



D 3.2 CPP guidelines – EuroPACE Consumer Protection Policies

Version: 6

Due: Month 8

Completed: Month 20

Author: Kristina Klimovich, GNE; Patricio Cartagena, GNE Finance

Reviewer: Eduard Puig, GNE



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 785057.

Table of Contents

1. Consumer Protection Policy 2

1. Consumer Protection Policy

One of the main reasons behind the success of PACE in the US, it has been a strong focus on a robust Consumer Protection Policy (CPP). EuroPACE will bank on 8 years of refined status of the art CPP and will study in detail the policies from other successful EU programs. The goal is to design a EuroPACE CPP that enhance trust, transparency and standardization so to maximise market adoption and holistic Impact.

The Consumer Protection Policies have the sole purpose of protecting the homeowner against any type of event, situation or circumstance that may occur under the framework of the HolaDomus comprehensive program.

HolaDomus' CPP were built upon four key objectives to safeguard the homeowner and at the same time, to ensure that all adherents have absolute knowledge of their respective roles and responsibilities and therefore act under goodwill and best performance commitments. These objectives were:

- 1) That all adherents of the program fully understand the HolaDomus program and therefore, fulfill their respective roles and responsibilities at all times. This includes ensuring full knowledge of the technical and financial aspects of the program, either in written or verbal form;
- 2) The actors of the program are not badly influenced or deceived through unreliable communication and marketing tactics;
- 3) Homeowners have, understand and receive the right to cancel the financing contract without any associated fine or cost; and
- 4) The adherents of the program, in particular property owners, have the right to express any sort of complaints or unconformity either for issues related to the work process or financing.

To achieve such tasks, HolaDomus' CPP were structured in four areas that encompasses all program's operations: 1) Communication, Marketing and Data Privacy, 2) Adherents, 3) Eligible Measures and Reforms, 4) Financing.

In each area, HolaDomus manifests all protocols, responsibilities and managerial processes that may occur in case of determined events. Furthermore, aiming at ensuring maximum acknowledgement and transparency of key processes, three Annexes are included within the CPPs. These are:

- Annex 1: Validation of professionals;
- Annex 2: Complaint system; and
- Annex 3: Lists of documents needed for credit assessment.

With all of the above, HolaDomus CPPs are perceived as an efficient tool to ensure that all parties are fully aware of the implications, responsibilities, main activities and scope of the HolaDomus Program.

Políticas de Protección al Consumidor HolaDomus

Las Políticas de Protección al Consumidor (PPC) tienen como fin único proteger al propietario de vivienda ante todo tipo de evento, situación o circunstancia que pueda ocurrir bajo el marco del programa integral HolaDomus.

HolaDomus establece cuatro tareas clave para salvaguardar al propietario de vivienda y al mismo tiempo, garantizar que todos los adherentes al programa tengan absoluto conocimiento de sus respectivos roles y responsabilidades. Estas tareas son:

- 1) Que todos los adherentes del programa entiendan en su totalidad el programa HolaDomus y por tanto, cumplan en todo momento con sus respectivos roles y responsabilidades. Esto incluye asegurar total conocimiento de los aspectos técnicos y financieros del programa, ya sea mediante forma escrita o bien, verbal;
- 2) Los actores del programa no sean mal influenciados o engañados mediante tácticas de comunicación y marketing no fidedignas;
- 3) Los propietarios de vivienda tengan, comprendan y reciban el derecho a cancelar el contrato de financiación sin ninguna multa o costo asociado; y
- 4) Los adherentes del programa, en particular los clientes finales, tengan el derecho de manifestar querellas o desconformidades ya sea por temas relacionados al proceso de reforma o bien, respecto a la financiación.

Para lograr lo anterior HolaDomus ha diseñado una serie de medidas y protocolos con el fin de salvaguardar y proteger al cliente final en todas las actividades que respectan al programa. Con el espíritu de poner en manifiesto estos procesos, se han identificado cuatro actividades macro que engloban el funcionamiento de HolaDomus: 1) Comunicación, Marketing y Privacidad de datos, 2) Adherentes, 3) Medidas elegibles y Reformas, 4) Financiación.

1. Comunicación, Marketing y Privacidad de datos

Es prioridad absoluta que todas las interacciones a llevarse a cabo dentro del marco HolaDomus sean transparentes, directas y fidedignas. Es así como una de las prioridades de HolaDomus es generar un ambiente familiar para todos adherentes al programa y, por sobre todo, establecer una relación de confianza con los propietarios de vivienda.

