
	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 1/18

Índice


Lista de destinatarios	3
Lista de revisiones.....	3
1. Objeto	4
2. Área de aplicación	4
Será de aplicación a las siguientes Direcciones:	4
3. Referencias.....	4
4. Definición y terminología	5
5. Instrucción	5
5.1. Personas autorizadas para decidir sobre una solicitud.....	5
5.2. Criterios de carácter general a seguir en la aceptación manual	6
5.3. Criterios de carácter general a seguir en la aceptación y tramitación de las renegociaciones de los contratos.	7
5.4. Financiación cuota balloon	7
5.5. Medidas de control de riesgo	8
5.5.1. Algún interviniente tiene antecedentes previos de morosidad con JVES:	8
5.5.2. Antecedentes negativos de algún interviniente en los Bureaux de Crédito:	8
5.5.3. Existencia de valor residual y/o pagos muy irregulares:	8
5.5.4. PYMES y autónomos:	9
5.5.5. Sobrevaloraciones VN y VO:	9
5.5.6. Cliente con otras operaciones (Consolidación de Riesgos):.....	10
5.5.7. Intervinientes con pensiones por discapacidad:.....	10
5.5.8. Vehículos a nombre de una persona con discapacidad.....	10
5.5.9. Cómputo del nivel de ingresos tras la jubilación	10
5.5.10. Consulta CIRBE	11
5.5.11. Decisión	11
6. Controles y registros de Calidad	12
7. Anexos.....	12
Anexo I.....	13
Anexo II.....	16
Anexo III.....	17
Anexo IV	18

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 2/18

ATENCIÓN

Para el uso de este documento impreso, es necesario verificar que no existe una versión más actualizada en la base documental **DOCINFO**.

	REDACTADO POR	VERIFICADO POR	VALIDADO POR
NOMBRE	J.L. Martín Mulero	A. San Roman Regidor	J.M. Martín Prada
FUNCIÓN	Risk Retail Manager	Responsable de Gestión Documental	Chief Risk Officer
FIRMA	Las firmas son registradas de forma electrónica en la base documental de DOCINFO		

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 3/18

Lista de destinatarios


Este documento está disponible en la Intranet del Grupo PSA (DOCINFO) para el personal de JVES.
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00018/v.vc/fiche

Personal afectado:

Goal todo el personal la entidad:
G_H_BPF-JVES

Lista de revisiones

Fecha de aplicación	Índice de revisión	Naturaleza de la revisión	Nº de las páginas/capítulos modificadas
24/02/00	CTO-03	Creación	
19/08/01	00	Adecuación al nuevo Sistema de Calidad	Todas
15/06/02	01	Modificación medidas de control de riesgo en anexo 1 y conversión de moneda al Euro	9
27/09/02	02	Eliminación diferencias de tratamiento sobre las solicitudes de LPV	8
18/12/02	03	Adecuación al nuevo sistema de decisión Sherlock y modificación de las restricciones a la aceptación.	5, 9 y 10
01/10/05	04	Actualización de documento y Anexo 1 de Medidas de control de riesgo de tipo general.	3, 6 y 9
05/12/06	00	Actualización del procedimiento del SGC antiguo PACO0404 para su incorporación en CASCADE.	Todos
28/02/07	01	Modificación del Objeto, inclusión de nuevas referencias y modificación del apartado Decisión.	1, 3, 5.
01/03/09	02	Actualización condiciones de riesgo.	1,2,3,4, 5
25/03/09	03	Actualización apartado 5.3.5	5
17/04/09	04	Actualización apartado 5.3.5	5
24/01/11	05	Actualización apartado 5.3.7	5
01/01/13	06	Adaptación a la Circular 5/2012 Banco de España	Todas.
15/02/13	07	Actualización varios apartados.	Varios.
15/04/15	08	Actualización apartados 5.4.5 y 5.4.7	7 y 8
19/10/16	09	Actualización e inclusión anexo de delegación de facultades y nichos de riesgo	Varios
10/04/2017	10	Se añade apartado 6 de controles y registro de calidad. Actualización de los Anexos I y II	Varios
08/08/2017	11	Actualización puntos 5.2, 5.4.5 , Anexo II y Anexo III	5,8,13 y 14
24/05/2018	12	Actualización punto 5.4. Medidas del control del Riesgo	8

