abante

Informe	Procedimiento Zona Privada Web Abante
Persona de contacto en Abante	Desarrollo de Negocio

Preparado por el Grupo Abante

Abante Asesores Distribución AV, Entidad registrada en la CNMV (nº 194)

Abante Consejeros Financieros Independientes EAFI S.A., Entidad registrada en la CNMV (nº 1)

abante

1 Solicitud de Claves

- Actuación del Cliente
- Actuación del Departamento de Clientes
- Actuación del Departamento de Control

2 ACCESO A MIS INVERSIONES

- Actuación del Cliente
  - First-Login
  - Logins sucesivos
- Actuación del Consejero Financiero
- Actuación de Desarrollo de Negocio

3 Mis Inversiones

- Actuación del Cliente
- Actuación del Consejero Financiero
- Actuación del Departamento de Clientes
- Actuación de Desarrollo de Negocio

4 Evaluación Periódica

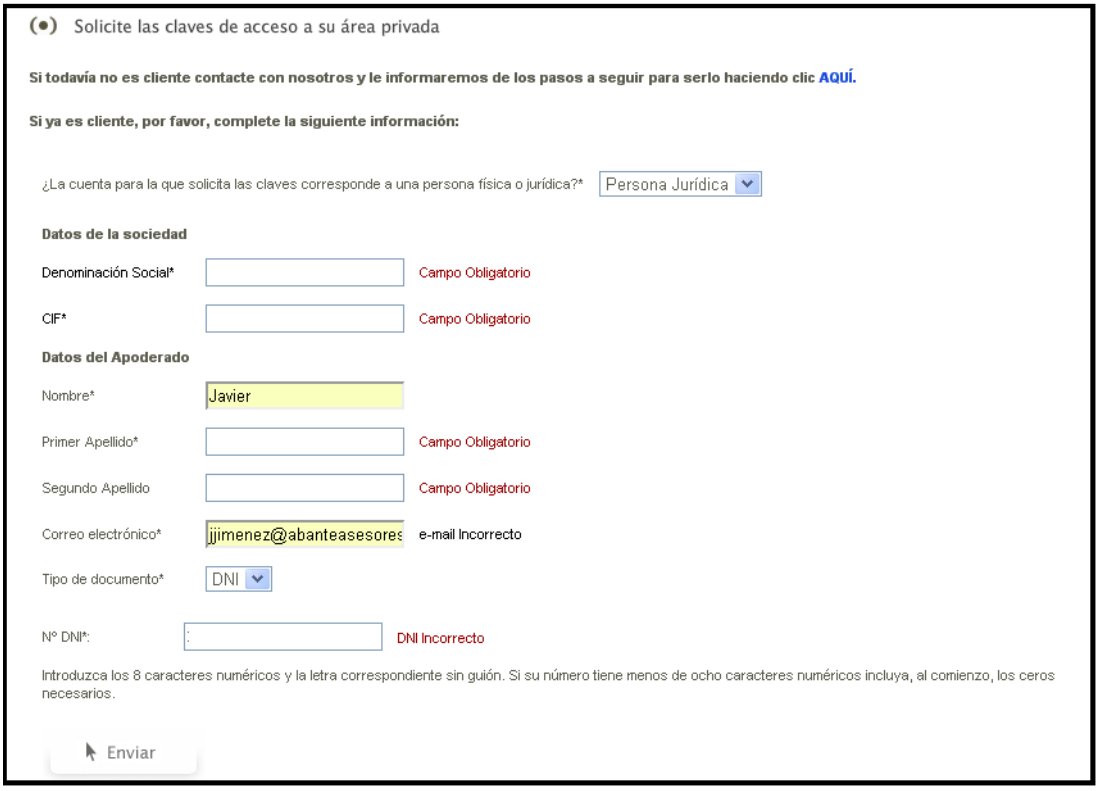
- Actuación del Departamento de Control
- Actuación de Desarrollo de Negocio

abante

1. SOLICITUD DE CREDENCIALES

1.1. Actuación del **cliente**

- Solo a través de la web / prohibido solicitar CREDENCIALES en nombre de clientes
- Diferencias entre visitante, cliente y usuario
- Formulario SOLICITUD DE CREDENCIALES
    - Campos obligatorios
    - Reglas de comprobación: email y DNI correctos



