



CURSO/GUÍA PRÁCTICA VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO

KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS

497 págs.





Todos los derechos reservados. No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, por ningún medio, ya sea informático, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, o cualquier otro, así como su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso, sin previa autorización por escrito de los titulares de los derechos de propiedad intelectual.

Esta obra se ha elaborado con fines didácticos, por lo que el editor, autor, o cualquier persona relacionada con la misma se exoneran de toda responsabilidad resultante de las actuaciones de cualquier clase realizadas en base a esta obra, así como de cualquier error u omisión que pudiese contener.

Copyright © inmoley.com

Índice

¿QUÉ APRENDERÁ?	26
Introducción.	27
PARTE PRIMERA.	29
Fundamentos de la verificación bancaria antifraude del promotor: KYC/AML aplicado a reservas, cobros y preventas	29
Capítulo 1: Conceptos esenciales KYC/AML y antifraude bancario en la actividad del promotor inmobiliario	29
1. Alcance real del KYC/AML en reservas, cobros y preventas del promotor	29
a. Objetivo operativo: prevenir fraude, evitar fondos de origen ilícito y proteger la trazabilidad del cobro	29
b. Qué se controla (identidad, titularidad real, sanciones, PEP, origen de fondos) y qué no se puede garantizar	30
c. Equilibrio entre conversión comercial y control: “cumplimiento usable”	31
2. Diferencia y solape entre fraude y blanqueo en operaciones inmobiliarias	32
a. Fraude de suplantación/documental vs. fraude de cuenta (cambio de IBAN) vs. fraude interno	32
b. Blanqueo: integración mediante pagos fraccionados, terceros, estructuras opacas, reembolsos	33
c. Casuística típica en preventas: riesgo mixto (documentos + fondos)	34
3. Roles y responsabilidades en la cadena de cobro del promotor	35
a. Comercialización, administración, finanzas, cumplimiento, dirección y proveedores	35
b. Responsabilidad del promotor vs. banco vs. pasarela vs. notaría/terceros	36
c. Gobernanza interna: quién decide, quién aprueba, quién ejecuta y quién revisa	37
4. Principios de un sistema de verificación bancaria antifraude “defendible”	38
a. Enfoque basado en riesgo (RBA) aplicado a clientes, operaciones y canales	38
b. Evidencia verificable y conservación: expediente único y trazabilidad	39
c. Segregación de funciones y control de cambios (cuentas, beneficiarios, importes)	40
5. Evidencias mínimas y evidencias reforzadas: cuándo y por qué	40
a. Diligencia simplificada, estándar y reforzada (aplicable por segmentos)	40
b. Umbrales de escalado por riesgo (no solo por importe)	41
c. Registro de excepciones y “rationale” de aprobación	42
6. Medidas de implantación: de cero a un programa operativo en 90 días	43
a. Políticas, procedimientos, roles y formación inicial	43
b. Catálogo de controles y checklist de puesta en marcha por fase de cobro	44
c. Indicadores: tiempos de KYC, incidencias, rechazos bancarios, devoluciones y pérdidas evitadas	45
Capítulo 2: Mapa end-to-end de reservas, cobros y preventas: del lead al abono conciliado	46
1. Diseño del customer journey de cobro con controles antifraude incorporados	46
a. Puntos de decisión: reserva, arras/precontrato, hitos de obra, entrega	46
b. Qué datos capturar en cada fase y por qué (mínimo necesario)	48
c. Experiencia de cliente: comunicación clara y no acusatoria	49
2. Flujo documental y contractual que sostiene la verificación KYC/AML	50
a. Reserva vs. arras vs. preventa: documento, riesgos y evidencias	50
b. Identificación de firmantes, poderes y copropietarios	51

c. Anexos de cumplimiento: consentimiento, declaraciones y medios de pago.....	52
3. Flujos de pago permitidos y flujos de pago de alto riesgo	52
a. Transferencias nacionales/internacionales: trazabilidad y justificación	52
b. Pagos por pasarela/TPV: identidad, tarjetas y chargebacks	53
c. Terceros y “triangulación”: criterios de rechazo o diligencia reforzada	54
4. Control del “destino” del pago: cuentas del promotor y cambios de IBAN	54
a. Gobernanza del IBAN: alta, modificación, doble validación y registro.....	54
b. Comunicación segura al cliente: canal, autenticación y “call-back”	55
c. Evidencias de control: bitácora de cambios y autorizaciones	56
5. Conciliación bancaria y cierre: trazabilidad por cliente, unidad y fase	56
a. Conciliación diaria/semanal: partidas abiertas, diferencias y resolución.....	56
b. Reglas de asignación: referencia de pago, contrato, unidad, tercero pagador.....	57
c. Reporte interno: cuadro de mando de incidencias y tiempos.....	57
6. Gestión de incidencias y escalado: del “warning” a la suspensión del cobro.....	58
a. Árbol de decisión: solicitar evidencias, pausar, devolver, rechazar, escalar	58
b. Evidencia “lista para banco”: dossier por operación.....	59
c. Registro y lecciones aprendidas: retroalimentación al proceso	59
PARTE SEGUNDA.....	61
Marco de riesgos y expectativas bancarias: verificación antifraude del promotor en KYC/AML (España y Latinoamérica)	61
Capítulo 3: Expectativas bancarias y marco práctico KYC/AML que condiciona reservas, cobros y preventas.....	61
1. Enfoque basado en riesgo: cómo lo aplican bancos, auditores y financiadores del promotor. 61	61
a. Segmentación por cliente/operación/jurisdicción/canal	61
b. Qué evidencia suele exigirse en inmobiliario y por qué	62
c. Cómo justificar proporcionalidad y evitar “sobrecontrol”	63
2. Relación promotor–banco: motivos habituales de retención, rechazo o revisión de fondos... 64	64
a. Inconsistencias de titular, concepto o procedencia	64
b. Operaciones transfronterizas y corresponsalía: fricciones típicas	65
c. Qué documentación acelera el desbloqueo (checklist bancario)	65
3. Condiciones de financiadores del promotor: cumplimiento como condición precedente y covenants.....	66
a. Cláusulas de cumplimiento en financiación de promociones	66
b. Requerimientos de reporting y auditoría	67
c. Gestión de incumplimientos: planes correctivos y evidencias	67
4. Interacción con terceros: notaría, agencias, brokers, gestores y proveedores RegTech.....	68
a. Distribución de tareas KYC/AML y trazabilidad	68
b. Riesgo de dependencia: validaciones externas no sustituyen controles internos	69
c. Contratos, SLAs y responsabilidad por fallos	69
5. Conservación y defensa: expediente preparado para auditoría y para disputa	70
a. “Audit trail”: quién hizo qué, cuándo y con qué evidencia	70
b. Control de versiones y cambios.....	70
c. Requisitos mínimos de seguridad y custodia.....	71
6. Marco mínimo internacional adaptable: núcleo común + anexos por país	71
a. Política corporativa global de KYC/AML para promociones	71

b. Procedimientos operativos por canal y tipo de cliente	72
c. Anexos por jurisdicción: particularidades documentales y umbrales operativos	73

Capítulo 4: Matriz de riesgo AML y fraude específica para reservas, cobros y preventas del promotor

1. Identificación de riesgos por fase del proceso de cobro	74
a. Reserva: rapidez, poca evidencia y mayor riesgo de suplantación	74
b. Arras/preventa: importes crecientes y primeras exigencias de origen de fondos	75
c. Hitos/entrega: acumulación de pagos, cambios y devoluciones	76
2. Identificación de riesgos por tipo de cliente y estructura	77
a. Persona física nacional vs. no residente vs. inversor recurrente	77
b. Persona jurídica: SPV, holding, estructuras en cadena	78
c. Representación, poderes y copropiedad	79
3. Señales rojas (red flags) AML y de fraude en cobros inmobiliarios	80
a. Terceros no relacionados, prisa, resistencia documental, cambios reiterados	80
b. Documentación inconsistente o difícil de verificar	81
c. Reembolsos solicitados a cuentas distintas o "circuitos" de devolución	81
4. Modelo de scoring y umbrales de escalado de diligencia	82
a. Variables: país, canal, importe, patrón de pagos, complejidad societaria	82
b. Umbrales por riesgo (no solo por importe) y disparadores automáticos	83
c. Validación y revisión periódica del modelo	84
5. Tratamiento del riesgo: aceptar, mitigar, evitar y documentar	84
a. Controles preventivos vs. detectivos y dónde ubicarlos	84
b. Registro de decisiones y excepciones (con justificación)	85
c. Planes de mitigación y seguimiento	86
6. Mejora continua basada en incidentes reales	86
a. Post-mortem: causas raíz y fallos de control	86
b. Ajuste de procedimientos, formación y tecnología	87
c. KPIs/KRIs: eficacia y eficiencia del control	88