Para lograr lo anterior, HolaDomus ha diseñado una serie de protocolos y medidas que son el sustento de las bases de Comunicación, Marketing, y Privacidad de datos. Estas bases tienen como fin último garantizar, en todo momento, el entendimiento de toda la información competente al programa HolaDomus y salvaguardar la información y datos privados de participantes del programa.

1.1 Comunicación

Uno de los principios centrales de HolaDomus es la comunicación constante y transparente con todos los adherentes del programa. Es así, como HolaDomus se rige por protocolos y medidas internas que tienen como finalidad que la información a comunicar, ya sea de carácter técnica, financiera o informativa, sea en todo momento comprendida por la contraparte en cuestión.

En particular, HolaDomus utiliza pautas, protocolos y procedimientos rigurosamente preparados para asegurar que el propietario de vivienda:

- Tenga total entendimiento de las características y beneficios del programa, tanto de los aspectos financieros, ambientales y económicos relacionados con las reformas;
- Comprenda todos los servicios que tiene a disponibilidad durante los procesos de asesoramiento inicial, asesoramiento técnico, financiación, ejecución de trabajos y cuidado post-trabajos;
- Entienda las características financieras del préstamo asociado a la reforma, así como también, comprenda los pasos a seguir ante la voluntad de determinados eventos como cancelación de la financiación, pago parcial o total del préstamos por adelantado, desconformidad por incumplimiento de contrato, entre otros;
- Conozca las distintas medidas y equipos a instalar junto a sus respectivos impactos energéticos y económicos;
- Esté al tanto de la oferta de contratistas capacitados para ejecutar la reforma;
- Se familiarice con todos los procesos que implica una reforma de vivienda;
- Se sienta cómodo, seguro y tranquilo respecto a la calidad de la reforma;
- Entienda los procesos de administración y protección de datos; y
- Conozca todos los canales oficiales de comunicación de HolaDomus.

Es así como la comunicación con los propietarios puede incluir, pero no se encuentra limitada a:

- Detalles específicos de la financiación e información clave como: fecha del primer pago, montos de las respectivos de las mensualidades, recordatorio de las fechas de pago, tasa de interés asociado a la financiación, entre otros;
- Información técnica respecto a las medidas elegibles a instalar en la respectiva vivienda, así como también su impacto¹ energético y económico de la reforma;
- Reporte esporádico del avance de las reformas, así como también, encuestas post-trabajo para evaluar el grado de satisfacción del propietario respecto a los operarios y el trabajo realizado; y

¹ Las estimaciones entregadas por HolaDomus y/o operarios del programa pueden variar entre el periodo inicial de estimación y el periodo de finalización de la obra.

- Reportes informativos sobre el estado del pago de las mensualidades pactadas en el contrato de financiación.

Además, todos los adherentes del programa tienen la facultad de contactarse directamente con la oficina de HolaDomus, ya sea mediante email, telefónica o presencialmente, dentro de los horarios de atención dispuestos por HolaDomus. El equipo de HolaDomus se encuentra altamente capacitado para monitorear cualquier inquietud de los clientes y resolver todo tipo de incidencias con la mayor eficiencia.

1.2 Marketing

HolaDomus comprende las actividades relacionadas con Marketing como relevantes para poder comunicar los beneficios sociales, económicos y ambientales que implica adherirse al programa. Es así como todas las actividades de Marketing de HolaDomus obedecen el principio irrefutable de comunicar la información de la manera más clara y entendible posible. En la misma línea, todos los canales de difusión utilizados por HolaDomus han sido cuidadosamente seleccionados y acordados conjunto a el Ayuntamiento de Olot. Esta colaboración también ha diseñado:

- Formato y diseño de brochures, panfletos y materiales de Marketing relacionados;
- Bases de mejores prácticas de Marketing;
- Sistema de monitoreo y evaluación de las campañas de difusión;
- Protocolos en caso de incumplimiento de las mejores prácticas de Marketing;
- Contenido único, a la medida y respaldado por expertos y científicos a fin;
- Políticas internas para compartir los estudios e investigaciones con los adherentes al programa; y
- Sistema eficiente de atención a querrelas o reclamos respecto a la información difundida.