ENVÍO formulario

1.2. Actuación **Departamento de Clientes**

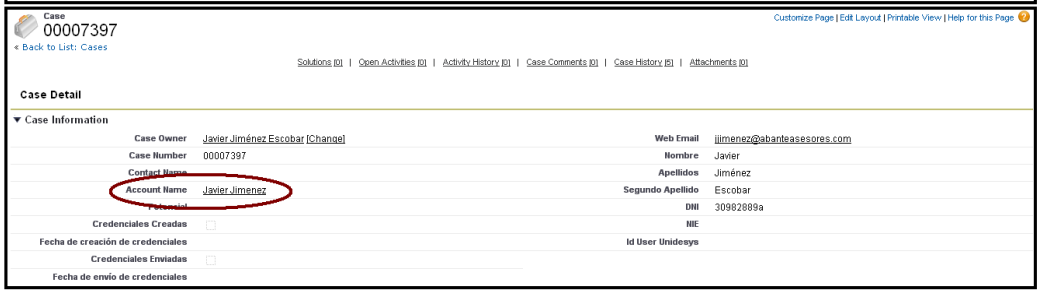
RECIBE CASO

- Recepción de CASO de Salesforce en los buzones: adm@abanteasesores.com y soporteweb@abanteasesores.com Y, con carácter informativo, en los del Consejero Financiero asignado. Con el asunto: NUEVA SOLICITUD DE CLAVES

- Salesforce busca automáticamente en la base de datos el DNI del solicitante y:
  - ASIGNA solicitud al cliente => Departamente de Clientes **genera credenciales**
  - NO ASIGNA solicitud al cliente => Departamento de Clientes comprueba:
    - No está en Salesforce => mira en Unidesys
    - Está en Unidesys => **Genera credenciales** y habla con Director Oficina para que se resuelva la incidencia Unidesys – Salesforce. En el CASO, describe brevemente la incidencia en el campo "Descripción incidencia"
    - No está en Unidesys => tickea campo "Desconocido" en el CASO y, automáticamente se envía un correo electrónico al visitante desde soporteweb@abanteasesores.com

No Cliente de Abante

Cliente de Abante



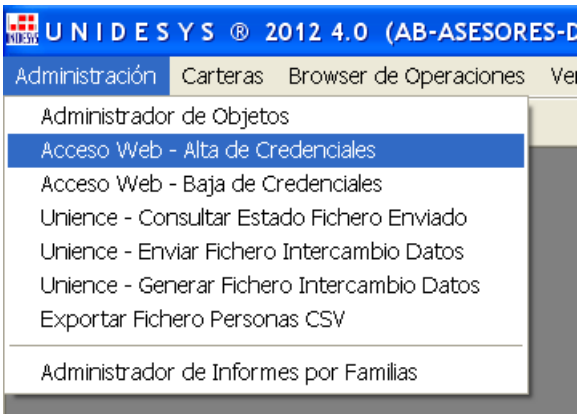
GENERACIÓN DE CREDENCIALES

La generación de claves de acceso en *Unidesys* son en realidad dos pasos;

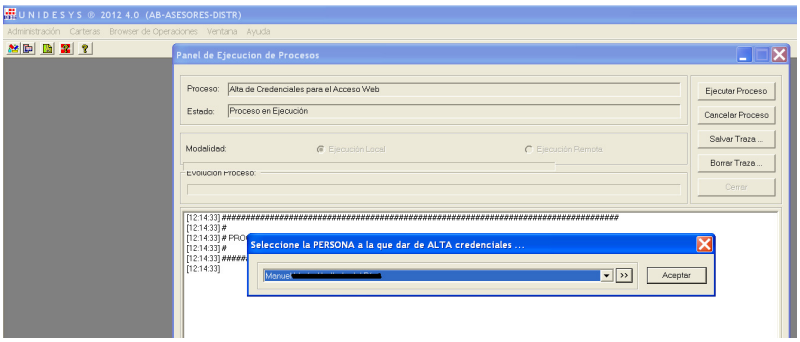
- Un primer paso donde asociamos a una persona la/s cartera/s.
- Un segundo paso donde creamos e imprimimos sus claves de acceso.