PARTE TERCERA. 89

Identificación y verificación KYC del comprador e inversor: personas físicas y jurídicas en reservas, cobros y preventas

Capítulo 5: KYC de personas físicas en reservas y preventas (presencial y remoto) con enfoque antifraude bancario

1. Datos esenciales y propósito de la operación: "qué saber" para controlar el riesgo.....	89
a. Identidad, domicilio, contacto y actividad/ocupación	89
b. Finalidad de compra: residencia, inversión, reventa, alquiler	90
c. Perfil de pagos esperado: calendario y medios	91
2. Verificación documental y consistencias básicas	92
a. Documentos habituales y vigencia: criterios prácticos de revisión	92
b. Coherencias: nombre, fecha, dirección, nacionalidad, firma	93
c. Señales de manipulación o falsedad: actuación inmediata	94
3. KYC remoto (eKYC) y controles antifraude	94
a. Videoidentificación/biometría: riesgos y mitigaciones	94
b. Pruebas de vida y control de deepfakes.....	95
c. Custodia de evidencias del proceso remoto.....	96

4. Representación, copropiedad y situaciones especiales	96
a. Apoderados: alcance, vigencia y validación reforzada	96
b. Compras con varios titulares: expediente por cada titular	97
c. Régimen económico y coherencia documental (sin invadir privacidad innecesaria)	98
5. Actualización del expediente y cambios durante la preventa.....	98
a. Cuándo refrescar datos: cambios de titular, canal, país o patrón de pago	98
b. Control de cambios: registro y autorizaciones	99
c. Gestión de negativas: alternativas y decisión de continuidad	99
6. Comunicación al cliente: cómo pedir evidencias sin fricción	100
a. Mensajes tipo y tono correcto	100
b. Transparencia: por qué se solicita y cómo se protege la información	101
c. Atención de incidencias: tiempos, escalado y cierre	101
Capítulo 6: KYC de personas jurídicas y titularidad real (UBO) en cobros del promotor: SPV, holdings y estructuras complejas.....	102
1. Documentación corporativa mínima y verificación de vigencia	102
a. Constitución, registro, domicilio, objeto social	102
b. Administradores y firmantes: verificación de cargo y facultades	103
c. Evidencia de actividad real: operación y coherencia económica	104
2. Titularidad real (UBO): identificación, evidencias y trazado en cadena.....	105
a. Definición operativa y umbral de control	105
b. Cadena societaria hasta persona física final	106
c. Riesgos de opacidad: jurisdicciones, nominee, estructuras innecesarias	106
3. Representación y poderes: control antifraude y límites de actuación	107
a. Poderes generales vs. especiales: qué exigir	107
b. Verificación de firma y mandato	108
c. Registro de autorizaciones y control de cambios	109
4. Perfil transaccional y coherencia del flujo de fondos	109
a. Relación entre pagador, beneficiario, unidad y contrato	109
b. Fuente de fondos de la sociedad: ingresos, financiación, aportaciones	110
c. Pagos desde cuentas de terceros del grupo: reglas y evidencias	111
5. Diligencia reforzada para estructuras complejas	111
a. Criterios de escalado: complejidad, jurisdicción, importes, canal.....	111
b. Evidencias reforzadas: SoF/SoW, organigrama, estados, financiación	112
c. Revisión por segunda línea y aprobación formal.....	113
6. Conservación del expediente corporativo y reutilización controlada.....	113
a. "KYC reusable" para inversores recurrentes: condiciones	113
b. Caducidad y refresco: cuándo revalidar	114
c. Auditoría y trazabilidad del expediente corporativo	114
Capítulo 7: Screening de sanciones, PEP y reputación (adverse media) aplicado a compradores e intervinientes en preventas	116
1. Qué se debe cribar y a quién: universo de sujetos	116
a. Titulares, cotitulares, apoderados, UBO, administradores	116
b. Intermediarios relevantes cuando influyen en el flujo de fondos.....	117
c. Beneficiarios reales y personas vinculadas.....	118
2. Sanciones y listas restrictivas: enfoque práctico para promotores	118

a. Tipos de listas y riesgos	118
b. Coincidencias: homónimos y falsos positivos	119
c. Documentación de resultados y resolución	120
3. PEP: tratamiento proporcional y diligencia reforzada	121
a. Qué implica ser PEP en términos operativos	121
b. Evidencias reforzadas habituales: SoW/SoF y propósito	121
c. Aprobación por niveles y registro de decisiones	122
4. Adverse media: señales reputacionales y gestión sin sesgos	123
a. Fuentes y criterios de fiabilidad	123
b. Cuándo escalar y cómo documentar	123
c. Diferencia entre rumor y evidencia útil	124
5. Diseño del proceso de screening en el flujo de cobro	125
a. Momento: reserva vs. preventa vs. hitos	125
b. Automatización y re-screening periódico	125
c. Gestión de alertas y SLA de resolución	126
6. Evidencias y auditoría del screening	126
a. Logs, capturas, identificadores y trazabilidad	126
b. Gestión de proveedores y calidad del dato	127
c. Controles de integridad y revisiones	127
Capítulo 8: Fuente de fondos (SoF) y fuente de riqueza (SoW): evidencias exigibles y pruebas de pago “bancables”	129
1. Diferencia práctica SoF vs. SoW en preventas inmobiliarias	129
a. SoF: de dónde sale el dinero de este pago	129
b. SoW: de dónde procede el patrimonio que lo permite	130
c. Cuándo pedir uno u otro según riesgo	130
2. Evidencias típicas de SoF para reservas, arras y preventas	131
a. Nóminas/ingresos, venta de activos, herencias/donaciones, ahorros	131
b. Financiación bancaria del comprador y desembolsos	132
c. Aportaciones de socios y préstamos intragrupo (en sociedades)	133
3. Evidencias de trazabilidad del pago y relación con la cuenta de origen	134
a. Titularidad de la cuenta ordenante	134
b. Conceptos y referencias de pago correctos	134
c. Pagos fraccionados: coherencia y explicación	135
4. Pagos de terceros: reglas, riesgos y documentación imprescindible	136
a. Terceros vinculados (familia, sociedad del grupo): criterios de aceptación	136
b. Terceros no vinculados: criterios de rechazo o diligencia reforzada	136
c. Documentación: relación, autorización y trazabilidad	137
5. Casuística transfronteriza: moneda, corresponsalía y “tiempos de verificación”	137
a. Transferencias internacionales y justificantes bancarios	137
b. Riesgos de cambios de beneficiario y cuentas puente	138
c. Cómo preparar un “paquete” para evitar bloqueos	139
6. Conservación y defensa: dossier SoF/SoW por operación	139
a. Estructura del dossier y checklist de completitud	139
b. Registro de decisiones y excepciones	140
c. Reutilización controlada de evidencias y caducidad	140
PARTE CUARTA.	142

Controles sobre medios de pago y cobro: verificación antifraude bancaria, conciliación y devoluciones	142
--	------------

Capítulo 9: Diseño de medios de pago y controles antifraude en reservas, cobros y preventas del promotor142

1. Política de medios de pago del promotor: qué se permite y bajo qué condiciones	142
a. Transferencias: reglas, referencias y titulares	142
b. Pasarela/TPV: límites, autenticación y chargebacks	143
c. Restricciones a efectivo y equivalentes: enfoque de riesgo y reputación	144
2. Control del beneficiario: alta y mantenimiento de cuentas bancarias del promotor	145
a. Registro maestro de cuentas: propietario, entidad, propósito y autorizaciones	145
b. Doble aprobación y segregación de funciones.....	146
c. Control de cambios y alertas internas	146
3. Prevención del fraude por cambio de IBAN (BEC y phishing)	147
a. Procedimiento de comunicación segura de cuentas	147
b. Call-back y verificación por canal alternativo	147
c. Evidencias de confirmación y trazabilidad	148
4. Pagos por hitos y certificaciones: control del “por qué” del pago.....	149
a. Relación con el contrato y anexos (unidad, fase, importe)	149
b. Cambios de precio, extras y modificaciones: control documental.....	149
c. Evitar “pagos huérfanos”: reglas de aceptación	150
5. Control de cobros duplicados, errores y discrepancias.....	150
a. Detección temprana y resolución.....	150
b. Comunicación al cliente y registro de incidencias.....	151
c. Ajustes contables y conciliación	151
6. Integración con CRM/ERP y reporting de control	152
a. Campos mínimos y validaciones	152
b. Workflow de aprobaciones y bloqueos.....	153
c. Cuadro de mando de cobros y alertas	153