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 4/18

17/01/2019	13	Modificación de los puntos 5.4.4, 5.4.8 y anexo 3	7, 9 y 15
06/03/2020	14	Actualización punto 5.4 (vehículos a nombre de personas con discapacidad y actualización calibord).	8 y 9
30/10/2020	15	Identificación de dificultades financieras en financiación cuota balloon. Consulta CIRBE	7, 8 y anexo IV
01/12/2022	16	Cálculo ingresos tras jubilación Consulta CIRBE. Cambio facultades analistas	5.5.9 5.5.10 Anexo i

Validación de la última evolución:

Fecha	Aprobado por	Tipo de modificación (art 6/7)
25/11/2022	Comité de Riesgos	Modificación relevante

1. Objeto

Dar las orientaciones generales, desde el punto de vista del riesgo y del crédito responsable al:

- Personal autorizado de la Dirección de Operaciones para decidir las solicitudes de crédito de cliente Retail (particulares y autónomos) y pequeñas empresas ¹, no aprobadas automáticamente por el sistema. (La aceptación automática se regula en la instrucción PFES_I03_14_XX).
- Resto de áreas implicadas en la tramitación de las modificaciones financieras, en especial el Departamento de Atención al cliente y Cobros.

2. Área de aplicación

Será de aplicación a las siguientes Direcciones:

- Dirección de Operaciones.
- Dirección de Ventas.
- Dirección de Recobro
- Dirección de Riesgos.

3. Referencias

Las referencias utilizadas para la elaboración de esta instrucción son:

- Manual de Calidad

http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_13_00141/v.vc/fiche

- Procedimiento sobre la Gestión documental de PSA Finance

http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_19_00069/v.vc/fiche


- JVES_P303_00_XX(Proceso de Adquisición y Administración de Contratos)

http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_07_00025/v.vc/fiche

- JVES_P305_00_XX (Proceso de Cobro y Contencioso)

http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00088/v.vc/fiche

¹ Solo se considera cliente final Retail: se excluyen operaciones de flotas y grandes clientes, empleados y especiales definidas por baremo.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 5/18

- JVES_I303C_06_XX (Instrucción para la gestión y control de la validación de operaciones VAC y LPV. Clientes Particulares y Autónomos)
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00109/v.vc/fiche
- PFES_I03_13_XX (Instrucción para la Intervención y Reserva de Dominio)
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00074/v.vc/fiche
- JVES_I303A_08_XX (Instrucción para el análisis de solicitudes VAC y LPV, Clientes particulares y autónomos)
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00100/v.vc/fiche
- **JVES_I303A_03_XX (Instrucción para el análisis del riesgo de los clientes flotistas corporate)**
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00093/v.vc/fiche
- JVES_I305C_11_XX (Instrucción para Realizar modificaciones en las condiciones de pago de forma extra-contractual).
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00102/v.vc/fiche
- JVES_I304B_01_XX (Instrucción de actuaciones sobre Gestión cliente).
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00064/v.vc/fiche
- BPF_I04_01_XX (Conditions de paiement extra contractuelles clientèle détail).
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.20381_09_00002/v.vc/fiche
- JVES_I303A_04_XX (Instrucción para el análisis de operaciones de Empresas y Renting).
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_07_00041/v.vc/fiche
- JVES_I303A_14_XX (Instrucción sobre la Aceptación Automática y Tasa de Rechazo).
http://docinfogroupe.inetpsa.com/ead/doc/ref.00890_06_00104/v.vc/fiche
- CIRCULAR 5/2012, de 27 junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre la transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

4. Definición y terminología

JVES: «PSA Financial Services España, E.F.C., S.A.».

AP: «Agente de la Plataforma».

Bureau de Crédito: «Bases de datos externas sobre morosidad cuyo acceso es contratado con empresas especializadas».

GANVAM: «Publicación periódica especializada en precios de vehículos usados. Determina el “Precio Catálogo”».

EUROTAX «Publicación periódica especializada en precios de vehículos usados. Determina el “Precio Catálogo”».

VN: «Vehículo Nuevo».

VO: «Vehículo Usado».