Unidesys te permite asociar *carteras* a *personas* que sean Titular, Cotitular, Tutor, Representante o Apoderado. Pongamos un ejemplo con el cliente Manuel:

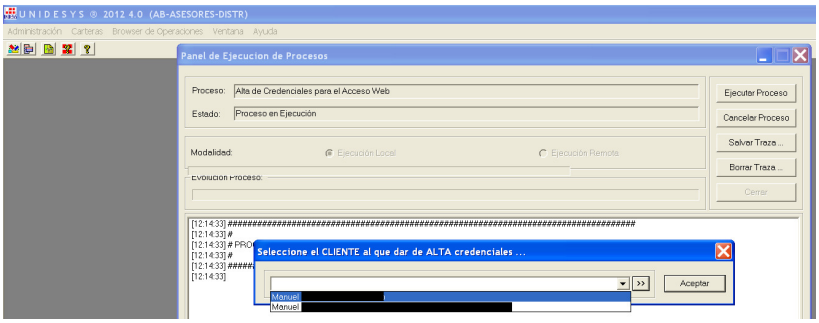
Para activar a Manuel como cliente, y asociarle sus dos carteras, vamos a Unidesys y hacemos clic en *Acceso Web – Alta de Credenciales*



Ahora seleccionamos al cliente de la lista:



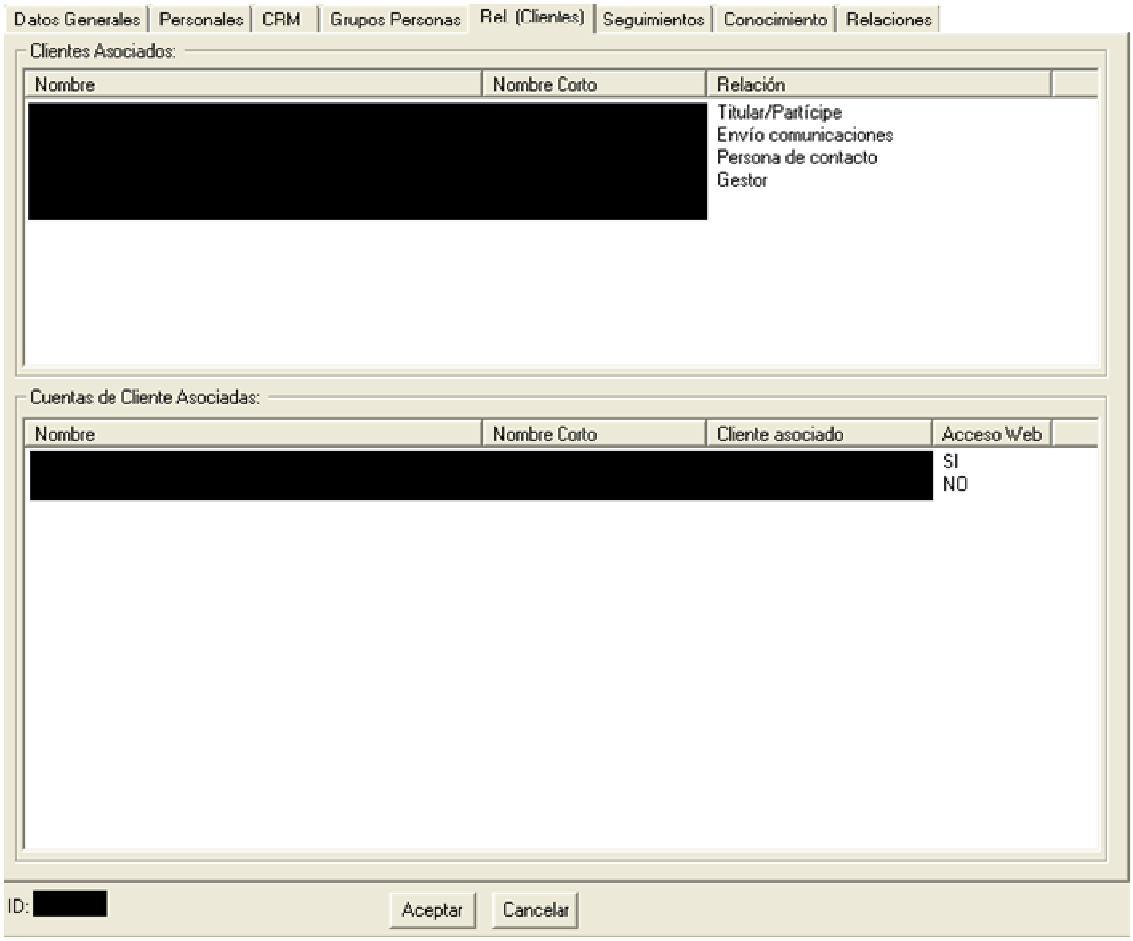
Seleccionamos una de sus carteras y hacemos clic en Aceptar



