Se podrán comercializar todo tipo de activos, independientemente de su estado:

* + Con cargas.
  + Sin posesión, es decir, con toma de posesión pendiente tras su adjudicación judicial.
  + Con ocupación ilegal.

Las ventas de estos activos deberán realizarse con pleno conocimiento y asunción expresa del estado jurídico del inmueble por parte del adquiriente y de las actuaciones judiciales y extrajudiciales que dicha situación conlleve, así como el coste que pueda derivarse de las mismas, y con exención de las responsabilidades y obligaciones que puedan derivarse para la parte vendedora, lo cual se reflejará en las minutas que sean redactadas a dichos efectos por el Servicer y validadas por BBVA (en los casos en los que se haya solicitado a raíz de la sanción del Comité EGI) para poder minimizar las consecuencias de las referidas circunstancias.

En relación con los activos que se encuentran gravados con cargas de terceros al momento de su venta:

1. En aquellos supuestos en los que en dicho momento se desconozca la situación del activo, el Servicer se hará cargo de su depuración jurídica (siempre y cuando las cargas no tengan impacto económico);
2. Sin embargo, en los supuestos en los que el potencial comprador conozca de la situación del activo con carácter previo a la compra, éste comprará el mismo en su estado actual y se hará cargo de su depuración jurídica.

* **Para activos a comercializar en sobre cerrado ante Notario**

En un proceso ordenado de venta de activos con presentación de ofertas en sobre cerrado ante Notario, el Servicer, en coordinación con BBVA EGI, se encargará de:

* + Selección de activos a incluir en la comercialización.
  + Selección de los Notarios que han de participar en la comercialización.
  + Distribución de los soportes comerciales (Guía del Comprador incluida) por los distintos canales de comercialización existentes según sea la tipología de los activos y el público objetivo (Call Center, APIs y/o Web).

Por su parte, los Servicios Jurídicos del Servicer redactarán la Guía del Comprador junto con el Documento de Oferta, y revisarán los materiales para este proceso de comercialización, como pueden ser el catálogo comercial de activos a comercializar y las fichas comerciales o dosieres de dichos activos. La Guía del Comprador incluirá, entre otros, la relación de inmuebles, la fecha límite de recepción de ofertas y el modelo para cumplimentar dichas ofertas, así como las Notarías donde se deberán presentar las mismas.

# Gestión de Ofertas de Profesionales sobre Activos

Esta fase de la comercialización comienza cuando existen clientes profesionales interesados y se realiza tal y como se describe en los puntos siguientes.



#### 3.3.2.1 Inicio de la Comercialización a través de la Red Comercial

Esta fase del proceso comienza cuando un cliente manifiesta su interés en un activo inmobiliario destinado a venta a profesionales. Los requisitos son los mismos que se especifican en el apartado 3.2.2.

# 3.3.2.2 Inicio de la Comercialización de activos sin depuración jurídica

El Servicer elaborará el censo de potenciales compradores de estas tipologías de activos, poniendo a disposición su Red Comercial especializada para la gestión de estas tipologías y de este tipo de potenciales compradores.

El Servicer llevará un control de:

* Activos con cargas, control del estado de cancelación de las mismas.
* Activos sin posesión, control de las fechas de toma de posesión.
* Activos con ocupación ilegal, control de las fechas de lanzamiento, estado de las ocupaciones ilegales y estado de los procedimientos.

El Servicer realizará una reunión con cada posible comprador en donde se le facilitará la cartera indisponible a comercializar (con datos de identificación del activo, tipología, datos registrales y valor de la última tasación). El posible comprador deberá firmar previamente el correspondiente acuerdo de confidencialidad elaborado por los Servicios Jurídicos del Servicer. El perímetro de activos sujetos podrá ser solicitado al Servicer por parte de BBVA, que deberá validarlo antes de que el Servicer lo comparta con terceros.

El Servicer, asimismo coordinará las peticiones de los compradores interesados en “lotes” de activos, en coordinación con BBVA EGI. Cuando sea posible, el Servicer tratará de maximizar el número de inversores para lograr una concurrencia que permita garantizar la transparencia del proceso.

Todas las ofertas de los posibles compradores serán registradas en los sistemas del Servicer y se realizará el análisis de las mismas por parte de BBVA, una vez disponga de la propuesta del Servicer (desgloses y datos de activos sujetos).

En relación con las ofertas sobre lotes de activos ocupados ilegalmente, para la presentación de las mismas a BBVA, el Servicer deberá previamente verificar que el ofertante cuenta con experiencia previa en este tipo de inversiones y con procesos internos que salvaguarden la reputación de Grupo BBVA tras la adquisición por su parte.

# 3.3.2.3 Gestión de ofertas de profesionales para cualquier tipo de activo

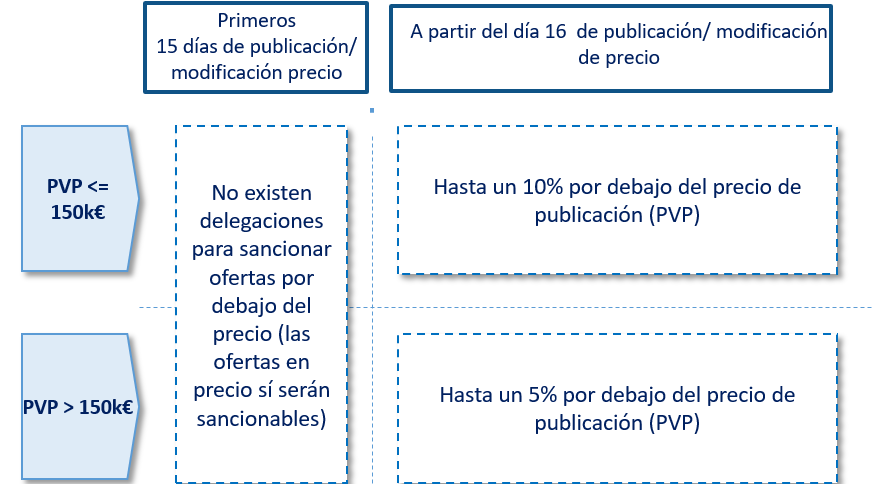
* El proceso de gestión de ofertas para profesionales es el mismo que el descrito en el apartado 3.2.2.
* En el caso particular de entrega de ofertas en sobre cerrado ante Notario, éstas deberán seguir el mismo criterio que en el apartado 3.2.1.3.