Capítulo 10: Conciliación bancaria, contabilidad y trazabilidad antifraude en el promotor154

1. Conciliación bancaria operativa: método y periodicidad.....	154
a. Cierre diario/semanal y control de partidas abiertas	154
b. Reglas de asignación por referencias y contratos	155
c. Gestión de diferencias y evidencias.....	156
2. Segregación de funciones y controles internos clave	157
a. Alta de cliente, generación de recibos/facturas, cobro, conciliación.....	157
b. Aprobaciones por umbrales de importe y riesgo	158
c. Control de accesos y permisos	159
3. Trazabilidad por unidad inmobiliaria: del contrato al apunte bancario	160
a. Identificador único de operación	160
b. Evidencias asociadas: KYC, screening, SoF/SoW, comunicaciones.....	160
c. Dossier de operación “audit-ready”	161
4. Control de datos maestros y calidad del dato.....	162
a. Titulares, cuentas, referencias y direcciones.....	162
b. Duplicidades y errores: prevención y corrección	162
c. Registro de cambios y responsables.....	163

5. Reporting interno y para financiadores.....	163
a. Indicadores: incidencias, tiempos, devoluciones, rechazos bancarios.....	163
b. Informes periódicos: comité de riesgos/cumplimiento	164
c. Evidencias para auditoría: muestreo y pruebas	164
6. Preparación para auditoría y revisiones bancarias.....	165
a. Checklist de auditoría interna	165
b. Evidencias mínimas por expediente.....	165
c. Gestión de hallazgos y plan correctivo	166

Capítulo 11: Devoluciones, cancelaciones y reembolsos: principal vector de fraude en preventas167

1. Política de devoluciones del promotor con enfoque antifraude	167
a. Cuándo procede devolver y bajo qué condiciones.....	167
b. Reglas sobre cuenta destino (misma cuenta de origen, titularidad).....	168
c. Aprobaciones reforzadas y segregación de funciones.....	169
2. Procedimiento de verificación previo al reembolso	170
a. Confirmación de identidad y titularidad.....	170
b. Confirmación documental del motivo (cancelación, resolución, error)	171
c. Evidencia y trazabilidad del reembolso	172
3. Reembolsos a terceros y cambios de cuenta: criterios de rechazo	172
a. Riesgos de triangulación y blanqueo por devolución	172
b. Excepciones justificables y cómo documentarlas	173
c. Comunicación al cliente y gestión de conflicto.....	173
4. Chargebacks y disputas en pagos por tarjeta/pasarela	174
a. Causas típicas y prevención (SCA, evidencias de consentimiento)	174
b. Dossier de defensa: contrato, logs, comunicaciones	175
c. Coordinación con pasarela y banco	175
5. Prevención de fraude interno en devoluciones	176
a. Controles de acceso y doble aprobación.....	176
b. Conciliación específica de reembolsos	176
c. Alertas por patrones anómalos	177
6. Registro de incidencias y mejora del proceso	177
a. Clasificación de causas	177
b. KPI: tasa de devoluciones, tiempo de resolución, pérdidas	178
c. Plan de acciones correctivas.....	178

PARTE QUINTA.179

Tecnología y operación segura: eKYC, verificación de cuentas, ciberfraude y proveedores en el cobro del promotor179

Capítulo 12: eKYC, verificación de cuenta e integraciones (open banking/validación IBAN) para reservas, cobros y preventas179

1. Arquitectura RegTech aplicable al promotor	179
a. Componentes: eKYC, screening, verificación de cuenta, firma electrónica, CDE documental.....	179
b. Integración con CRM/ERP y repositorio de evidencias	180
c. Diseño para auditoría: logs y trazabilidad	181
2. Verificación de cuenta bancaria del pagador (cuando proceda)	182

a. Objetivo: reducir suplantación y pagos de terceros no autorizados	182
b. Casos de uso por riesgo y por fase	183
c. Evidencias aceptables y limitaciones	183
3. Automatización del screening y re-screening	184
a. Disparadores por evento (nuevo pago, cambio de titular, cambio de país)	184
b. Gestión de alertas: colas, SLA y resolución	185
c. Control de calidad: falsos positivos/negativos	186
4. Firma electrónica y evidencias de consentimiento	186
a. Consentimiento informado para KYC/AML y tratamiento de datos	186
b. Evidencia del consentimiento: tiempo, IP, hash, logs	187
c. Gestión de revocaciones y cambios.....	188
5. Custodia documental segura y gobierno del expediente.....	188
a. Estructura del expediente digital.....	188
b. Control de accesos, cifrado, retención y borrado	189
c. Evidencia de integridad: sellado de tiempo y control de versiones	190
6. Continuidad operativa y resiliencia del sistema.....	190
a. Backups, DRP y tolerancia a fallos	190
b. Procedimientos manuales de contingencia (sin perder control)	191
c. Pruebas periódicas y revisión de proveedores	192
Capítulo 13: Ciberfraude en cobros del promotor (BEC, phishing, suplantación): comunicaciones seguras y prevención	193
1. Tipologías de ataque que afectan directamente a reservas y preventas	193
a. BEC (fraude del CEO) y cambio de IBAN	193
b. Phishing/smishing/whatsapp fraud y falsos asesores	194
c. Suplantación de portales y falsas pasarelas de pago.....	195
2. Protocolos de comunicación segura con clientes	196
a. Canales permitidos y prohibidos para enviar cuentas e instrucciones	196
b. Mensajes tipo y advertencias preventivas	197
c. Verificación por canal alternativo (call-back)	198
3. Seguridad interna: correo, dominios y control de identidad corporativa	198
a. Protección del dominio y autenticación	198
b. Gestión de cuentas corporativas y MFA.....	199
c. Monitorización de suplantaciones y respuesta	199
4. Prevención en el punto de venta (oficinas, stands, ferias)	200
a. Dispositivos, WiFi, impresos y QR.....	200
b. Gestión de documentación del cliente.....	201
c. Procedimientos de entrega de instrucciones de pago	201
5. Detección y respuesta a incidentes de ciberfraude.....	202
a. Señales tempranas: alertas internas y reportes de clientes.....	202
b. Contención: suspensión de cobros, comunicaciones, revisión de cuentas.....	202
c. Coordinación con banco y proveedores	203
6. Formación y cultura antifraude	203
a. Roles críticos: comercial, administración, dirección.....	203
b. Simulaciones y ejercicios (phishing drills)	204
c. Métricas de formación y mejoras	204

Capítulo 14: Proveedores críticos (pasarelas, verificadores eKYC, consultores): contratación,

SLAs y control	206
1. Selección de proveedores: criterios de calidad y riesgo	206
a. Cobertura geográfica España/LATAM y compatibilidad documental	206
b. Evidencias generadas y auditabilidad	207
c. Seguridad y privacidad por diseño	208
2. Contrato y niveles de servicio (SLAs) con enfoque antifraude	209
a. Disponibilidad, tiempos de respuesta y soporte	209
b. Gestión de incidencias y escalado	210
c. Penalizaciones y derechos de auditoría	211
3. Responsabilidades y “quién responde” ante fallos	212
a. Limitaciones del proveedor vs. control del promotor	212
b. Obligación de notificar incidencias y brechas	212
c. Evidencia para reclamaciones y continuidad	213
4. Gestión del dato y protección: minimización y retención	214
a. Dato estrictamente necesario	214
b. Retención y borrado seguro	214
c. Transferencias internacionales y control de accesos	215
5. Control de cambios e integraciones	216
a. Versionado de APIs y pruebas	216
b. Cambios que afectan al control (p. ej., algoritmos de matching)	216
c. Registro de cambios y aprobación	217
6. Revisión periódica y auditoría de proveedores	218
a. KPIs/KRIs de proveedor: falsos positivos, disponibilidad, tiempos	218
b. Muestreo y revisión de evidencias	218
c. Planes de mejora y sustitución	219
PARTE SEXTA.	221
Gobierno, cumplimiento y respuesta: programa KYC/AML y antifraude bancario del promotor	221
Capítulo 15: Gobierno del programa KYC/AML del promotor: políticas, roles, controles y auditoría	221
1. Estructura de gobierno y “tres líneas” adaptada al promotor	221
a. Primera línea (negocio) y controles operativos	221
b. Segunda línea (cumplimiento) y supervisión	222
c. Tercera línea (auditoría) y pruebas independientes	223
2. Políticas y procedimientos: qué documentos debe tener un promotor	224
a. Política KYC/AML y antifraude de cobros	224
b. Procedimiento de onboarding y escalado	225
c. Procedimiento de devoluciones y gestión de incidentes	226
3. Controles internos clave y segregación de funciones	226
a. Altas/bajas/modificaciones de datos y cuentas	226
b. Aprobaciones por riesgo e importe	227
c. Control de accesos y trazabilidad	228
4. Auditoría interna: plan anual y pruebas	228
a. Muestreo por riesgo	228
b. Evidencias y hallazgos frecuentes	229
c. Plan de remediación y seguimiento	229