Así hemos asociado a Manuel una de sus carteras. Siguiendo con este ejemplo, ahora tendríamos que hacer lo mismo con la segunda cartera de este cliente.

Se asociarán por defecto todas las Cuentas de Clientes a las que el solicitante tenga derecho* a la fecha de la generación de las credenciales. Si posteriormente el Cliente diese de alta nuevas cuentas, deberá solicitar su asociación al CF y éste, al Departamento de Clientes.

En el Administrador de Objetos/Personas podemos ver el estado de los Clientes asociados y de las Cuentas de Clientes Asociadas a las credenciales:



Ya tenemos el cliente con sus carteras asociadas. Ahora tenemos que imprimir sus claves de acceso. Para esto volvemos a hacer clic en *Acceso Web – Alta de Credenciales*, y volvemos a seleccionar al mismo cliente. Ahora elegimos una de sus dos carteras y hacemos clic en aceptar. Se imprimirán las dos cartas que hay que enviarle al cliente:

abante asesores distribución a.v., s.a., cif: a-83217281
inscripción en el registro mercantil de madrid,
tomo 17.310, libro 0, folio 54, sección 8, hoja m-296864, inscripción 1

C/ Padilla, 32, 28006 Madrid - Tel.: 91 781 57 50 - Fax: 91 578 37 52
www.abanteasesores.com

Sra. Dña. [redacted]
Cl. [redacted]1°
28050 Madrid

Madrid, 02 de febrero de 2011

Estimada Sra. [redacted]

Código Usuario: 614roe

Le detallamos el **Código de Usuario** de su zona privada en www.abanteasesores.com

En el primer acceso a su zona privada, por cuestiones de seguridad, el sistema le solicitará la modificación de sus claves.

Para cualquier duda o consulta puede ponerse en contacto con nosotros en :

soporteweb@abanteasesores.com

abante asesores distribución a.v., s.a., cif: a-83217281
inscripción en el registro mercantil de madrid,
tomo 17.310, libro 0, folio 54, sección 8, hoja m-296864, inscripción 1

C/ Padilla, 32, 28006 Madrid - Tel.: 91 781 57 50 - Fax: 91 578 37 52
www.abanteasesores.com

Sra. Dña. [redacted]
Cl. [redacted]1°
28050 Madrid

Madrid, 02 de febrero de 2011

Estimada Sra. [redacted]

Contraseña: OEgvYJLE0G

Le detallamos la **Contraseña** de su zona privada en www.abanteasesores.com

En el primer acceso a su zona privada, por cuestiones de seguridad, el sistema le solicitará la modificación de sus claves.

Para cualquier duda o consulta puede ponerse en contacto con nosotros en :

soporteweb@abanteasesores.com

La impresión se debe efectuar sobre papel blanco, ya que el encabezado, el logotipo de Abante y todo el texto lo genera Unidesys.

*Conviene recordar que no se asociarán las cuentas de aquellos Clientes en los que el solicitante sea solo autorizado.