# 3.4 Asistencia al Banco en Venta de Carteras de activos.

El Servicer prestará asistencia al Banco en los procesos de transmisión de carteras de activos que el Banco ponga en marcha. A estos efectos, el Servicer se encargará de:

* Preparar bases de datos (tipo data tapes) con los datos de los activos que el Banco estime pertinentes de conformidad con la práctica de mercado y que estén a disposición del Servicer.
* Respuesta a Q&As de potenciales adquirientes en procesos de due diligence previos a la venta de carteras de Activos.
* Compilar la información y documentación que esté disponible en relación con los activos y poner la misma a disposición del Banco.
* Depuración jurídica de los Activos de la cartera respecto a los que dicha depuración sea necesaria.
* Organizar (directamente o por medio de APIs) las visitas a los Activos correspondientes, siempre que en cada caso (i) lo requieran expresamente los Propietarios, y (ii) el Servicer y los Propietarios lleguen a un acuerdo sobre los honorarios que la organización de las visitas devenga a favor del Servicer.
* Puesta a disposición de las llaves de los Activos a favor de los adquiriente/s de la cartera de Activos.
* Asistencia en términos razonables al Propietario en relación a las reclamaciones relativas a los Activos tras la venta de la cartera correspondiente.

# Facultades.

Las facultades del Servicer para la comercialización de venta de activos son: 

# Fiscalidad de operaciones de venta.

**5.1 Análisis Fiscal**

Supuestos para la incorporación de informe fiscal en las propuestas de venta:

* Suelos.
* Activos de carácter no residencial.
* Hoteles, naves industriales, centros comerciales, edificios en régimen de arrendamiento, otros activos en explotación (gasolineras, campos de golf, geriátricos, etc.) y locales comerciales.
* Operaciones de carácter singular (entre otras, venta de activos a través de estructuras societarias): Estas operaciones deberán ser, en todo caso, objeto de análisis fiscal y se podrán poner en común por parte del Servicer con Asesoría Fiscal BBVA, en su caso.
* Activos residenciales (viviendas, garajes, trasteros) que se transmitan a clientes que pretendan sujetar la operación a IVA.
* En el caso de lotes, serán de aplicación los anteriores parámetros incluyendo también la fiscalidad de los activos residenciales con independencia de la intención del comprador.

**5.2 Reporting Fiscalidad ventas**

* Con el fin de conocer los posibles impactos fiscales derivados de las operaciones de venta de inmuebles, el Servicer indicará en las fichas de venta de cada activo la fiscalidad aplicada a cada operación, con el fin de que las áreas contables de BBVA, tengan en cuenta esta información a la hora de cumplir con las obligaciones tributarias del Grupo.
* Dicha información también se incorporará en el reporting agregado de ventas que el Servicer envía a BBVA semanalmente.

# Controles asociados a la operativa.

* El Servicer elaborará puntos de control internos y el mapa de riesgos asociados, para trasladar a BBVA (EGI) el plan anual que incluirá el reporte mensual de las muestras seleccionadas al azar, así como de las incidencias detectadas y de las soluciones implantadas para su subsanación (a través de planes de acción, que serán objeto de seguimiento por parte de BBVA).
* El Servicer facilitará cualquier información para la correcta medición del nivel de servicio (KPI) que sea requerida por parte de BBVA.El Servicer deberá facilitar a BBVA todos los registros grabados en sus sistemas, relacionados con esta operativa, con el fin de que BBVA pueda conciliar que la información reportada en las fichas comerciales tiene correspondencia con las bases de datos/sistemas informacionales (objetivo: trazabilidad, correspondencia, y codificación univoca de operaciones).
* Control de firmas mediante mandatario verbal. El Servicer, en el caso excepcional de que realice una firma a través de un mandatario verbal, deberá ratificar la misma por un apoderado en el plazo máximo de 24 horas hábiles y enviar la documentación correspondiente por email a BBVA (buzón [egi.comercial.es@bbva.com](mailto:egi.comercial.es@bbva.com)) para que se pueda tramitar la operación.
* Gestión de APIs:
  + El Servicer dispondrá de un protocolo interno de selección, contratación, asignación y seguimiento de los APIs que participen en el proceso de comercialización de activos del Grupo BBVA, de cara a ofrecer la máxima transparencia al banco en esta operativa.
  + Todas las gestiones realizadas por los APIs (comunicaciones a interesados, tramitación o denegación de ofertas.) quedarán registradas en los sistemas del Servicer con el fin de que BBVA pueda tener acceso directo o indirecto a la información a través de descargas del sistema o reportes mensuales del Servicer y así poder realizar los controles oportunos.

# Anexos.

* Contratos de arras

* Actuaciones previas a la comercialización de “activos aparecidos”



* Plantilla Informe Conflicto de intereses