CIRBE: Central de Información de Riesgos del Banco de España

5. Instrucción

5.1. Personas autorizadas para decidir sobre una solicitud

Las únicas personas autorizadas para poder decidir sobre la aceptación o denegación de una solicitud y sobre la admisión o no de determinadas garantías son las relacionadas en las instrucciones PFES_I03_08_XX y PFES_I06_01_XX. En el anexo se detallan asimismo los límites de aprobación de cada una de ellas.

Los Responsables de Aceptación son las personas que deben velar por el cumplimiento de las normas de la presente instrucción.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 6/18

5.2. Criterios de carácter general a seguir en la aceptación manual

La concesión de los créditos deberá realizarse atendiendo a la situación personal y financiera del cliente, actuando bajo una regla de proporcionalidad en función de las características de la operación, en especial del importe del crédito solicitado, de la complejidad e importancia relativa del mismo para el cliente, así como a la experiencia anterior si esta existiera.

Normalmente, los criterios de concesión se basarán en la capacidad de pago del titular y/o cotitulares de las operaciones de forma que se tendrán en cuenta, además de sus fuentes de renta habituales y las de sus cónyuges –si intervienen como cotitulares- y de las obligaciones declarados por éstos, cualquier otra deuda financiera de la que se tuviera conocimiento durante el estudio del crédito, incluida la propia cuota de la financiación solicitada. Dicha capacidad se estimará con independencia de la existencia de otros avalistas o activos que pudieran servir de garantía en un proceso de recobro posterior.

A título orientativo, dejamos señalados algunos criterios que pueden ayudar a los analistas en el proceso de aceptación manual:

1. Para personas físicas, no autónomos, ingresos mensuales mínimos superiores al salario mínimo interprofesional.
2. Contrato de duración indefinido con una antigüedad en el empleo superior a 2 años.

Si no se da alguno de los criterios anteriores y en ausencia de otros elementos de garantía suficientes a criterio del analista, se deberá reforzar la operación con las garantías adicionales que correspondan en cada caso.

En ningún caso la renta disponible resultante tras atender el servicio de sus deudas declaradas podrá suponer una limitación notoria para cubrir decorosamente los gastos de vida familiares del prestatario.

Aquellas solicitudes que por el conjunto de sus características pueden ocasionar elevadas pérdidas a JVES, se deben aprobar excepcionalmente por el Equipo de Aceptación Manual. Estas solicitudes se engloban dentro de lo que se denominan nichos de riesgo, detallados en los Anexos II y III de la presente instrucción


Si excepcionalmente se concediera algún crédito con garantía hipotecaria, se obtendrá previamente una pre-tasación o una tasación de las mismas, con una cobertura suficiente teniendo en cuenta todos los elementos de la operación, a criterio de los Responsables de Aceptación.

En caso de que el analista requiera aportación de garantías complementaria, como avalistas con propiedades, etc., estas deben tener en cuenta el nivel de riesgo que globalmente se pretenda asumir, no bastando la sola existencia de propiedad para justificar la aprobación de una operación cualquiera.

En los casos de separación de bienes, cuando el analista requiera las propiedades del matrimonio para garantizar la solvencia del crédito, será necesario obtener la firma del cónyuge como cotitular. En general se tenderá a solicitar “cotitularidades” adicionales en todos aquellos casos donde los ingresos adicionales puedan ayudar a pagar las cuotas del crédito.

El analista asegurará una prudente relación entre el importe del crédito y el valor del vehículo y en particular prestará especial atención a lo establecido en el punto 5.4.5 de esta instrucción sobre el PVP y el capital financiado de los vehículos.

En casos excepcionales, en aplicación del punto 8, del anejo 6 de la Circular 5/2012 del Banco de España, se podrán aceptar solicitudes fuera de las condiciones reguladas, si se

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 7/18

establecen condiciones adicionales para su aceptación, del tipo de Reserva de Dominio, reducción del capital financiado, etc.

En los Anexos 1 y 2 de la Instrucción para la gestión y control de la validación de operaciones (PFES_I03_06_XX) figura la relación de documentos mínimos a exigir.

Asimismo, en el Anexo 1 de la “Instrucción para la Intervención y Reserva de Dominio” (PFES_I03_13_XX) figuran los Criterios de Selección para la inscripción en el Registro de Bienes Muebles.