2. ACCESO A MIS INVERSIONES

2.1. Actuación del **cliente**

RECIBE CARTA DE CREDENCIALES EN LA DIRECCIÓN POSTAL QUE CONSTA EN UNIDESYS

abante asesores distribución a.v., s.a., cif: a-83217281
inscripción en el registro mercantil de madrid,
tomo 17.310, libro 0, folio 54, sección 8, hoja m-296864, inscripción 1

C/ Padilla, 32, 28006 Madrid - Tel.: 91 781 57 50 - Fax: 91 578 37 52
www.abanteasesores.com

Sra. Dña. [redacted]
Cl. [redacted]1°
28050 Madrid

Madrid, 02 de febrero de 2011

Estimada Sra. [redacted]

Código Usuario: 614roe

Le detallamos el **Código de Usuario** de su zona privada en www.abanteasesores.com

En el primer acceso a su zona privada, por cuestiones de seguridad, el sistema le solicitará la modificación de sus claves.

Para cualquier duda o consulta puede ponerse en contacto con nosotros en :

soporteweb@abanteasesores.com

abante asesores distribución a.v., s.a., cif: a-83217281
inscripción en el registro mercantil de madrid,
tomo 17.310, libro 0, folio 54, sección 8, hoja m-296864, inscripción 1

C/ Padilla, 32, 28006 Madrid - Tel.: 91 781 57 50 - Fax: 91 578 37 52
www.abanteasesores.com

Sra. Dña. [redacted]
Cl. [redacted]1°
28050 Madrid

Madrid, 02 de febrero de 2011

Estimada Sra. [redacted]

Contraseña: OEgvYJLE0G

Le detallamos la **Contraseña** de su zona privada en www.abanteasesores.com

En el primer acceso a su zona privada, por cuestiones de seguridad, el sistema le solicitará la modificación de sus claves.

Para cualquier duda o consulta puede ponerse en contacto con nosotros en :

soporteweb@abanteasesores.com

2.1.1. First Login

- Introducirá el usuario y contraseña que ha recibido y se activa el proceso de “FIRST LOGIN” por el que el usuario deberá modificar sus CREDENCIALES:

- Usuario: email válido. Pasará a ser el campo "CORREO ELECTRÓNICO" en Salesforce y servirá para todas las comunicaciones que hagamos con él, mientras no lo modifique
- Contraseña: mínimo de 8 caracteres alfanuméricos

- Si todo es correcto, finaliza el proceso y debe hacer LOGIN con sus nuevas credenciales
- Si no puede iniciar el proceso de "FIRST LOGIN" saltará un "CASO ERROR GENÉRICO" en el que el usuario puede:
  - Reportar la incidencia, a través de Salesforce, al Departamento de Desarrollo de Negocio => se activa comunicación a los Departamentos de Soporte de Cxiome y Unidesys
  - Intentarlo en otro momento

2.1.2. Logins sucesivos

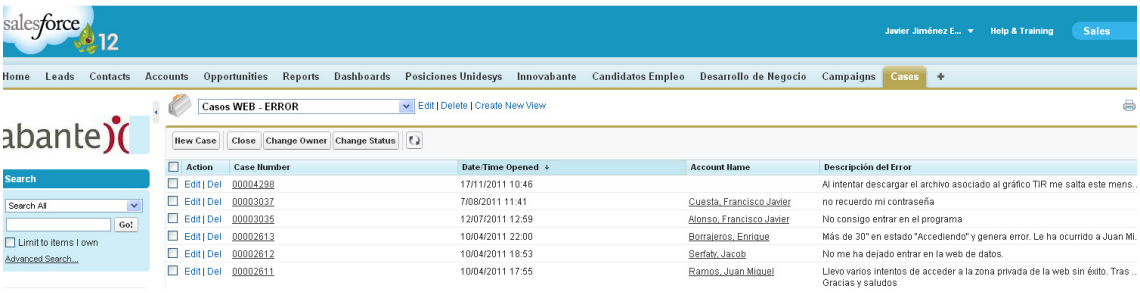
- Acceso normal a "MIS INVERSIONES" => ver punto 3
- Si no puede iniciar el proceso de "LOGIN" saltará un "CASO ERROR GENÉRICO" en el que el usuario puede:
  - Reportar la incidencia, a través de Salesforce, al Departamento de Desarrollo de Negocio => se activa comunicación a los Departamentos de Soporte de Cxiome y Unidesys
  - Intentarlo en otro momento
- Iniciar un proceso de "RECUPERACIÓN DE CREDENCIALES":
  - Recuerdo de contraseña:
    - Solicitud de la pregunta de seguridad
    - Envío de token de seguridad
    - Modificación de CONTRASEÑA
    - LOGIN con nueva contraseña
  - Bloqueo de cuenta por tres intentos fallidos => obliga a iniciar una nueva "SOLICITUD DE CREDENCIALES"