1.3 Privacidad de datos

Para el normal funcionamiento del programa es imprescindible contar con información pública y privada de los adherentes del programa. HolaDomus ha desarrollado exhaustivos procesos internos que garantizan la máxima seguridad al todo traspaso de información a tomar lugar. Indudablemente, HolaDomus se rige por todas las legislaciones europeas de protección de datos y es prioridad absoluta respetar en todo momento estas leyes.

La información solicitada por HolaDomus a todos los adherentes del programa tiene como fin único y no otro entregar un servicio altamente personalizado en todos los procesos competentes al proceso de renovación.

1.3.1 Protección de datos

Para asegurar que el flujo de información dentro del marco HolaDomus, se han diseñado una serie de bases, procedimientos y protocolos internos. Estos son:

- Estándares de la más alta seguridad respecto a cyber-seguridad;

- Protocolo de pruebas continuas de todas las plataformas y sistemas tecnológicos del programa;
- Serie de medidas que garantizan la seguridad y confidencialidad de la información del cliente y el respectivo almacenamiento de la información;
- *Sanity checks* para verificar que la información almacenada por HolaDomus corresponde, indudablemente, al adherente correspondiente; y
- Programa de capacitación y monitoreo constante del personal HolaDomus para verificar cumplimientos de los procedimientos de protección de datos.

Con todas estas iniciativas, HolaDomus protege y administra toda la información de carácter no publica de todos los adherentes al programa, salvaguardando en todo momento la privacidad y seguridad de los datos.

2. Adherentes

Todos los adherentes al programa entallan roles y responsabilidades cruciales para habilitar el total funcionamiento de HolaDomus. De esta forma, cada adherente es rigurosamente seleccionado en base una serie de criterios acordados entre HolaDomus y el Ayuntamiento de Olot. Más aún, HolaDomus ha diseñado cursos de formación obligatorios para garantizar el máximo estándar en todos los procesos presentes bajo el marco HolaDomus.

Las medidas, prácticas y protocolos que velan por el total cumplimiento de las responsabilidades de los adherentes del programa son:

- Rigurosa metodología de selección, cursos de formación y sistema de validación² de todos los operarios adherentes al programa (contratistas, instaladores y expertos energéticos);
- Sistema de monitoreo del desempeño de los contratistas y expertos energéticos;
- Metodología de reportes para garantizar el cumplimiento del contrato de reforma;
- Código de Conducta de HolaDomus;
- Lista pública de todos los operarios. Esta lista se encuentra siempre a disposición del cliente y será modificada constantemente para garantizar máxima competitividad y transparencia;
- Estricto control de licencias técnicas y documentación que avale la factibilidad legal del operario;
- Sistema exhaustivo de gestión y monitoreo de los siguientes procesos y eventos:
 - Flujo General de los trabajos;
 - Gestión de reclamos (Anexo 2);
 - Sistema de penalizaciones (Anexo 2); y
- Acceso digital a toda la documentación existente respecto a las obligaciones a cumplir por los operarios.

Además, HolaDomus no tiene ni tendrá ningún tipo de acuerdo bilateral con operarios, a modo de evitar cualquier tipo de conflicto de interés. De esta forma, HolaDomus garantiza máxima competitividad, transparencia y la mejor experiencia al propietario de hogar.

² Para mayor información, el Anexo 1 muestra en detalle la metodología para validar a los contratistas.

3. Medidas elegibles y Reformas

HolaDomus ha definido una lista exhaustiva de medidas elegibles aptas para ser financiadas por el programa. Las medidas seleccionadas han sido definidas mediante procesos investigativos y la opinión de expertos en la materia. Esta lista es de carácter público y de libre acceso en todo momento.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el contrato de reforma, HolaDomus ha diseñado procesos de monitoreo a lo largo de todo el proceso involucrado en la reforma. En caso de ser necesario, HolaDomus intervendrá para resolver cualquier tipo de incumplimiento de contrato o incidencia que atente con la satisfacción del propietario de vivienda.

3.1 Medidas Elegibles

En relación a lista de medidas elegibles, HolaDomus garantiza que:

- Todos los operarios y propietarios de vivienda tengan acceso, tanto online como offline, a la lista de medidas elegibles en todo momento;
- La lista de medidas elegibles sea constantemente monitoreada por los expertos de HolaDomus y se evalúe caso a caso una eventual modificación; y
- La financiación HolaDomus respete irrefutablemente las medidas elegibles del programa.