5.3. Criterios de carácter general a seguir en la aceptación y tramitación de las renegociaciones de los contratos.

En los supuestos en que las renegociaciones no sean tratadas como nuevos contratos, en cuyo caso se estaría a lo dispuesto en el apartado inmediatamente anterior, los departamentos encargados de su tramitación se registrarán por lo establecido en las siguientes instrucciones:

- PFES_I04_01_XX / Instrucción de actuaciones sobre Atención al cliente. (Dirección Operaciones – Departamento Gestión Cliente)
- PFES_I05_11_XX / Instrucción para Establecer el Sistema para Realizar modificaciones en las condiciones de pago de forma extra-contractual. (Dirección Recuperaciones)

En general, el departamento encargado tendrá en cuenta y reflejará en sus instrucciones:

a.- una experiencia mínima en la relación y en cumplimientos del prestatario durante un periodo suficientemente amplio.


b.- un límite a la frecuencia de modificaciones durante un número también amplio de años.

En caso de incumplimientos reiterados y decisión de no renegociación de la deuda, antes de exigir el total del préstamo y antes de recurrir a los tribunales, JVES recordará al prestatario mediante carta las potenciales consecuencias, previstas y aceptadas por él en su contrato, en términos de coste por intereses moratorios u otros gastos.

5.4. Financiación cuota balloon

Para el caso de los clientes que soliciten financiar la última cuota del préstamo balloon y con el objeto de su adecuado marcaje para que quede correctamente provisionadas en base a los criterios de forbearance (autocontrol), se procederá como sigue:

- Se identificará si el cliente se considera que tiene dificultades financieras o no, en el momento de la solicitud de la financiación de la cuota balloon. Esta identificación se llevará a cabo en el momento del estudio de la solicitud, ayudándose en la medida de lo posible de los automatismos del modelo (cliente en morosidad denegación automática). La definición de dificultades financieras se establece en la política de forbearance de la Cooperación y en el marco regulatorio en vigor. Los principales aspectos a considerar son:
 - Que esté en dudoso por impago (+90 días), o
 - Que esté en irregular (+30 días), o

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 8/18

- Que haya estado en irregular en los últimos 3 meses (aunque actualmente el cliente esté al corriente de pago).

También se considerarán las dificultades financieras no relacionadas con la morosidad:

- La existencia de irregulares/refinanciaciones en los últimos 3 meses en otras operaciones tituladas por el cliente.
- La gestión del cliente se llevará a cabo desde:
- El Área de Aceptación si el cliente no tiene dificultades financieras. La solicitud de la financiación se ha de capturar por el modelo de VO. Su estudio y aprobación quedara sujeta a la política vigente que la JVES tenga aprobada para este segmento en cada momento, valorándose las capacidades financieras del cliente, el valor residual del objeto a financiar y la necesidad, si se estimase conveniente, de añadir garantías adicionales a la operación.
 - El Área de Recobro si el cliente tiene dificultades financieras. De tal forma que al cliente se le financiará la cuota balloon sobre el mismo contrato procediéndose al marcaje objetivo para que la operación sea provisionada como forbearance de forma correspondiente. (Ver anexo IV).
Si bien, las operaciones que se realicen desde este área se trataran como excepciones, que se trataran una a una con la Dirección de Riesgos dándose la pertinente autorización previa causa justificada.

5.5. Medidas de control de riesgo

Además de los criterios generales de aceptación descritos en el apartado anterior, puede ser necesario que en determinados momentos o circunstancias se tengan que establecer medidas adicionales de control de riesgo.

A continuación, se detallan los pasos a seguir por los Analistas en las diferentes situaciones que se relacionan:

5.5.1. Algún interviniente tiene antecedentes previos de morosidad con JVES:


- Informarse con el Departamento de Cobros/Contencioso del comportamiento del cliente antes de tomar cualquier decisión, diferenciando los casos de refinanciación de valor final de operaciones Ballon (recompra del vehículo asegurada).

5.5.2. Antecedentes negativos de algún interviniente en los Bureaux de Crédito:

- Documentar la solicitud con los antecedentes negativos de los intervinientes afectados.
- Aquellas solicitudes para las que nuestro sistema nos informe de la existencia de antecedentes de morosidad y que, por los informes favorables obtenidos, se estime su aceptación, deberán ser afianzadas y/o avaladas siempre con un alto grado de solvencia para garantizar el crédito. (Estamos obligados a ser particularmente prudentes con este tipo de operaciones).