2.2. Actuación del **Consejero Financiero**

- El Consejero Financiero (y su equipo) recibirá un email desde jjimenez@abanteasesores.com, cuando a un cliente al que se le han enviado CREDENCIALES, diez días más tarde, no ha pasado del estado "PRIMERA ACTIVACIÓN" al de "ACTIVO"
- Se pondrá en contacto con el cliente, por teléfono o por email, para asegurarse de que ha recibido las CREDENCIALES y de que todo está en orden

2.3. Actuación **Desarrollo de Negocio**

- En los casos de "ERROR GENÉRICO", Desarrollo de Negocio activará el protocolo de incidencias con Unience, Cxiome y Unidesys



3. MIS INVERSIONES

3.1. Actuación del **cliente**

- Una vez hecho LOGIN, el usuario podrá navegar por las pestañas de la zona pública y la zona privada. Si se mantiene en estado de LOGIN más de 30' sin realizar actividad, automáticamente será desconectado por motivos de seguridad
- Dentro de la pestaña "MIS INVERSIONES" el usuario puede navegar:
  - Verticalmente: Mis Cuentas / Cuenta / Mis Datos / Consejero Financiero / Cerrar Sesión
  - Horizontalmente, por las pestañas de cada widget: Posición / Resultados / Movimientos / Evolución / Rentabilidad

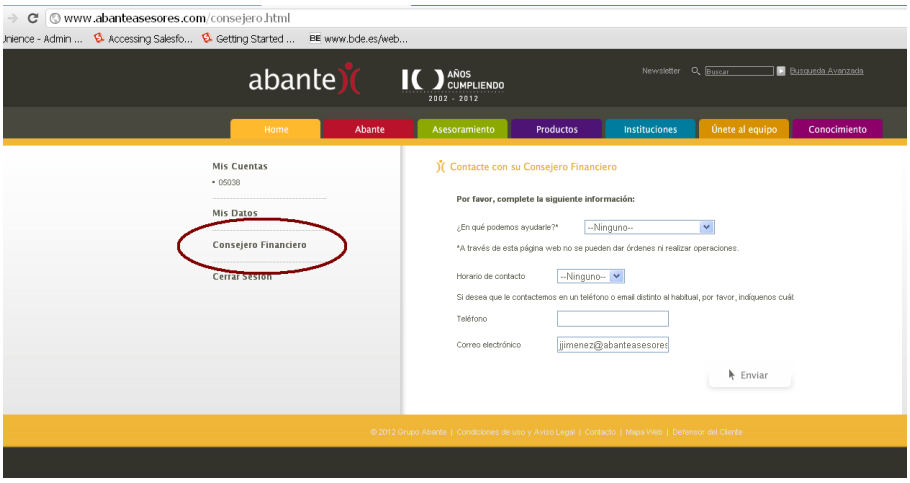
Posición | Resultados | Movimientos | Evolución | Rentabilidad

Valor	Títulos	Datos de Adquisición			Datos de Valoración			%Cartera
		Precio	Tipo de cambio	Efectivo	Precio	Tipo de cambio	Efectivo	
Maral Macro FI	527,57	10,43€	1,0000	5.500,00€	10,53€	1,0000	5.559,85€	58,97%
Putnam Total Return M Eur	419,97	8,81€	1,0000	3.699,99€	9,21€	1,0000	3.868,00€	41,03%
								1 - 2 de 2
⊟ TOTAL Fondos				9.199,99€			9.427,85€	100,00 %
CUENTAS DE EFECTIVO (EUR)	0,00	0,00€	0,0000	0,00€	0,00€	0,0000	0,00€	0,00%
								1 - 1 de 1
⊟ TOTAL Efectivo				0,00€			0,00€	0,00 %
TOTAL Cartera				9.199,99€			9.427,85€	100,00 %