5. Reporting interno y a financiadores/terceros	230
a. Informes al comité: KPIs/KRIs y tendencias	230
b. Gestión de incumplimientos y planes de acción	231
c. Evidencias para due diligence y financiación	231
6. Formación y certificación interna	232
a. Plan de formación por rol	232
b. Evaluaciones y registro de asistencia	233
c. Actualización periódica por nuevas tipologías de fraude	233

Capítulo 16: Gestión de incidentes y sospechas: investigación, comunicación y coordinación con bancos.....235

1. Tipología de incidentes y niveles de severidad	235
a. Suplantación documental	235
b. Cambio de IBAN y fraude de comunicaciones	236
c. Sospecha AML por origen de fondos o estructuras	237
2. Procedimiento de investigación interna: pasos y evidencias	238
a. Recogida de evidencias y preservación	238
b. Entrevistas y verificación documental	239
c. Conclusiones y decisión (continuar/pausar/rechazar/devolver)	240
3. Coordinación con bancos y proveedores	241
a. Comunicación de incidente y solicitud de bloqueo/recall cuando proceda	241
b. Evidencias necesarias para agilizar acciones	242
c. Registro de comunicaciones y tiempos	243
4. Medidas correctoras inmediatas y preventivas	243
a. Suspensión temporal del cobro por canal/unidad si procede	243
b. Refuerzo de autenticación y cambio de procedimientos	244
c. Comunicación preventiva a clientes (plantillas)	244
5. Gestión del riesgo legal, reputacional y comercial	245
a. Comunicación interna y externa	245
b. Gestión de reclamaciones y disputas	246
c. Documentación “defendible” ante auditoría/terceros	246
6. Post-incidente: lecciones aprendidas y mejora continua	247
a. Causa raíz y fallos de control	247
b. Actualización de matriz de riesgos y checklists	247
c. Plan de acciones y verificación de eficacia	248

PARTE SÉPTIMA.....249

Checklists y formularios técnicos KYC/AML y antifraude en reservas, cobros y preventas249

Capítulo 17: Checklists operativas por fase: reservas, cobros, preventas, hitos y entrega 249

1. CHECKLIST. Reserva (onboarding rápido con control antifraude)	249
Sección 1. Datos mínimos y verificación inicial	250
Sección 2. Screening básico y disparadores de escalado	251
Sección 3. Reglas de medios de pago y comunicación segura	251
2. CHECKLIST. Arras o precontrato (diligencia estándar y control documental)	252
Sección 1. Identificación completa y representación	252
Sección 2. Evidencias de SoF cuando proceda	253

Sección 3. Registro de consentimientos y expediente	254
3. CHECKLIST. Preventa y calendario de pagos (diligencia por riesgo)	254
Sección 1. Segmentación del cliente y scoring	254
Sección 2. Re-screening y revisión por eventos	255
Sección 3. Validación de terceros pagadores y excepciones.....	256
4. CHECKLIST. Pagos por hitos y modificaciones (control de cambios)	256
Sección 1. Justificación contractual y documental del importe	257
Sección 2. Validación de referencias de pago y titularidad de cuenta	257
Sección 3. Registro de cambios y aprobaciones.....	258
5. CHECKLIST. Conciliación bancaria y cierre periódico	258
Sección 1. Reglas de asignación y resolución de diferencias.....	259
Sección 2. Control de partidas abiertas y pagos huérfanos	259
Sección 3. Reporting y evidencias para auditoría.....	260
6. CHECKLIST. Devoluciones y cancelaciones (antifraude reforzado)	260
Sección 1. Confirmación de identidad y titularidad de cuenta destino.....	261
Sección 2. Evidencia del motivo y autorizaciones internas	261
Sección 3. Conciliación específica y archivo del expediente	262
Capítulo 18: Formularios y plantillas KYC/AML y antifraude	263
1. FORMULARIO. Ficha KYC persona física (datos, propósito, perfil de pago)	263
Sección 1. Identificación y contacto del comprador	263
Sección 2. Propósito de la operación y perfil del cliente.....	264
Sección 3. Perfil de pago esperado y medios de pago	264
Sección 4. Documentación revisada y consistencias	265
Sección 5. Screening y señales rojas.....	265
Sección 6. Cierre y responsable.....	266
2. FORMULARIO. Consentimiento para verificación y tratamiento de datos (KYC/AML y antifraude)	266
Sección 1. Identificación del responsable y del interesado.....	266
Sección 2. Finalidades de la verificación	267
Sección 3. Tipos de datos y fuentes	267
Sección 4. Conservación y seguridad.....	267
Sección 5. Derechos y ejercicio	268
Sección 6. Declaración de consentimiento.....	268
3. FORMULARIO. Declaración de PEP y vinculaciones relevantes	268
Sección 1. Identificación del declarante y rol.....	269
Sección 2. Declaración PEP.....	269
Sección 3. Vínculos familiares y asociados relevantes	269
Sección 4. Observaciones y consistencia.....	270
Sección 5. Firma y evidencia.....	270
4. FORMULARIO. Ficha KYC persona jurídica (sociedad, firmantes, actividad)	270
Sección 1. Identificación de la sociedad y datos registrales.....	270
Sección 2. Operación vinculada y propósito	271
Sección 3. Administradores y firmantes	271
Sección 4. Cuentas de pago previstas y reglas del grupo	271
Sección 5. Documentación corporativa aportada	272
Sección 6. Evaluación de riesgo y acciones	272
5. FORMULARIO. Declaración de titularidad real (UBO) y organigrama.....	273

Sección 1. Sociedad y operación vinculada	273
Sección 2. Titularidad directa e indirecta	273
Sección 3. Datos de UBO y verificación	274
Sección 4. Organigrama narrativo y control	274
Sección 5. Evidencias adjuntas y custodia	274
6. FORMULARIO. Declaración de representación y verificación de poderes	275
Sección 1. Operación y partes	275
Sección 2. Detalle del poder y alcance	275
Sección 3. Verificación de vigencia y autenticidad	276
Sección 4. Controles antifraude asociados	276
Sección 5. Firma y custodia	276
7. FORMULARIO. Declaración SoF (origen del pago) con anexos posibles.....	277
Sección 1. Identificación del pago y de la operación.....	277
Sección 2. Origen declarado del dinero de este pago	277
Sección 3. Cuenta de origen y trazabilidad	278
Sección 4. Evidencias anexas aportadas.....	278
Sección 5. Declaraciones finales y firma.....	278
8. FORMULARIO. Declaración SoW (origen del patrimonio) para diligencia reforzada	279
Sección 1. Identificación y motivo de SoW	279
Sección 2. Fuentes principales de patrimonio declaradas	279
Sección 3. Resumen cuantitativo orientativo.....	279
Sección 4. Evidencias aportables y selección de anexos	280
Sección 5. Declaración final y firma.....	280
9. FORMULARIO. Autorización para aportar evidencias bancarias o financieras cuando proceda	281
Sección 1. Identificación del autorizante	281
Sección 2. Alcance de la autorización.....	281
Sección 3. Canal de entrega y custodia	281
Sección 4. Plazo y borrado	282
Sección 5. Firma y evidencia.....	282
10. FORMULARIO. Instrucciones de pago seguras (modelo para cliente).....	282
Sección 1. Contexto de pago	282
Sección 2. Canal oficial y verificación	283
Sección 3. Datos de pago y referencia	283
Sección 4. Advertencias antifraude para el cliente	283
Sección 5. Confirmación y soporte	284
11. FORMULARIO. Solicitud de cambio de cuenta o IBAN y procedimiento de validación	284
Sección 1. Solicitud del cliente y motivo	284
Sección 2. Datos de cuenta anterior y nueva cuenta solicitada	285
Sección 3. Procedimiento de validación aplicado por el promotor.....	285
Sección 4. Decisión y condiciones	285
Sección 5. Evidencias archivadas y cierre	286
12. FORMULARIO. Registro de excepciones y aprobación por riesgo	286
Sección 1. Descripción de la excepción solicitada	286
Sección 2. Riesgo identificado y evaluación	287
Sección 3. Evidencias solicitadas para considerar la excepción	287
Sección 4. Decisión y aprobaciones.....	287
Sección 5. Comunicación al cliente y cierre	288
13. FORMULARIO. Parte de incidencia antifraude (suplantación, phishing, BEC)	288