5.5.3. Existencia de valor residual y/o pagos muy irregulares:

- Como norma general, no está permitido autorizar solicitudes de crédito si no existe un producto aprobado para ello. En particular y para este tipo de operación, se deberá prestar especial atención a las solicitudes con un pago final, a cargo del cliente, superior al 25%

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 9/18

del capital (concentración en las últimas o últimas cuotas), salvo en los productos con un último pago o valor residual definido en el producto. (El sistema de aceptación automática sí permitirá en algunos casos la aprobación de este tipo de operaciones).

- Cualquier solicitud con pagos irregulares, salvo las operaciones típicas de 14 mensualidades, requiere que se preste una especial atención a la capacidad de pago del cliente para atender los vencimientos especiales y un grado de solvencia suficiente para garantizar el crédito.


- Se prestará especial atención al importe más alto de la cadena para establecer la capacidad de pago del cliente y garantías necesarias para la aceptación.

5.5.4. PYMES y autónomos:

- En el caso de la aprobación manual y para las sociedades o empresarios individuales con menos de 3 años de antigüedad o con una antigüedad superior, pero con unos fondos propios inferiores a 30.000 Euros, será necesario conseguir, salvo excepciones justificadas, cotitulares o avalistas con el grado de capacidad de pago y/o de solvencia que convenga en función del riesgo inherente a la operación.
- En estas operaciones será siempre conveniente, con independencia de la antigüedad de la empresa o del capital, tratar de conseguir un aval suficiente. En cualquier caso, deberemos disponer, al menos, bien del último balance y cuenta de resultados oficiales o bien del impuesto de sociedades (o I.R.P.F. en su caso). Estos documentos deben servir de soporte para demostrar una capacidad de pago y una solvencia suficientes a nuestros efectos.
- Se debe consultar siempre al **BUREAUX DE CRÉDITO** sobre los antecedentes de todos los intervinientes de la solicitud de crédito y de los componentes de la sociedad siempre y cuando sean persona jurídica.
-

5.5.5. Sobrevaloraciones VN y VO:

- Las solicitudes VO de un capital a financiar superior al 100% del valor en **GANVAM y/o EUROTAX**, deben estar bien garantizadas con un grado de solvencia suficiente que soporte el crédito.
- Como regla general, no se aceptarán solicitudes VO cuando el PVP sea superior al 140% del valor GANVAM y/o EUROTAX, salvo excepciones bien justificadas y con un nivel de aprobación superior al de analista.
- Para aquellas solicitudes VAC que cumplan con los criterios definidos por la D. Riesgos y que han sido parametrizados en GP, el sistema solicitará de forma automática como imposición de documento la copia de la factura de venta con el fin de verificar la coherencia de los datos grabados.
Criterios definidos:
 - VAC Lineal o VAC Ballon.
 - Precio vehículo superior >25.000€
 - Capital financiado >20.000€

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 10/18

- Duración>60meses
- Entrada>20%
- Se excluyen los colaboradores y los clientes con buena experiencia anterior

En el caso de puntos de venta problemáticos, la dirección de Riesgos podrá establecer criterios adicionales de imposición automática de la copia de la factura definitiva de venta.

La factura será validada y se dejará copia para digitalizar en el dossier. La ausencia de este documento, conllevará dar de alta la incidencia.

Además de esta acción, el Analista podrá solicitar copia de factura de venta siempre que considere necesario este documento para el estudio de una solicitud.

5.5.6. Cliente con otras operaciones (Consolidación de Riesgos):

En general, para cada solicitud cursada, se deberán revisar los antecedentes de las operaciones existentes más recientes de ese mismo cliente y obtener el grado de solvencia acorde en cada caso, en función del riesgo consolidado.


5.5.7. Intervinientes con pensiones por discapacidad:

- Ante el alto riesgo de fraude existente, se decide seguir la siguiente operativa para aquellas solicitudes en las que se incluya algún interviniente con discapacidad:
 - o Modelo de evaluación:
 - Solicitudes con Score Rojo: se denegarán automáticamente
 - Solicitudes con score Naranja: Se estudiarán de forma manual y las que resulten aprobadas se enviarán a firmar contratos ante notario para que sea éste el que de fe de la capacidad de obrar del solicitante discapacitado. Será el cliente el que se haga cargo de los gastos notariales en el mismo momento de la firma. El notario quedará a elección del solicitante.
 - Solicitudes con Score Verde: seguirán el procedimiento estándar.
 - o Operativa:
 - No se solicitará justificante médico de la discapacidad, por tratarse de un dato sensible de carácter personal.