Cartera valorada a: 16/04/12

- Si no puede ver algún widget saltará un "CASO ERROR GENÉRICO" en el que el usuario puede:
  - Reportar la incidencia, a través de Salesforce, al Departamento de Desarrollo de Negocio => se activa comunicación a los Departamentos de Soporte de Cxiome y Unidesys
  - Intentarlo en otro momento

- Si pudiendo ver los widgets quiere preguntar sobre ellos o a raíz de esa información desea entrar en contacto con su Consejero Financiero, puede:
    - Llamar por teléfono o enviar un email por los procedimientos habituales
    - Completar el formulario de "CONSEJERO FINANCIERO"



3.2. Actuación del **Consejero Financiero**

- Puede suceder que alguna de esas consultas sea del tipo:
    - No entiendo la información: hemos desarrollado un Glosario de Términos que pueda ayudar a que el consejero financiero explique la información. Además, puede consultar los informes necesarios de Unidesys para intentar aclarar las cifras que correspondan, Cartera Valorada, Detalle Resultados o Movimientos
    - En la situación excepcional de que el consejero financiero perciba que puede haber un error en la información que ve el cliente en su zona privada, se dirigirá al Departamento de Clientes, para que éste:
        - Coteje la información de https://api.unience.com/api/admin/login con la obtenida en Unidesys, si las dudas son referentes a las pestañas POSICIÓN, RESULTADOS O MOVIMIENTOS => Cartera Valorada, Detalle Resultados o Movimientos
        - Facilite la descarga de la información de los gráficos Evolución, Rentabilidad y TIR, si se refieren a esas pestañas, a fin de que el consejero financiero pueda habilitar el Agregador y realizar las comprobaciones oportunas
    - Si la comprobación no da errores, se culmina el proceso
    - Si en la comprobación se detecta algún error o discordancia entre lo que muestra el widget y lo que muestra Unidesys, el consejero financiero o el Departamento de Clientes deberán ponerse en contacto con Javier Jiménez, que activará el protocolo de incidencias con Unience, Cxiome y Unidesys

3.3. Actuación **Departamento de Clientes**

- El Departamento de Clientes tiene acceso a https://api.unience.com/api/admin/login desde la que puede acceder a la información que el cliente está viendo en su zona privada

- Cotejará dicha información con los informes de Unidesys que correspondan y descargará los Excel correspondientes para que el Consejero Financiero pueda hacer las comprobaciones oportunas con el Agregador

3.4. Actuación **Desarrollo de Negocio**

- El consejero financiero o el Departamento de Clientes remitirán la información pertinente, señalando los errores detectados, a Desarrollo de Negocio
- Desarrollo de Negocio abrirá un CASO de "ERROR GENÉRICO" a nombre del cliente en cuestión y le notificará la activación del protocolo de incidencias con Unience, Cxiome y Unidesys.

4. Evaluación Periódica

4.1. Actuación **Departamento de Control**

RECIBE, DIARIAMENTE, TRES INFORMES QUE DEBE COTEJAR

- Informe Salesforce de casos "SOLICITUDES DE CREDENCIALES" en el día. Este informe se enviará por email a adm@abanteasesores.com a las 00.00h de cada día con las solicitudes de las últimas 24h. También se podrá consultar, en tiempo real, en cualquier momento del día, en esta URL: https://eu1.salesforce.com/00OD0000005Ql5c

- Informe Unidesys "CONSULTA USO CREDENCIALES/GRUPO CARTERAS". Al solicitar esta información a Unidesys Departamento de Control debe descargarse el informe a formato Excel, y buscar (a través del nombre o del DNI) a los clientes dados de alta ese día, únicamente con aquellos que están en estado "PRIMERA ACTIVACIÓN".