Sección 1. Identificación del incidente	288
Sección 2. Cronología resumida	289
Sección 3. Evidencias preservadas	289
Sección 4. Medidas de contención aplicadas	289
Sección 5. Coordinación con bancos y proveedores	290
Sección 6. Cierre, impacto y lecciones	290
14. FORMULARIO. Registro de alertas de screening y resolución de coincidencias	290
Sección 1. Datos del sujeto y alerta.....	291
Sección 2. Análisis de coincidencia.....	291
Sección 3. Resolución y decisiones.....	291
Sección 4. Custodia de evidencias.....	291
Sección 5. Aprobación y cierre	292
15. FORMULARIO. Acta interna de investigación y decisión (sospecha AML o fraude)	292
Sección 1. Identificación del caso.....	292
Sección 2. Equipo de investigación y roles	293
Sección 3. Hechos y evidencias	293
Sección 4. Análisis y evaluación de riesgo	293
Sección 5. Decisión y acciones.....	294
Sección 6. Cierre y seguimiento	294
16. FORMULARIO. Solicitud de devolución con verificación de titularidad	294
Sección 1. Datos de la solicitud	295
Sección 2. Cuenta de origen y trazabilidad	295
Sección 3. Cuenta destino solicitada	295
Sección 4. Verificación de identidad previa al reembolso.....	295
Sección 5. Decisión y condiciones	296
Sección 6. Firma y custodia	296
17. CHECKLIST. Aprobación interna de reembolso (control y segregación)	296
Sección 1. Base contractual y cálculo del importe	297
Sección 2. Verificación de identidad y canal	297
Sección 3. Cuenta destino y titularidad	297
Sección 4. Riesgo AML y antifraude	297
Sección 5. Aprobaciones y ejecución	298
Sección 6. Conciliación y archivo.....	298
18. FORMULARIO. Dossier de defensa de chargeback (plantilla operativa)	298
Sección 1. Identificación de la disputa y del pago.....	299
Sección 2. Contrato y consentimiento vinculados	299
Sección 3. Evidencias de autenticación del pago y trazabilidad.....	299
Sección 4. Comunicaciones con el cliente	300
Sección 5. Narrativa de defensa y conclusión	300
Sección 6. Seguimiento y aprendizaje	300
Capítulo 19: Modelos de cláusulas y anexos contractuales KYC/AML y antifraude para reserva, arras y preventa	301
1. Cláusulas de medios de pago y trazabilidad (prohibiciones y condiciones)	301
a. Pago desde cuenta titular y restricciones a terceros.....	302
b. Reglas de referencias/conceptos de transferencia	303
c. Consecuencias por incumplimiento: suspensión y subsanación	303
2. Cláusulas de verificación KYC/AML y derecho del promotor a solicitar evidencias	304
a. Diligencia estándar y reforzada por riesgo	305

b. Plazos de aportación documental y efectos.....	305
c. Derecho de no aceptar pagos no verificables.....	306
3. Cláusulas de prevención de fraude de comunicaciones (cambio de IBAN)	307
a. Canales oficiales y procedimiento de confirmación	307
b. Exoneración por pagos a cuentas no verificadas (redacción prudente)	307
c. Obligación de verificación por el cliente (call-back)	308
4. Cláusulas de cancelación y devoluciones con control antifraude.....	308
a. Devolución a la misma cuenta de origen y a titular verificado	308
b. Documentación exigible y autorizaciones	309
c. Plazos y costes administrativos (si procede)	309
5. Anexos contractuales de cumplimiento listos para adjuntar	310
a. Anexo de consentimiento y privacidad	310
b. Anexo de declaraciones (PEP, UBO, SoF/SoW)	312
c. Anexo de instrucciones de pago seguras.....	313
6. Cláusulas para intermediarios (agencias/brokers) sobre evidencias y cooperación.....	314
a. Obligación de recabar y remitir evidencias	315
b. Estándares mínimos y SLAs	315
c. Responsabilidad por documentación incompleta o falsa	316
PARTE OCTAVA.....	317
Práctica de la verificación bancaria antifraude del promotor inmobiliario: KYC/AML en reservas, cobros y preventas	317
Capítulo 20: Casos prácticos guiados y talleres de implantación KYC/AML y antifraude en reservas, cobros y preventas	317
1. Caso: suplantación de cliente en reserva y pago inicial por canal remoto.....	317
a. Señales rojas y fallos de control	317
b. Controles aplicados y evidencias recuperadas.....	318
c. Resultado, impacto y lecciones	319
2. Caso: intento de cambio de IBAN (BEC) en plena preventa con importes elevados.....	320
a. Ataque, vector y puntos de detección.....	320
b. Procedimiento de call-back y bloqueo	321
c. Evidencias y mejora del protocolo.....	321
3. Caso: pagos fraccionados desde múltiples cuentas y sospecha de terceros	322
a. Análisis SoF y relación pagador-comprador.....	322
b. Decisión de escalado y documentación exigida	323
c. Resolución y documentación “defendible”	323
4. Caso: comprador corporativo con SPV y UBO complejo en operación transfronteriza	324
a. Trazado UBO y diligencia reforzada.....	324
b. Screening y adverse media: gestión de coincidencias.....	324
c. Aprobación, condiciones y seguimiento	325
5. Caso: devoluciones como vector de blanqueo (solicitud de reembolso a otra cuenta)	325
a. Riesgo y decisión de rechazo/condiciones	325
b. Procedimiento de verificación y registro	326
c. Resultado y ajuste de política de devoluciones.....	326
6. Taller: implantación del programa en 60–90 días con checklists y formularios	327
a. Plan de proyecto por equipos y roles	327

b. Configuración de herramientas y repositorio de evidencias.....	328
c. KPIs/KRIs, auditoría inicial y plan de mejora.....	330

Capítulo 21: Casos prácticos de la verificación bancaria antifraude del promotor inmobiliario: KYC/AML en reservas, cobros y preventas332

Caso práctico 1. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La reserva online con identidad insuficiente y transferencia inmediata desde una cuenta no esperada.332

CAUSA DEL PROBLEMA	332
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	333
1) Implantar un "onboarding" de reserva con KYC mínimo verificable y disparadores de escalado por riesgo	333
2) Establecer regla de "titularidad de cuenta" y control de pagos de terceros con trazabilidad documentada	334
3) Crear un procedimiento de "comunicación segura de instrucciones de pago" y defensa contra cambio de IBAN (BEC/phishing).....	334
4) Pausa operativa + mini-investigación con "dossier listo para banco" antes de permitir arras o devolver la reserva	335
CONSECUENCIAS PREVISTAS	335
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	336
LECCIONES APRENDIDAS	337

Caso práctico 2. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El pago fraccionado de arras desde varias cuentas con discrepancias en el concepto y dudas sobre la fuente de fondos.339

CAUSA DEL PROBLEMA	339
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	340
1) Implantar reglas de fraccionamiento permitidas y "referencia obligatoria" para cada pago	340
2) Activar diligencia reforzada (SoF) cuando hay fraccionamiento + terceros + conceptos incoherentes.....	340
3) Formalizar una política de pagos de terceros y "triangulación" con criterios de aceptación/rechazo.....	341
4) Reforzar la conciliación bancaria y el control de "partidas abiertas" con segregación de funciones	341
5) Política de devoluciones preventiva para evitar que el fraccionamiento desemboque en fraude por reembolso	342
CONSECUENCIAS PREVISTAS	342
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	343
LECCIONES APRENDIDAS	345

Caso práctico 3. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La solicitud de cambio de IBAN del promotor por correo y mensajería con presión de urgencia en plena preventa.....346

CAUSA DEL PROBLEMA	346
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	347
1) Activar un protocolo de incidente BEC con contención inmediata y coordinación bancaria	347
2) Implantar un sistema de "comunicación segura de instrucciones de pago" con canal único y autenticación	347
3) Gobernanza del IBAN del promotor: registro maestro, doble aprobación y bitácora de cambios ...	348
4) Procedimiento de "call-back" y validación de cambios de datos de contacto o solicitudes urgentes.....	348
5) Formación y "cultura antifraude" para comerciales y administración: reglas simples que no se negocian	349
CONSECUENCIAS PREVISTAS	349
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	350
LECCIONES APRENDIDAS	351

Caso práctico 4. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El comprador no residente con transferencia internacional y documentación de identificación difícil de verificar en plazo.352