5.5.8. Vehículos a nombre de una persona con discapacidad

Para aquellos casos en los que los titulares del préstamo soliciten inscribir el vehículo a nombre de una persona con discapacidad por temas fiscales, el Área de Aceptación tendrá la potestad de autorizar la pérdida de reserva de dominio en el caso de que fuese necesaria. Para ello, se solicitan garantías suficientes que compensen la pérdida de la reserva de dominio. Y se verificará que exista un vínculo familiar cercano entre el titular del préstamo y el titular del vehículo financiado.

5.5.9. Cómputo del nivel de ingresos tras la jubilación

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 11/18

El modelo de evaluación minorará de forma automática los ingresos que declaren los solicitantes que durante la vida del préstamo alcancen la edad de los 65 años, de tal forma que este dato calculado es el que tendrá en cuenta el modelo en los cálculos que realiza para obtener la tasa de esfuerzo y la tasa de endeudamiento.

A la hora de calcular los ingresos que percibirá el solicitante con la jubilación y ante la dificultad de realizar el cálculo exacto, ya que habría que tener en cuenta los años cotizados, las bases de cotización, el estado civil, personas a cargo y otras variables que en el momento de la evaluación se desconocen, utilizamos lo que la OCDE llama “tasa de sustitución neta” que se define como la cuantía de la pensión neta individual dividida entre el salario medio anterior a la jubilación.

5.5.10. Consulta CIRBE

Para aquellos casos en los que la solicitud tenga un único interviniente y el modelo de evaluación determine que se ha de consultar la información de la CIRBE por un supuesto endeudamiento del cliente, el Área de Aceptación Retail deberá realizar la consulta al Banco de España para que éste devuelva la posición del cliente en el sistema financiero español y se proceda a su análisis.


Con carácter excepcional para aquellos casos en los que exista un dictamen previo favorable y el modelo considere necesaria la consulta a la CIRBE después de una modificación en la solicitud de crédito, ésta consulta quedará sujeta a criterio del analista.

Para poder realizar esta consulta, se ha de disponer de la solicitud de crédito firmada por el cliente. Esta solicitud de crédito ha de ser archivada, junto con la información que devuelve el Banco de España, independientemente de la decisión de crédito.

Con independencia de lo que determine el modelo de evaluación el analista de crédito podrá realizar la consulta al Banco de España para completar el estudio si así se considera para su análisis.

5.5.11. Decisión

- En los casos de Scoring Zona Roja (Rechazo preconizado por el sistema), el analista podrá establecer las condiciones adicionales que considere necesarias para la aceptación del crédito, condiciones del tipo de: imposición de Intervención o Reserva de Dominio, captación de nuevas garantías, reducción de capital a financiar, etc.
- Si los Analistas observaran elementos de riesgo motivados por situaciones encubiertas (presuntas estafas, engaños, etc.), la solicitud debe ser inmediatamente parada, independientemente de la nota de *scoring* y de la resolución del sistema. Se trata de evitar la autoliquidación del concesionario en situaciones de riesgo, hasta clarificar la duda y completar el proceso de antifraude, en su caso. EN SITUACIONES DE DUDA, PREVALECE EL ESTADO DE ESTUDIO O DENEGADA POR DELANTE DE LA ACEPTACIÓN AUTOMÁTICA.
- Si durante el proceso de decisión, los Analistas tuvieran conocimiento de que el demandante de la solicitud de crédito se tratase de un político no residente, informarán al Director Jurídico de JVES para que analice las circunstancias que concurran, dejando la operación sin acuerdo hasta recibir instrucciones precisas al respecto.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 12/18

