



BASTANTEOS Y TESTAMENTARIAS

LIBROLEY
ABOGADOS

GESTIÓN INTEGRAL SOLUCIONES GLOBALES

ÍNDICE

- LIBROLEY ABOGADOS
- TRAYECTORIA
- VALORES
- TECNOLOGÍA
- ESTRUCTURA DEL SERVICIO
- PROCESO BASTANTEO
- PROCESO DE TESTAMENTARIAS
- CALIDAD
- RRHH
- DESEMPEÑO DURANTE PANDEMIA COVID-19
- SERVICIO DE BASTANTEOS
- PROCESO DE BASTANTEOS
- TIPOS DE BASTANTEOS
- SERVICIO DE TESTAMENTARIAS
- PROCESO DE TESTAMENTARIAS
- CLIENTES
- CONTACTO
- ANGECO



LIBROLEY ABOGADOS

- Despacho especializado en **gestión documental, reclamación de deuda y defensa en procedimientos concursales** para entidades financieras. Presta servicio a entidades nacionales e internacionales de primer nivel, gracias a su calidad y a su adaptación a las necesidades del cliente.
- Cuenta con **15 años de experiencia** en la gestión de todo tipo de bastanteos (personas físicas, sociedades mercantiles nacionales y extranjeras, entidades públicas, UTE, CB, sociedades civiles, asociaciones, fundaciones, cooperativas, FI, SICAV, entre otras).
- Gracias a la capacidad de sus recursos humanos e informáticos, Libroley **puede asumir cualquier volumen**, con ámbito nacional, manteniendo sus estándares de calidad.
- La **calidad y compromiso** de Libroley está avalada por la fidelidad de sus clientes, algunos de los cuales se mantienen desde el inicio.





TRAYECTORIA

- *En 2013, Libroley asumió el servicio de bastanteos y testamentarías de Bankinter. Libroley gestionó con éxito la transición a un sistema centralizado con criterios uniformes.*
 - *Se intervino, junto con Asesoría Jurídica, en la creación de los criterios de Bankinter, lo que garantiza un conocimiento total de los mismos.*
 - *Libroley también realizó bastanteos y testamentarías para Banco Popular, desde 2009 hasta la desaparición de la entidad.*
-

VALORES



Cumplimiento continuo de SLA y **comprobación interna** de calidad.



Existe una **colaboración permanente con el cliente**, tanto con oficina, como con Asesoría Jurídica o los correspondientes departamentos técnicos internos.



Los miembros del **equipo han trabajado para distintas entidades**, entre ellas Bankinter, BBVA, Bankia, Banco Popular, Caixa Geral, Triodos Bank, Banco Ceis y Caja de Ingenieros. Por lo tanto **conocen sistemas muy distintos** y están preparados para **asumir cualquier cambio**.



Feedback continuo a nuestros clientes.

TECNOLOGÍA

- *Libroley ha desarrollado una herramienta que permite la realización del bastanteo de poderes de forma automatizada, acreditando en pocos minutos los apoderamientos.*
- *Hasta ahora, las Entidades Financieras deben realizar el bastanteo de poderes de forma manual, lo que requiere unos importantes recursos humanos. La herramienta de Libroley supone, por tanto, una importante reducción de costes. Esta tecnología cognitiva desarrollada por Libroley permite sistematizar en pocos minutos numerosos procesos administrativos. Además lo hace con eficacia y seguridad.*
- *La herramienta no solo es aplicable a los bastanteos, también a la lectura de contratos de trabajo o de alquiler, a los testamentos, donaciones, contratos de compraventa, entre otros.*

ESTRUCTURA DEL SERVICIO

EQUIPO: Libreley asigna **equipos autónomos para cada cliente**, aportando al proceso una mejora sobre todos los aspectos operativos y de calidad.

FORMACIÓN: Los bastanteadores y letrados de sucesiones reciben **formación continua**, tanto en **aspectos legales** como **técnicos**.

CATAS: Sistema de **control y evaluación interna** con **catas diarias, con reporting semanal al cliente**.

FEEDBACK: Sistema de **reuniones mensuales** con asesoría jurídica o departamentos técnicos de los clientes para una **mejora continua en el servicio**.