CAUSA DEL PROBLEMA	352
SOLUCIONES PROPUESTAS	353
1) Diseñar un flujo específico para no residentes: diligencia escalonada por fases con hitos de verificación	353
2) Implementar verificación manual asistida (second-line review) con checklist y criterios de "concluyente / no concluyente"	353
3) Alternativas operativas para reducir fricción sin rebajar control: cuenta de depósito/escrow o prevalidación de la cuenta ordenante	354
4) Pausa y gestión de expectativas: comunicación clara, no acusatoria y con plazos (SLA) de verificación	354
5) Integrar screening (sanciones/PEP/adverse media) y re-screening por evento en el flujo internacional	355
CONSECUENCIAS PREVISTAS	355
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	356
LECCIONES APRENDIDAS	357

Caso práctico 5. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La compra por sociedad con SPV y cadena de titularidad real incompleta en fase de arras.358

CAUSA DEL PROBLEMA	358
SOLUCIONES PROPUESTAS	359
1) Reestructurar el onboarding corporativo en dos capas: "sociedad" y "personas clave", con condición de UBO completo antes de arras	359
2) Validación estricta de poderes y representación: criterio "facultad para obligar" y registro de evidencias	359
3) Exigir un organigrama UBO "defendible": cadena completa hasta persona física final, con porcentajes y firma responsable	360
4) Política de pagos del grupo: prohibición por defecto de terceros pagadores y preaprobación con trazabilidad cuando proceda	360
5) Gestión de coincidencias de screening (sanciones/PEP/adverse media): procedimiento de falsos positivos y escalado proporcional	361
CONSECUENCIAS PREVISTAS	361
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	362
LECCIONES APRENDIDAS	363

Caso práctico 6. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La coincidencia PEP y la diligencia reforzada que amenaza la conversión en una preventiva avanzada.364

CAUSA DEL PROBLEMA	364
SOLUCIONES PROPUESTAS	365
1) Procedimiento PEP proporcional: confirmar identidad, clasificar tipo de PEP y definir alcance de diligencia reforzada por riesgo	365
2) Paquete de evidencias reforzadas "mínimo suficiente" (SoF/SoW) con minimización de datos	365
3) Aprobación por niveles (gobernanza): decisión documentada de aceptación condicionada, pausa o rechazo	366
4) Comunicación al cliente no acusatoria y con "marco bancario": explicar el porqué, plazos y alternativas	366
5) Control de pagos: prohibición de terceros pagadores y prevalidación de cuenta ordenante	366
CONSECUENCIAS PREVISTAS	367
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	368
LECCIONES APRENDIDAS	369

Caso práctico 7. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La alerta de adverse media en un cotitular y el riesgo de sesgo en la gestión de la información.370

CAUSA DEL PROBLEMA	370
SOLUCIONES PROPUESTAS	371
1) Procedimiento formal de gestión de alertas de adverse media: verificación de identidad (matching) y evaluación de fiabilidad de fuentes	371
2) Diseñar un protocolo de comunicación al cliente para alertas: tono neutro, enfoque en verificación y minimización de datos	371
3) Política de "no arras sin cotitular completo": onboarding por sujeto y bloqueo de continuidad si falta expediente	372
4) Aprobación por niveles y decisión basada en evidencia: comité para casos no descartables	372
5) Gobierno del dato: retención limitada y registro de qué se guarda y por qué.....	373
CONSECUENCIAS PREVISTAS	373
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	374
LECCIONES APRENDIDAS	375

Caso práctico 8. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La fuente de fondos declarada como venta de un activo y la necesidad de trazabilidad documental del ingreso previo.376

CAUSA DEL PROBLEMA	376
SOLUCIONES PROPUESTAS	377
1) Diseñar un dossier SoF específico para "venta de activo": evidencias mínimas, trazabilidad y minimización	377
2) Regla operativa: pagos solo desde cuenta titular verificada y, si interviene una sociedad familiar, convertirlo en caso corporativo o exigir trazabilidad intragrupo	377
3) Gestión del fraccionamiento del pago de arras: permitirlo solo si mantiene trazabilidad y referencias.....	378
4) Comunicación al cliente: explicar que se necesita evidenciar "origen del pago" y no "datos del tercero"	378
5) Aprobación documentada: aceptación condicionada basada en evidencia SoF suficiente.....	378
CONSECUENCIAS PREVISTAS	379
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	380
LECCIONES APRENDIDAS	381

Caso práctico 9. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El uso de pasarela de pago para importes repetidos y el intento de chargeback como fraude en la reserva.....382

CAUSA DEL PROBLEMA	382
SOLUCIONES PROPUESTAS	383
1) Política estricta de pasarela/TPV: limitar importes, limitar fraccionamiento y prohibir titularidad de tarjeta no coincidente salvo control reforzado.....	383
2) Reforzar SCA/3DS y capturar evidencias "defendibles" de consentimiento (logs, IP, dispositivo, firma electrónica)	383
3) Integrar KYC mínimo antes de confirmar la reserva: "pago recibido" no equivale a "reserva confirmada"	384
4) Motor de reglas antifraude en pasarela y CRM: scoring por canal, IP, dispositivo, patrón de intentos y coincidencia de datos	384
5) Política de devoluciones y chargebacks: devolución solo a origen, prohibición de cuenta alternativa y dossier de defensa estándar	385
CONSECUENCIAS PREVISTAS	385
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	386
LECCIONES APRENDIDAS	387

Caso práctico 10. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El pago huérfano conciliado mal y la corrección de datos maestros que abre una brecha de fraude interno.389

CAUSA DEL PROBLEMA	389
SOLUCIONES PROPUESTAS	390
1) Implantar una regla de conciliación "evidencia antes de imputación": ningún pago huérfano se asigna sin prueba verificable de correspondencia	390
2) Control de datos maestros y cambios: doble aprobación, bitácora y segregación de funciones para modificar emails, IBANs y titulares	391
3) Introducir el identificador único de operación como "concepto obligatorio" y un repositorio de evidencias por operación (expediente único).....	391
4) Política de terceros pagadores en hitos: preaprobación y documentación reforzada o rechazo	392
5) Auditoría interna rápida ("flash audit") y KPIs/KRIs: medir eficacia del control y reducir dependencia de urgencias	392
CONSECUENCIAS PREVISTAS	393
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	394
LECCIONES APRENDIDAS	395

Caso práctico 11. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La solicitud de devolución por cancelación con intento de reembolso a una cuenta distinta como posible circuito de blanqueo.396

CAUSA DEL PROBLEMA	396
SOLUCIONES PROPUESTAS	397
1) Política de devoluciones antifraude: devolución solo a la misma cuenta de origen de cada pago, con verificación de titularidad	397
2) Procedimiento reforzado para solicitudes de cambio de cuenta destino: call-back, evidencia de cierre de cuentas y aprobación por comité	397
3) Prohibición de devoluciones a terceros: solo se aceptan cuentas del propio cliente (o cuenta conjunta verificada) y nunca "gestores" sin estructura formal	398
4) Expediente de devolución "audit-ready": motivo, cálculos, autorizaciones, comunicación y trazabilidad del reembolso	398
5) Gestión del conflicto y reputación: comunicar plazos y razones de forma no acusatoria, con alternativas dentro de política.....	398
CONSECUENCIAS PREVISTAS	399
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	400
LECCIONES APRENDIDAS	401

Caso práctico 12. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La operación con pagos desde múltiples cuentas y la sospecha de tercero pagador en hitos de obra.402

CAUSA DEL PROBLEMA	402
SOLUCIONES PROPUESTAS	403
1) Activar el árbol de decisión para terceros pagadores: pausar imputación, clasificar riesgo y exigir evidencia antes de aceptar el hito como "pagado"	403
2) Rediseñar la política de medios de pago para hitos: "un pagador principal" y una cuenta prevalidada como estándar	403
3) Regularización documental del caso: "dossier de terceros pagadores" con trazabilidad y coherencia del flujo de fondos	404
4) Control de conciliación y contabilidad: cuenta de suspense, reglas de asignación y bloqueo de pagos sin ID	404
5) Gobernanza y decisión final: continuar con condiciones, pausar o resolver el contrato si no se disipen riesgos	404
CONSECUENCIAS PREVISTAS	405

RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	406
LECCIONES APRENDIDAS	407

Caso práctico 13. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La transferencia internacional con corresponsalía y el bloqueo por falta de paquete documental bancable.408