- Como culminación del proceso de aceptación manual, la persona autorizada deberá tomar una decisión, que podrá ser: APROBADA, DENEGADA, ANULADA O APROBADA BAJO CONDICIÓN. Una vez tomada la decisión, se procederá como sigue:
 - Anotarlo en el sistema, incluyendo una breve explicación de la causa de la decisión y codificando la decisión en función de los códigos en vigor.
 - Asimismo, se indicarán en el sistema todos los documentos a recibir del concesionario.
- Para asegurar el buen seguimiento del riesgo por concesionario, se atenderá a los niveles de riesgo recogidos en el documento “Tableau de Bord. Calidad de Riesgo por Concesionario” (CALIBORD), actualizado bimensualmente.
- Será responsabilidad de la Dirección de Operaciones y la Dirección de Riesgos, identificar situaciones de riesgo si las hubiera y proponer medidas correctoras si fuera necesario, a través de los Comités de Riesgos y Comités de Incidencias.
- En los casos de Denegación Automática por el sistema las solicitudes no pueden ser aceptadas por los analistas. Solo podrán ser aceptadas, con carácter excepcional, por el Responsable de Aceptación Retail o el Supervisor de Aceptación Retail y reforzando suficientemente la solicitud siempre que se considere oportuno (pidiendo más entrada, añadiendo más avales y/o cotitulares solventes al contrato, rebajando el capital financiado, etc.). En este caso se necesitará también la aprobación del Retail Risk Manager.


6. Controles y registros de Calidad

Con el objeto de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, el Área de Risk Retail realizará un control mensual sobre las operaciones analizadas manualmente por el Área de Aceptación de Operaciones. Este control consiste en seleccionar al menos 50 solicitudes de distintos productos/segmentos de forma aleatoria, tanto operaciones aprobadas como denegadas, y analizar si la evaluación de la misma se corresponde con los criterios descritos en la normativa (backtesting).

El resultado del análisis se comunicará en la reunión operativa mensual que se mantiene con el Área de Aceptación, para que en caso de que existan no conformidades con las evaluaciones realizadas se puedan tomar medidas correctoras conforme a las directrices de Riesgos. Sólo en este caso, se emitirá Acta de la reunión mantenida y del contenido y acuerdo de la misma.

7. Anexos


Hay 4 anexos

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 13/18

Anexo I

El Departamento de Riesgos delega en el Área de Aceptación del Departamento de Operaciones las siguientes facultades crediticias atendiendo a la personalidad jurídica del solicitante y del importe del crédito para la decisión manual de las operaciones Retail:

IMPORTE HASTA (k€)	CLIENTES PERSONAS JURÍDICAS	IMPORTE HASTA (k€)	CLIENTES PERSONAS FÍSICAS
120	Analista de Operaciones	80	Analista de Operaciones
150	Supervisor de Operaciones, Delegación Especial	110	Supervisor de Operaciones,
199,99	Responsable de Aceptación, Director Operaciones Retail	199,99	Responsable de Aceptación, Director Operaciones Retail

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 14/18

Esta delegación de facultades fue ratificada en el Comité de Riesgos de la JVE en el mes de abril de 2.016 y así consta en el Acta que se ha emitido derivada del mismo.

El desarrollo de la decisión manual viene recogido en las siguientes instrucciones:

- PFES_I03_08_19 Instrucción para el análisis de solicitudes VAC y LPV de clientes particulares y autónomos
- PFES_I03_04_10 Instrucción para el análisis de solicitudes de Empresas y Renting
- PFES_I03_12_08 Instrucción para establecer las normas a seguir en la aceptación manual de créditos y renegociaciones
- PFES_I03_27_03 Instrucción para el análisis de solicitudes provenientes de subrogaciones y novaciones


También se realizan las siguientes consideraciones:

- No se aceptarán, salvo excepciones debidamente analizadas por el Equipo de Aceptación Manual, los perfiles bajo la catalogación de Nicho de Riesgo.
- Además se vigilarán especialmente la capacidad de pago de los clientes con solicitudes en zona roja del score o los segmentos definidos en las instrucciones mencionadas con anterioridad.
- El Equipo de Aceptación Manual no tendrá objetivos relativos a la consecución de los siguientes aspectos:
 - Volúmenes de negocio
 - Ratios de aceptación

Asimismo, por sus características y por los riesgos implícitos, hay un conjunto de operaciones que se analizarán con el carácter de operaciones sensibles siendo su aprobación muy restringida.