3.2 Reformas

HolaDomus ha elaborado procedimientos y protocolos internos a ejecutar para garantizar el cumplimiento del contrato de reforma y también, el máximo estándar de todos los operarios involucrados en el proceso de renovación. Las actividades clave a realizar por HolaDomus son:

- Aconsejar al propietario de vivienda respecto a la combinación óptima de medidas elegibles para su vivienda;
- Estimar el impacto energético y económico que las medidas a instalar puedan ocasionar;
- Asegurar el entendimiento del impacto y costo de las medidas a instalar;
- Establecer un sistema altamente riguroso de control de calidad, que monitorea el proceso de reforma;
- Testificar que los contratistas estén al tanto del procedimiento de reporte a seguir acorde al avance de la obra;
- Elaborar procedimientos para recibir, procesar, administrar, monitorear y resolver a tiempo alguna inquietud o desconformidad respecto al trabajo de reforma;
- Establecer límites de tiempo para la finalización de las obras;
- Ejecutar el sistema de penalización en caso de incumplimientos de plazos de finalización de la obra; y
- Habilitar un sistema de medición de la calidad del trabajo de los operarios.

En adición, los contratistas tienen la obligación de subir una serie de reportes acorde al avance de la obra, los cuales serán monitoreados por el equipo de HolaDomus.

4. Financiamiento

Las características del financiamiento ofrecido por HolaDomus han sido validadas por distintas entidades financieras y por ende, cumple con todas las leyes competentes. Para poder determinar las características de la financiación a ofertar, HolaDomus necesariamente incurre a un análisis de crédito caso a caso. El Anexo 3 muestra la documentación requerida para este análisis y por ningún motivo solicitará información adicional esta.

No obstante todo lo anterior, el propietario de vivienda tiene absoluta libertad de optar por otros medios de financiación e incluso, utilizar sus mismos medios para poder cubrir el costo de la reforma. Más aún, en caso de requerir mayor soporte financiero, HolaDomus ofrece consejo gratuito en cómo conseguir:

- Subsidios públicos;
- Rebajas fiscales; y
- Créditos fiscales.

Es fundamental que el propietario de vivienda entienda en su totalidad las características y responsabilidades que emanan a raíz de la financiación. HolaDomus ha elaborado una serie de procesos para verificar que el propietario de vivienda comprende en su totalidad estas informaciones. Con estas prácticas, HolaDomus asegura que el propietario de vivienda entienda las acciones a tomar en caso de:

- Pago parcial o completo por adelantado;
- Modificación del costo de renovación;
- Cancelar la financiación HolaDomus; y
- Transacciones de propiedad.

Para garantizar que el propietario de vivienda se encuentre siempre informado y al tanto del estado de la financiación, HolaDomus informará periódicamente respecto al estado de los pagos de la financiación. En adición, HolaDomus entregará documentación adicional al momento de optar por la financiación, en la cual se explicará en detalle los componentes de la financiación a preferir así como también, los eventos descritos anteriormente.

Anexo 1

VALIDACIÓ DE PROFESSIONALS

ACTIVITATS PER LES QUALS ES SOL·LICITA LA INSCRIPCIÓ AL PROGRAMA HOLADOMUS

Disseny, redacció de projectes i certificats energètics

- Certificats d'eficiència energètica / auditories energètiques (Expert energètic)
- Redacció de projecte bàsic, executiu o memòries tècniques (Arquitecte i Arquitecte tècnic)

Aïllament de façana

- Aïllament de façana per l'exterior
- Aïllament de façana per càmera d'aire
- Aïllament de façana per l'interior

Aïllament de coberta

- Aïllament de coberta per l'exterior
- Aïllament de coberta per l'interior

Aïllament de terres

- Aïllament de terres

Substitució de finestres

- Substitució de finestres

Protecció solar exterior

- Tendals
- Lames i gelosies
- Persianes
- Cortines

Il·luminació

- Pous de llum
- Sistemes d'il·luminació de baix consum

Sistemes tèrmics no renovables

- Caldera de condensació de gas natural individual
- Caldera de condensació de gas natural col·lectives
- Bombes de calor
- Intercanviadors de calor

- Connexió a xarxa de district heating, basada en alta eficiència o energies renovables
- Unitats de micro-cogeneració