CAUSA DEL PROBLEMA	408
SOLUCIONES PROPUESTAS	409
1) Establecer un "paquete bancable" estándar para transferencias internacionales: contrato + KYC + titularidad de cuenta + SoF + instrucciones de pago	409
2) Normalizar el concepto de pago internacional y el ID de operación: obligatoriedad contractual y plantillas para el banco del comprador	409
3) Gestión de justificantes: diferenciar orden de pago vs. ejecución y exigir confirmación verificable	410
4) Árbol de decisión ante retención: escalado por plazos, comunicación con banco y alternativas de canal	410
5) Coordinación con financiador y reporting: documentar incidencias de corresponsalía como causa de retraso y demostrar control	410
CONSECUENCIAS PREVISTAS	411
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	412
LECCIONES APRENDIDAS	413

Caso práctico 14. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La compra por persona jurídica con cadena de titularidad real compleja y pagos intragrupo que exigen diligencia reforzada.414

CAUSA DEL PROBLEMA	414
SOLUCIONES PROPUESTAS	415
1) KYC corporativo completo y verificación de vigencia: constitución, registro, domicilio, objeto social, actividad real y cuenta bancaria	415
2) Trazado de UBO en cadena hasta persona física final: organigrama, porcentajes, evidencia y umbral operativo	415
3) Verificación de poderes y representación: alcance, vigencia, legalización/traducción y control de firma	416
4) Política de pagos intragrupo: aceptación solo con reglas, autorización, trazabilidad y preaprobación; por defecto, preferencia por pago desde cuenta SPV	416
5) Diligencia reforzada y condiciones de continuidad: scoring, re-screening por eventos y cláusulas contractuales de cumplimiento	417
CONSECUENCIAS PREVISTAS	417
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	418
LECCIONES APRENDIDAS	419

Caso práctico 15. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El intento de cambio de cuenta del beneficiario en plena preventiva y el protocolo de comunicación segura con verificación bancaria.420

CAUSA DEL PROBLEMA	420
SOLUCIONES PROPUESTAS	421
1) Gobernanza del IBAN del promotor: registro maestro, alta/modificación con doble aprobación y bitácora inalterable	421
2) Protocolo de comunicación segura al cliente: canal único, autenticación y procedimiento de "call-back" obligatorio	421
3) Verificación bancaria del beneficiario y del pagador: medidas "bancables" (confirmación del beneficiario / verificación de cuenta) según riesgo	422
4) Respuesta a incidente: contención técnica (correo/dominio), preservación de evidencias, comunicación controlada y coordinación con banco	422
5) Reconfigurar el proceso de hitos: "pago condicionado" y bloqueo de reconocimiento hasta confirmación	422

por canal seguro + conciliación con referencia.....	423
CONSECUENCIAS PREVISTAS	424
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	425
LECCIONES APRENDIDAS	426

Caso práctico 16. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La alerta de screening por PEP y adverse media en preventiva y la gestión proporcional sin bloquear la conversión.427

CAUSA DEL PROBLEMA	427
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	428
1) Proceso de resolución de alertas: identificación positiva, desambiguación y cierre documentado (falsos positivos vs. match real)	428
2) Diligencia reforzada proporcional para PEP/adverse media: SoW/SoF, propósito, aprobación por niveles y condiciones de continuidad	428
3) Separar fases: permitir reserva condicionada y bloquear arras hasta cerrar screening reforzado ...	429
4) Comunicación al cliente: guión no acusatorio, transparencia y minimización de datos	429
5) Preparación "bancable" para el financiador y el banco: expediente audit-ready y justificación de proporcionalidad.....	430
CONSECUENCIAS PREVISTAS	430
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	431
LECCIONES APRENDIDAS	432

Caso práctico 17. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La implantación operativa en 90 días con checklists por fase y control de excepciones en un promotor con múltiples canales.433

CAUSA DEL PROBLEMA	433
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	434
1) Plan de implantación en 90 días por oleadas: base mínima, estabilización y optimización	434
2) Diseño de checklists por fase con "mínimo necesario" y escalado por riesgo (no solo por importe) 434	
3) Control de excepciones: registro, aprobación por niveles y límites temporales ("excepción no es norma")	435
4) Gobernanza de datos maestros e IBAN: segregación de funciones, permisos y bitácora	436
5) Tecnología mínima viable: eKYC/screening, repositorio de evidencias y automatizaciones por eventos	436
CONSECUENCIAS PREVISTAS	437
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	437
LECCIONES APRENDIDAS	438

Caso práctico 18. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La escalada de incidencias repetidas y el rediseño del scoring por riesgo para reducir falsos positivos y bloquear patrones reales.....440

CAUSA DEL PROBLEMA	440
SOLUCIONES PROPUESTAS.....	441
1) Reingeniería del modelo de riesgo: de "umbral por importe" a "scoring por variables + disparadores por evento"	441
2) Segmentación y diligencia proporcional: simplificada, estándar y reforzada según banda de riesgo 441	
3) Gestión de falsos positivos: reglas de desambiguación, listas internas de "clientes recurrentes verificados" y re-screening controlado	442
4) KPIs/KRIs y control de calidad del scoring: monitorización, recalibración mensual y pruebas internas 442	
5) Integración operativa: workflow de escalado y decisiones con trazabilidad y segregación de funciones	443
CONSECUENCIAS PREVISTAS	443
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	444
LECCIONES APRENDIDAS	445

Caso práctico 19. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El aumento de chargebacks en reservas por tarjeta y la reconstrucción del expediente de consentimiento para defender cobros y reducir fraude. 446

CAUSA DEL PROBLEMA	446
SOLUCIONES PROPUESTAS	447
1) Reconfiguración del flujo de reserva por tarjeta con "autenticación fuerte" y verificación antifraude previa (RBA en pasarela)	447
2) Expediente de consentimiento y condiciones "bancables": evidencia de aceptación, logs, y confirmación al cliente por canal seguro	448
3) Integración KYC/AML con reservas: KYC mínimo en reserva y escalado antes de arras; bloqueo de terceros pagadores por tarjeta	448
4) Procedimiento de disputa (chargeback) y "dossier de defensa" estandarizado con SLA y responsabilidades claras	449
5) Rediseño de conciliación y devoluciones asociadas a pasarela: trazabilidad, devolución a origen y control de errores	449
CONSECUENCIAS PREVISTAS	450
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	450
LECCIONES APRENDIDAS	452

Caso práctico 20. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". Los pagos fraccionados desde múltiples cuentas y la sospecha de tercero pagador encubierto.453

CAUSA DEL PROBLEMA	453
SOLUCIONES PROPUESTAS	454
1) Activación inmediata del protocolo "tercero pagador": suspensión preventiva del reconocimiento del cobro y paso a diligencia reforzada por evento	454
2) Evidencia de relación y autorización: documentación mínima para aceptar pagos de terceros vinculados (y rechazo por defecto de terceros no vinculados)	455
3) SoF (fuente de fondos) por coherencia del patrón: justificar el origen de los importes fraccionados y su trazabilidad hasta el comprador	455
4) Control de datos y comunicaciones: bloqueo de cambios de contacto durante incidencias y obligatoriedad de canal seguro	456
5) Reglas de conciliación y asignación: ID de operación obligatorio, suspense para pagos sin referencia y respuesta estandarizada al banco	456
CONSECUENCIAS PREVISTAS	457
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	457
LECCIONES APRENDIDAS	459

Caso práctico 21. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La cancelación con solicitud de reembolso a cuenta distinta y el riesgo de triangulación mediante devoluciones.460

CAUSA DEL PROBLEMA	460
SOLUCIONES PROPUESTAS	461
1) Política de devoluciones antifraude: devolución a origen como regla y "cambio de cuenta" como excepción reforzada	461
2) Procedimiento de verificación previo al reembolso: identidad, titularidad y "call-back" con canal seguro	462
3) Segmentación del reembolso y trazabilidad contable: separación por fuente de pago, suspense y conciliación específica de devoluciones	462
4) Control antifraude interno: segregación de funciones, doble aprobación y alertas por patrones en devoluciones	463
5) Dossier "listo para banco" y gestión reputacional/comercial: respuesta estandarizada al comprador y al banco	463

CONSECUENCIAS PREVISTAS	464
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	465
LECCIONES APRENDIDAS	466

Caso práctico 22. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La compra corporativa mediante SPV con titularidad real compleja y pagos transfronterizos en preventiva.467

CAUSA DEL PROBLEMA	467
SOLUCIONES PROPUESTAS	468
1) KYC corporativo completo con trazado UBO en cadena y documentación de vigencia (expediente corporativo defendible)	468
2) Control de representación y poderes: validación reforzada del firmante y límites de actuación	469
3) Screening (sanciones, PEP, adverse media) del universo completo: UBO, administradores, apoderados y entidades clave del grupo, con gestión de coincidencias	469
4) SoF/SoW corporativo y coherencia del flujo: evidencias bancables para arras e hitos, y reglas estrictas de "quién paga"	470
5) Condiciones de continuidad y control contractual: cláusulas operativas KYC/AML, suspensión de cobros no verificables y calendario condicionado	471
CONSECUENCIAS PREVISTAS	471
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	472
LECCIONES APRENDIDAS	473