MANUAL: **Elaboración de manual jurídico y operacional** específico para cada cliente, recogiendo todas las cuestiones generales de la gestión de bastanteos y testamentarias junto con los criterios propios de cada entidad financiera



PROCESO BASTANTEO

DIAGRAMA DE FLUJO DE TRABAJO

1. INICIO DEL EXPEDIENTE

Acceso a la solicitud de **bastanteo** a través de la aplicación o sistema de la entidad financiera.

2. DOCUMENTACIÓN

Acceso a la documentación, escrituras y análisis de las mismas.

3. INFORME JURÍDICO

Emisión del dictamen Jurídico **EN 24 HORAS.**

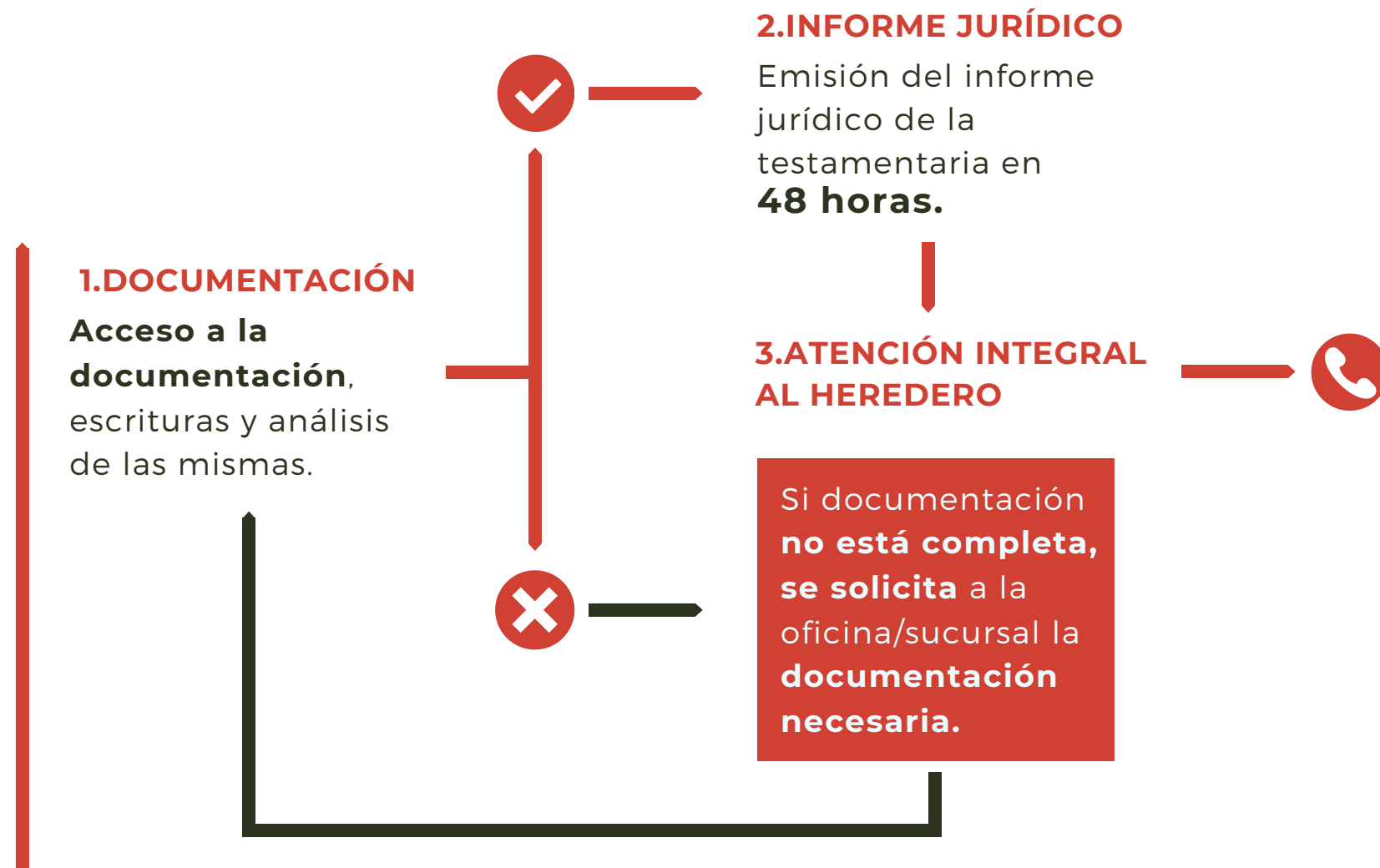
En caso de que la documentación **no esté completa o sea errada, se procede a solicitar** a la oficina/sucursal la **documentación necesaria.**

CONTROL / SEGUIMIENTO / AUDITORIA SERVICIO DE ATENCIÓN A LA RED DE OFICINAS

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA RED DE OFICINAS

PROCESO TESTAMENTARIAS

DIAGRAMA DE FLUJO DE TRABAJO



ATENCIÓN INTEGRAL A RED DE OFICINAS Y A HEREDEROS, TELEFÓNICA Y VÍA EMAIL.