Se consideran operaciones de carácter especial a las solicitudes de crédito propuestas por:

- Firmas participadas o vinculadas con PSA o Santander
- Miembros del Consejo de PSA o Santander
- Partidos Políticos o Sindicatos
- Medios de Comunicación
- Entidades Deportivas
- Empresas Públicas
- Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales, Entidades de Carácter Religioso y Asociaciones sin Ánimo de Lucro
- Casinos y Empresas relacionadas con Juegos de Azar


	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 15/18

Quedan revocadas las facultades delegadas para la resolución de operaciones que involucren: Firmas participadas o vinculadas a SCF/PSA, Miembros del Consejo de Santander o SCF/PSA, Partidos Políticos o Sindicatos, Medios de Comunicación, Entidades Deportivas, Casinos y Empresas relacionadas con Juegos de Azar. Siendo por tanto, competencia exclusiva para la resolución de éstas el Consejo de Administración, previo análisis y recomendación.

Para el caso de las Empresas Públicas se mantienen los actuales límites de delegación, mencionados con anterioridad, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- La financiación debe de estar autorizada y presupuestada.
- Las operaciones únicamente se formalizarán en la modalidad de Renting.
- La operación debe finalizar antes de la finalización de la legislatura, especialmente en el caso de Corporaciones Locales y Ayuntamientos.

Para Asociaciones, Organizaciones No Gubernamentales, Entidades de Carácter Religioso y Asociaciones sin Ánimo de Lucro se delegan facultades al CRO hasta el importe máximo de 70.000 € de riesgo vivo acumulado. La operación que supere éstos límites deberá remitirse, una vez analizada y recomendada, al Consejo de Administración para su aprobación. El CRO en caso de ausencia delega las facultades en el equipo de Risk Retail.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 16/18

Anexo II


Nichos de Riesgo Particulares y Autónomos:

No aceptar salvo excepciones:

- VN Industrial a 96 meses de duración.
- VO con PVP > 140% del valor GANVAM.
- VO con ASNEF o Antecedentes PSA.
- Zona Roja VN de cliente extranjero, con ASNEF o Antecedentes PSA.
- Zona Roja VN/VO a 96 meses de duración.
- Zona Roja VN/VO de cliente extranjero autónomo.

Vigilar especialmente la capacidad de pago y la solvencia de los clientes en los siguientes casos.

- Zona Roja en general.
- Baremo 12 cuotas bajas: En este tipo de oferta es necesario evaluar la capacidad de pago del cliente en relación siempre con la mensualidad de mayor importe.
- VN 84 y 96 meses + entrada < 30%.
- VU con “duración > 60 meses”.
- LPV (autónomos).
- VO > 2 años, con 48 meses o más de duración
- VO = 2 años con 72 meses de duración.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 17/18

Anexo III

Nichos de Riesgo Empresas y Renting


No aceptar salvo excepciones:

- LLD \geq 60 meses.
- LPV \geq 60 meses y fecha de constitución reciente ($<$ 36 meses).
- VAC \geq 72 meses.
- VAC, LPV y sector construcción.
- LLD \geq 48 meses y sector construcción.
- VO (VAC + LPV) + ASNEF

Vigilar especialmente la capacidad de pago y la solvencia de los clientes en los siguientes nichos de riesgo que podrán ser aprobados por los analistas hasta su importe autorizado:

- Constitución reciente (VAC, LPV, LLD), \leq 3 años, sin aval (sobre todo con FP $<$ 30000€).
- VO (VAC + LPV) sin ASNEF
- VN (VAC+ LPV+LLD) + ASNEF
- Capital financiado $>$ 30000€, sin aval (VAC+ LPV+LLD).

El analista podrá solicitar fianzas superiores a una cuota, siempre a su criterio, prestando especial atención a las Empresas de reciente constitución y sector de la construcción.

	Instrucción para establecer las Normas a Seguir en la Aceptación Manual de Créditos y Renegociaciones	JVES_I303A_12_16 Aplicación 01/12/2022
Clasificación C1 – Difusión Interna	Ref. 00890_06_00018	Página 18/18

Anexo IV

La política de forbearance diseñada por la JVES es más severa que la que exige el marco regulatorio, ya que considera, que una operación se ha de provisionar desde el primer día que está en irregular sin esperar a que llegue a 30+.