Sistemes tèrmics renovables

- Aerotèrmia en substitució d'una caldera mixta (i d'una bomba de calor en el cas de refrigeració)
- Caldera de biomassa
- Solar tèrmica per unifamiliar: termosifó
- Solar tèrmica per plurifamiliar: solució amb acumulació i caldera centralitzada
- Instal·lació d'energia geotèrmica de baixa temperatura

Sistemes elèctrics renovables

- Instal·lació de plaques fotovoltaïques
- Acumuladors d'energia (bateries)
- Punts de recàrrega cotxe elèctric

Millores en consum d'aigua

- Sistemes de millora qualitat de l'aigua

Millores en la accessibilitat

- Instal·lació d'ascensor
- Accessos adaptats (habitatge i bloc de pisos)

Millores de gestió i vigilància

- Sistemes domòtics
- Vàlvules termostàtiques als radiadors
- Instal·lació d'alarma

Rehabilitació d'habitatges

- Reforma interior d'habitatges
- Rehabilitació integral d'habitatges
- Pintat, arrebossat i reparació de fissures en façanes (manteniment)
- Repassos de teulada (manteniment)

REQUERIMENTS ADMINISTRATIUS

DOCUMENTS A PRESENTAR PER PART DELS CONTRACTISTES

Autònom

- Còpia últim rebut d'autònoms
- Certificat col·legial actualitzat

Empresa

- Document acreditatiu del compliment de deures de disposar d'un servei de prevenció de riscos laborals i d'un servei de vigilància de la salut. Rebut conforme està al corrent de pagament
- Document acreditatiu dels poders del representant de l'empresa
- Còpia de la targeta del NIF
- Certificat d'inscripció al REA

Autònoms i empreses

- Certificat expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social d'estar al corrent de les seves obligacions amb la Seguretat Social o mútua col·legial (R.E.T.A)
- Certificat expedit per l'Agència Tributària d'estar al corrent amb el compliment de les seves obligacions tributàries
- Document d'alta en els epígrafs corresponents a la IAE
- Última còpia de la declaració de l'IVA
- Certificat d'inscripció al RASIC. (només instal·ladors)
- Còpia de la pòlissa de responsabilitat civil i còpia de l'últim rebut.

REQUERIMENTS TÈCNICS

DOCUMENTS A PRESENTAR PER PART DELS CONTRACTISTES

REQUERIMENTS TÈCNICS

- Declaració responsable acreditació solvència tècnica. Relació dels 15 últims projectes realitzats durant els darrers 3 anys, amb com a mínim 5 projectes de cada naturalesa en el cas de realitzar més d'una mesura. ***Annex 1.**

CERTIFICATS DE QUALITAT (Opcional)

- Certificat d'instal·lador (Organisme de certificació, data i vigència)
- ISO 14001 (Organisme de certificació, data i vigència)
- ISO 9001 (Organisme de certificació, data i vigència)
- OHSAS 18001 (Organisme de certificació, data i vigència)
- SGE-21 (Organisme de certificació, data i vigència)
- Altres (Organisme de certificació, data i vigència)

ANNEX 1. Declaració responsable acreditació solvència tècnica

En/Na, amb DNI/NIF..... , actuant en nom i representació de, en qualitat de amb CIF núm. , amb domicili a, carrer núm. (CP.....), telèfon núm.

Declara responsablement:

Que a efectes d'acreditar la solvència tècnica exigida per la validació de professionals per formar part del programa HolaDomus, la relació dels 15 últims projectes realitzats durant els darrers 3 anys són:

Descripció del tipus de treballs o serveis	Data execució	Import projecte

El que es fa constar als efectes d'acreditar la solvència tècnica requerida per la validació

.....

Població i data:

Signatura:

Anexo 2

COMPLAINT SYSTEM

1.0 Purpose

This Policy provides guidelines for the reporting and handling of consumer complaints to ensure prompt, courteous and fair attention is given to all consumer complaints received by the Company.