CONTROL/SEGUIMIENTO/AUDITORÍA

Ventajas del proceso de testamentarías:

- Libroley elabora y facilita el documento privado de instrucción de reparto para ayudar al cliente y herederos.
- El documento privado de reparto se realiza siguiendo la escritura pública de adjudicación así como las instrucciones de los herederos.
- **Agilidad** a la hora de realizar el reparto de bienes.
- **Satisfacción de los herederos** lo que conlleva una fidelización con la entidad.
- **Conocimiento de los procesos de planes de pensiones y seguros.** Se remite informe a las gestoras de la forma más detallada, para agilizar así su reparto a los beneficiarios.
- **Descenso del porcentaje de quejas** por parte de los herederos.



AUDITORIA

Garantía de auditoría sobre el 20% de expedientes diarios.



CUMPLIMIENTO

Cumplimiento de SLA al 100%.



CONTROLES DE CALIDAD

Controles de calidad diarios, mostrando el nivel de servicio así como los avances en el proceso.



SEGURIDAD INFORMÁTICA

Seguridad informática, garantizando en todo momento la **confidencialidad y el buen uso de la información del cliente** conforme al RGPD. Adherido al código tipo de ANGEKO.



PÓLIZA SEGUROS

Póliza Seguro de Responsabilidad Civil de **hasta 1.000.000 de €**, contratada con Markel Insurance, que **cubre a todos los trabajadores** presentes y futuros.

CALIDAD

RRHH

NOS PERMITE APORTAR EL MEJOR NIVEL DE SERVICIO PARA NUESTROS CLIENTES.

Libroley garantiza la aportación de perfiles jurídicos con amplia experiencia en Bastanteos y Testamentarias.

Perfil asignado:

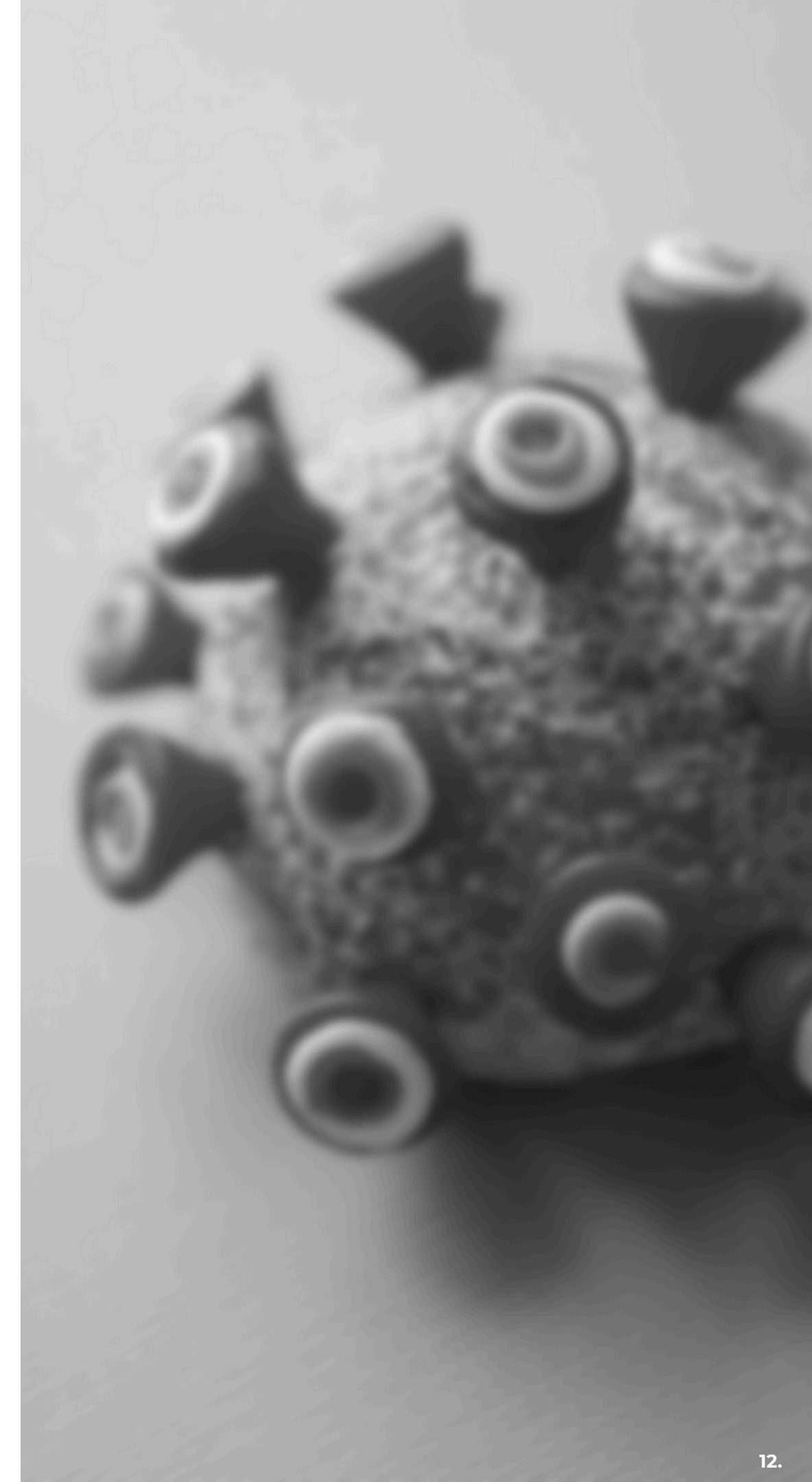
- *Experiencia de más de 10 años en bastanteos, testamentarias y otros cambios de titularidad (donaciones, fusiones...).*
- *Experiencia en el manejo de aplicaciones bancarias y en atención telefónica a la red de oficinas.*



DESEMPEÑO DURANTE PANDEMIA

COVID-19

- *Libroley tenía previsto con antelación la posibilidad de teletrabajo. Se implementó antes del estado de alarma y se desarrolló sin incidencias y con total normalidad.*
- *A día de hoy, se trabaja con un régimen de rotación de puestos, que permite compatibilizar las medidas de seguridad y la presencia en oficina. No ha habido modificación en plantilla pese al descenso en el volumen de trabajo. Ante la previsible recuperación se primó la fortaleza del equipo sobre el corto plazo.*
- *La calidad demostrada del plan de contingencia de Libroley hace que esté 100% preparado ante posibles rebrotes y nuevos confinamientos. Elaboración de un plan de contingencia específico por cada servicio y cliente.*



ANEXO

ESPECIFICACIONES DE BASTANTEOS Y TESTAMENTARIAS



SERVICIO DE BASTANTEOS

El bastanteo consiste en el examen de documentación, entregada por un cliente de la entidad, para comprobar:

- *Que la misma se adecua a la legalidad vigente.*
- *Que las personas que van a intervenir en un negocio jurídico concreto tienen capacidad y representación suficiente frente a un tercero de buena fe.*

Con el bastanteo se determina si los documentos públicos y privados que remiten las oficinas relativos a sus clientes “son bastante” para cumplir la finalidad que persiguen.

Es imprescindible analizar caso por caso, el régimen jurídico de la persona representada y el poder o acto mediante el cual se confiere la representación, a fin de declarar si dicho poder es bastante, o no. El servicio de bastanteos personalizado de Libroley ofrece seguridad jurídica y real frente a posibles riesgos económicos, jurídicos y reputacionales.