Caso práctico 23. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La estafa de cambio de IBAN en preventiva y el protocolo de call-back que evita una pérdida millonaria.475

CAUSA DEL PROBLEMA	475
SOLUCIONES PROPUESTAS	476
1) Protocolo formal anti-IBAN change (BEC): canales oficiales, prohibiciones y "call-back" obligatorio	476
2) Comunicación preventiva al comprador integrada en el flujo: advertencias, plantillas y educación sin generar alarma excesiva	477
3) Respuesta a incidente: contención, coordinación con banco y preservación de evidencias	477
4) Revisión de seguridad interna: dominio, correo, MFA, monitorización de suplantaciones y disciplina operativa	478
5) Evidencia "audit-ready" y ajuste contractual: cláusulas de canal oficial y responsabilidad razonable	478
CONSECUENCIAS PREVISTAS	479
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	479
LECCIONES APRENDIDAS	480

Caso práctico 24. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". La operación con PEP y adverse media: diligencia reforzada sin paralizar la conversión en una preventiva de alto importe.482

CAUSA DEL PROBLEMA	482
SOLUCIONES PROPUESTAS	483
1) Protocolo PEP operativo: clasificación por riesgo, aprobación por niveles y dossier reforzado SoF/SoW	483
2) Gestión de adverse media sin sesgos: criterios de fiabilidad, relevancia y resultado, con documentación del análisis	484
3) Condiciones operativas para continuar: límites de pagador, canales, referencias y prohibición de terceros no verificados	484
4) Gestión del plazo comercial: "acuerdo condicionado" y control de hitos KYC antes de firmar arras	485
5) Coordinación con banco y financiador: paquete bancable y reporting de decisión	485
CONSECUENCIAS PREVISTAS	485
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	486
LECCIONES APRENDIDAS	487



Caso práctico 25. "VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS". El colapso operativo por incidencias múltiples y la implantación acelerada del programa integral en 60–90 días con auditoría inicial.489

CAUSA DEL PROBLEMA	489
SOLUCIONES PROPUESTAS	490
1) Gobierno y roles (tres líneas adaptadas): nombramiento de responsables, RACI y comité de incidencias	490
2) Mapa end-to-end del customer journey de cobro con controles incorporados (del lead al abono conciliado)	491
3) Matriz de riesgo y scoring con disparadores por evento + niveles de diligencia (simplificada/estándar/reforzada)	491
4) Evidencias mínimas y expediente único digital (audit trail): repositorio, control de versiones y custodia	491
5) Controles sobre medios de pago: pasarela/TPV, transferencias y verificación de cuenta cuando proceda	492
6) Conciliación bancaria y contabilidad antifraude: reglas, suspense, segregación y reporting	492
7) Devoluciones y cancelaciones: política a origen, doble aprobación y defensa ante presión externa	493
8) Gestión de incidentes y coordinación con bancos: playbooks, plantillas y tiempos	493
9) Tecnología e integraciones (RegTech): eKYC, screening, verificación IBAN, firma electrónica y repositorio	493
10) Auditoría inicial (día 75–90): pruebas por muestreo, hallazgos y plan correctivo	494
CONSECUENCIAS PREVISTAS	494
RESULTADOS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS	494
LECCIONES APRENDIDAS	496

¿QUÉ APRENDERÁ?



Qué aprenderá con la Guía Práctica de "Verificación bancaria antifraude del promotor inmobiliario: KYC/AML en reservas, cobros y preventas".

- Implantar un programa KYC/AML operativo y defendible aplicado a reservas, arras y preventas.
- Diseñar un mapa end-to-end del cobro, del lead al abono conciliado, con controles integrados por fase.
- Definir una matriz de riesgo AML y fraude específica para cobros inmobiliarios y un modelo de scoring por disparadores.
- Aplicar KYC eficaz a personas físicas (presencial y remoto) y gestionar copropiedad, representación y cambios durante la preventa.
- Aplicar KYC a personas jurídicas y trazar la titularidad real (UBO) en cadenas societarias, SPV y estructuras complejas.
- Ejecutar screening de sanciones, PEP y adverse media, resolver coincidencias y documentar decisiones sin sesgos.
- Exigir evidencias proporcionadas de fuente de fondos (SoF) y fuente de riqueza (SoW) y construir pruebas de pago "bancables".
- Diseñar una política de medios de pago (transferencias, pasarela/TPV) y prevenir fraude por cambio de IBAN (BEC, phishing).
- Implantar conciliación bancaria y trazabilidad por unidad y operación, con segregación de funciones y control de datos maestros.
- Controlar devoluciones, cancelaciones y reembolsos como vector principal de fraude, incluyendo reglas de cuenta destino y doble aprobación.
- Integrar tecnología RegTech (eKYC, verificación de cuenta, validación IBAN, firma electrónica) con custodia documental y auditoría.
- Gestionar incidentes y sospechas con investigación interna, coordinación con bancos y proveedores, y mejora continua basada en lecciones aprendidas.

Introducción.



GUÍA PRÁCTICA DE VERIFICACIÓN BANCARIA ANTIFRAUDE PARA PROMOTORES: KYC/AML EN RESERVAS, COBROS Y PREVENTAS

En un mercado donde cada reserva cuenta y cada preventa se juega en la confianza, el promotor se enfrenta a un reto silencioso pero determinante: convertir sin fricción y, a la vez, cobrar con trazabilidad “defendible”. Los intentos de fraude por cambio de IBAN, la suplantación de identidad, los pagos de terceros, los fraccionamientos sospechosos o las devoluciones utilizadas como vía de triangulación no son incidentes aislados. Son patrones repetidos que erosionan márgenes, dañan la reputación y generan fricción con bancos, financiadores y auditorías. Y, lo más importante, pueden bloquear operaciones en el peor momento: cuando el calendario comercial exige velocidad y la obra exige caja.

Esta guía práctica nace para resolver esa necesidad con un enfoque operativo, profesional y aplicable. No es teoría generalista: es un mapa de trabajo para diseñar y ejecutar controles KYC/AML y antifraude bancario integrados en el “customer journey” de cobro del promotor. A lo largo de sus capítulos, la guía recorre desde los fundamentos y el marco de riesgos, hasta la verificación de personas físicas y jurídicas, el control de la titularidad real (UBO), el screening de sanciones y PEP, y las evidencias de fuente de fondos y fuente de riqueza (SoF/SoW). Además, aterriza los puntos más críticos del ciclo de cobro: medios de pago, gobernanza del IBAN del promotor, conciliación bancaria, gestión de incidencias, devoluciones y chargebacks. En la parte más práctica, incorpora checklists y formularios listos para integrar en procedimientos internos, y culmina con casos prácticos completos para entrenar equipos y estandarizar decisiones.

Si su responsabilidad incluye comercialización, administración, finanzas, cumplimiento, riesgos, control interno o dirección, esta guía le aportará ventajas inmediatas y medibles. Le ayudará a reducir pérdidas por fraude y errores operativos, acelerar verificaciones cuando el banco “pregunta”, minimizar devoluciones indebidas, evitar “pagos huérfanos” y reforzar la disciplina de comunicación con clientes para neutralizar ataques de ingeniería social. También



le permitirá mejorar su “marketing operativo” del cobro: no el marketing de anuncios, sino el marketing que sostiene la conversión real, el que evita que un cliente se caiga por fricción innecesaria y, a la vez, impide que un pago se acepte sin evidencia suficiente. En la práctica, significa menos incidencias, menos escalados, menos retrasos, y una experiencia de cliente más clara, profesional y segura.

Adquirir esta guía es invertir en un conocimiento que protege caja, reputación y continuidad del negocio. Un control bien diseñado no solo previene el fraude: también mejora la calidad del dato, ordena la gestión, reduce tiempos de conciliación y facilita la relación con financiadores. Hoy, quien domina estos procesos opera con ventaja: decide más rápido, documenta mejor y negocia con más fuerza, porque puede demostrar lo que hace y por qué lo hace.

Si quiere dar un salto de calidad en su gestión de cobros y preventas, este es el siguiente paso. Estandarice sus controles, refuerce su trazabilidad y convierta el cumplimiento en una herramienta útil, no en un freno. La excelencia en el cobro no se improvisa: se diseña, se ejecuta y se demuestra. Esta guía está pensada para ayudarle a hacerlo con criterio profesional y resultados.