2.0 Customer complaints characteristics

- Complaints, regardless of where or how they are submitted, are appropriately recorded and categorized;
- Complaints, whether regarding program, contractors or providers, are addressed and resolved promptly;
- Complaints that raise legal issues involving potential consumer or customer harm from unfair treatment or discrimination, unauthorized product enrolment, code of conduct violation, or other regulatory compliance issues, are identified as such and prioritized;
- Complaint data and individual cases of Complaints result in adjustments to policies, procedures, and general business practices as appropriate, to improve the customer experience, increase efficiency, improve profitability, and reduce risk; and
- Complaints result in retrospective corrective action to correct the effects of the Program, contractors or providers actions, policies, procedures or processes, monitoring, or training efforts when appropriate.
- Complaint penalty system is set for contractors to guaranty that contractors will not persist in non-professional behaviour, misconducting or any other behaviour not aligned with the code of conduct defined by the program.
 - Penalty score will be attached to each validated contractor.
 - Contractors will start with 0 penalty points.
 - When contractors reach 5 penalty points, criteria defined below, the contractor will be removed from the program for the period of 1 year.
 - When contractor reach 3 penalty points, the program will monitor the following 3 projects of that contractor.
 - For each 3 projects with no complaints, 1 penalty point will be removed.

3.0 Customer complaints process

1. Intake/Report of Incident:

The complaint will be properly recorded in the program IT platform and the assigned program staff member will attempt to resolve the issue immediately on the call.

If the complaint is sent via email, program will inform to the complainant when compliant register is created.

- Date of the inquiry
- Application ID
- Compliant topic (Communication, solution design, execution, disbursement, measure performance)
- Compliant category (low, high) *
- Complaint Details
- Resolution action
- Resolution Deadline
- Complaint status (open, to be reviewed, rejected, cancelled, closed)
- Complaint resolution penalty points

** Complaint categories details: ○ Low: At creation all complaints categories will be stated at “Low”. When issue is escalated to the Complaint team this will set, based on the issue and initial response, new category if required. Typically this category of complaints will include misunderstandings between parties, short delays on specific actions (i.e works execution, information submission, etc..).

- High: If compliant category is stated high, automatically the contractor receives 1 compliant penalty point. This category of complaints will include heavy delays on milestones, misconducting, wrong behaviour and bad practices.

2. Triage of Incident:

If program staff cannot resolve the issue on the first call, the complaint will be elevated to the compliance team that will classify and further analyse the issue.

3. Investigate Incident:

The Compliance Team will review the information of the complaint and contact either the same business day or the next day to the party with the complaint to further discuss resolution.

4. Remedial Action:

Upon remedial action agreement between parties or lately as direct instruction from Compliance team, complaint will have max 10 business days to carry out the required actions.

Also Compliance Team will inform to the complainant, through the preferred communication channel, about the remedial action agreed and deadlines for its implementation.

Complaint remedial action, if required, will be supported by document or further information required from the complainants.

5. Complaint resolution:

Compliance team will review the remedial action and ensures that all documentation related to the Complaint, including those related to the party response and its subsequent resolution and remediation efforts (if any), are properly register into the program IT platform for tracking and recordkeeping purposes.

For Contractors compliance, resolution score will be set by the Compliance team according rules below:

- If contractors solve satisfactory the issue and with the required time response it will not add any penalty point.
- If contractor solves satisfactory the issue but with delay, it will incur in 1 penalty point.
- If contractor fails to remedy the situation and is clearly responsible for it will incur in 4 penalty points.

Anexo 3

Listado de documentos para análisis de crédito

1. Documentación general, **independientemente de la situación laboral**
 1. Número de Identificación Fiscal (NIF) o, en caso de ser extranjero, Número de identificación de Extranjero (NIE) o pasaporte.
 2. CIRBE (Central de Información de Riesgos, Banco de España - [solicitud informe aquí](#)).
 3. Declaración del IRPF del último año.
 4. Escritura de propiedad del inmueble.
 5. Vida laboral actualizada.
 6. Extractos bancarios recientes (12 meses)
 7. Seguro de la propiedad
2. Documentación requerida al **TRABAJADOR POR CUENTA AJENA**
 1. Contrato laboral, ya sea definido o indefinido.
 2. Como mínimo las nóminas de los últimos 6 meses.
 3. Justificación de ingresos adicionales al de la nómina, en caso de tenerlos.
 4. Recibos de préstamos actualmente contratados, si los hubiera.
3. Documentación requerida al **TRABAJADOR POR CUENTA PROPIA**
 1. Declaración anual del IVA.
 2. Pagos trimestrales del IVA del año en curso.
 3. Declaración anual del IRPF, así como la fraccionada.
 4. Últimos recibos del pago de la Seguridad Social.
4. Documentación adicional
 1. Más allá de la documentación detallada, podemos solicitar algún documento adicional de garantía dependiendo del análisis de riesgo y del perfil del demandante del préstamo.