PROCESO DE BASTANTEOS

LIBROLEY ELABORA UN MODELO COMPETENTE:

- *Inicio del expediente. Acceso a la solicitud de bastanteo a través de la aplicación o sistema de cada entidad financiera.*
- *Acceso a la documentación, escrituras y análisis de las mismas.*
- *Informe Jurídico: emisión de dictamen Jurídico EN 24 HORAS indicando las facultades de los apoderados o cargos y/o nombramientos o lo que proceda.*
- *En caso de que la documentación no esté completa o sea errada, se procede a solicitar a la oficina/sucursal la documentación necesaria.*
- *Auditoria y seguimiento: establecimiento de auditorías y de comités de seguimiento.*
- *Durante todo el proceso de bastanteado se presta un Servicio de Atención a la red de oficinas, en una apuesta por la mayor calidad de servicio para atender las cuestiones relativas al bastanteo, servicio de calidad con un trato personalizado.*
- *Elaboración de un manual legal y de procedimiento de bastanteos específico para cada entidad financiera.*
- *Elaboración de plan de reversión.*

LIBROLEY BASTANTEA AL DETALLE LAS SIGUIENTES OPERACIONES LEGALES, SUSCEPTIBLES DE CAMBIO DE TITULARIDAD O DE BASTANTEO. SON, A MODO DE EJEMPLO Y NO LIMITATIVO:

- *Filiación, patria potestad y emancipación.*
- *Instituciones tutelares (tutela, curatela y defensor), administración judicial.*
- *Herencias yacentes, poderes de herencia...*
- *Sociedades mercantiles de todo tipo, sociedades civiles/comunidades de bienes, sociedades agrarias de transformación, agrupaciones de interés económico, unión temporal de empresas y sociedades cooperativas, entidades de inversión colectiva SICAV.*
- *Operaciones societarias: fusiones, escisiones, cambio de denominación social, cesiones, nombramientos ...*
- *Asociaciones, partidos políticos, colegios públicos, patrimonio protegido y comunidades de propietarios, colegios profesionales, entidades religiosas, sindicatos.*
- *Situaciones especiales: Procedimientos de concurso de acreedores y de quita y espera.*
- *Divorcios, separaciones, donaciones, liquidaciones.*
- *Administraciones públicas (ayuntamientos, CCAA, AEAT, TGSS...).*

TIPOS DE BASTANTEOS



SERVICIO DE TESTAMENTARÍAS

Mediante la testamentaría bancaria el solicitante justifica que ostenta la cualidad de heredero o legatario. Una vez confirmada su legitimidad podrá solicitar información y/o la puesta a disposición de fondos.

Los informes de testamentaría de Libroley tienen un claro valor diferencial. Se concretan en su servicio personalizado de atención al heredero y a la red de sucursales de la entidad financiera. Dicho servicio se prestaría por personal especializado y mediante líneas exclusivas de teléfono y email.



PROCESO DE TESTAMENTARÍAS

LIBROLEY FACILITA LOS TRÁMITES PARA GESTIONAR UNA TESTAMENTARÍA:

- *Acceso, a través de la aplicación o sistema de la entidad financiera, a la documentación, las escrituras y análisis de las mismas.*
- *Emisión del informe jurídico de testamentaria en 48 horas, mediante letrados expertos en Derecho Sucesorio, Civil Común y Foral.*
- *Establecimiento de auditorías y de comités de seguimiento.*
- *Servicio de Atención a la Red de oficinas, para atender sus dudas en el ámbito de la testamentaria.*
- *Atención personalizada al heredero. Incluye dudas relativas al proceso de tramitación de la testamentaria y buscando también la fidelización del cliente de la entidad financiera. Se unificaría el criterio, al ser Libroley el único informador.*
- *Elaboración de un manual legal y de procedimiento de testamentarias, específico para cada entidad financiera.*
- *Elaboración de un plan de reversión.*

CLIENTES

BANCOS

bankinter.

Santander

TARGO BANK

ENERGÍA

plenitude

NIPPON GASES
The Gas Professionals

NESS

imagina energía

loGOs
energía

iner

FONDOS SERVICERS

intrum

aliseda
Inmobiliaria

TDX INDIGO
A TDX Group Company

EOS

TECNOLOGÍA INDUSTRIA

GROW*LY PROA

avyurba
pavimentos

DEKRA
HR Solutions

SACH

icadsa



CONTACTO

DONDE ESTAMOS

C/ Santa Engracia 90, 3, 28010, Madrid.

C/ Cristobal Bordiú 35, 28010, Madrid

TELÉFONOS/EMAIL

91 445 33 15

91 445 89 91

FAX: 91 448 33 64

recaredoveredas@libroley.com

VISÍTENOS

www.libroley.com



LIBROLEY
ABOGADOS

Libroley es miembro de Angeco, Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro, y está adherida a su código de conducta de protección de datos, registrado en la AGPD.