Consulta Uso Credenciales/Grupo Carteras

Informe principal

UNIDESYS ®
F Sesión: 17/04/12
F/H. Impresión: 20/04/12 11:03:28

Página 1 de 3

USO CREDENCIALES <<CARTERAS TOTALES>> DEL 01/01/12 AL 17/04/12

PERSONA	NIF	ESTADO CREDENCIALES	FECHA ÚLTIMA CONEXIÓN	Nº VALIDACIONES
Alberto Manzanares Secades	02500721T	Inactivo por Proveedor -		
Alberto Ruiz Gil	51454245W	Activo -	08/03/12 10:22:35	17
Alejandro Rebordinos Rios	10183669M	Primera Activación -		
Alvaro Gayoso López	51096054J	Activo -	08/03/12 17:26:10	11
Álvaro Manzano Velasco	53393849Q	Primera Activación -		
Álvaro Menéndez Rubio	51104940K	Activo -	08/03/12 12:48:05	2

Si el Departamento de Control detecta errores en la comparación de ambos informes, se dirigirá al Departamento de Clientes.

- Una vez validado que las SOLICITUDES de CREDENCIALES en el día han sido correctamente atendidas (generadas y enviadas), a través de un tercer informe, "ESTADO DE ENVÍOS A UNIENCE", comprobará que se ha generado y enviado desde Unidesys a Unience, los ficheros correspondientes enviados durante la pasada noche. Este informe también puede descargarse a Excel y ordenarse por DNI para facilitar la comprobación.

Consulta Estado Envíos a Unience/Grupo Carteras

Informe principal

UNIDESYS ®
F.Sesión: 17/04/12
F/H. Impresión: 20/04/12 9:34:01

Página 1 de 6

ESTADO DE ENVÍOS A UNIENCE <<CARTERAS TOTALES>> DEL 01/04/12 AL 17/04/12

PERSONA / CUENTA CLIENTE	NIF	ESTADO CREDENCIALES	FECHA ÚLTIMA CONEXIÓN	Nº VALIDACIONES
Alberto Ruiz Gil	51454245W	Activo -		
02530		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		
03800		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		
Alejandro Rebordinos Rios	10183669M	Primera Activación -		
05067		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		
Alvaro Gayoso López	51096054J	Activo -		
02529		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		
02613		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		
Álvaro Manzano Velasco	53393849Q	Primera Activación -		
05565		Fecha Último Envío Correcto: 17/04/12		

- Si el Departamento de Control detecta errores en la comparación de ambos informes, se dirigirá al Departamento de Desarrollo de Negocio que activará el protocolo de incidencias con Unience, Cxiome y Unidesys.

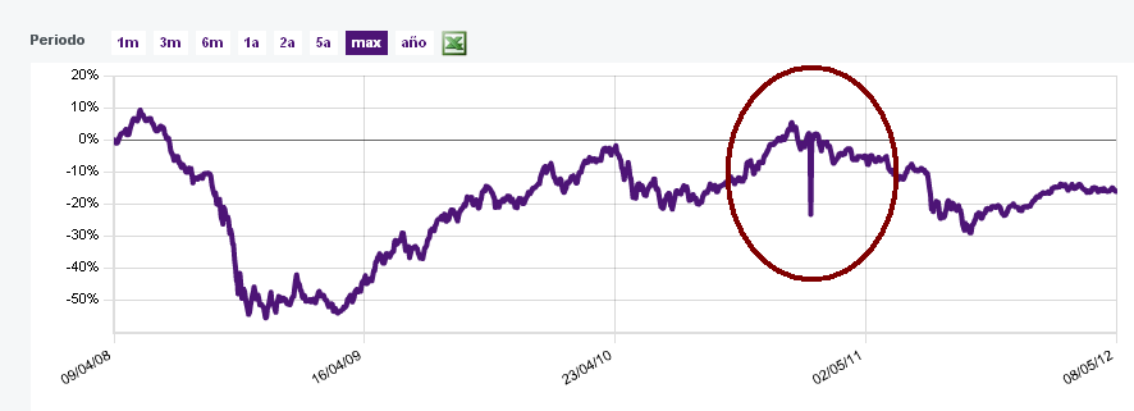
4.2. Actuación **Desarrollo de Negocio**

Diariamente se revisarán todas las carteras cargadas la noche anterior. Nos aseguraremos de que la información que aparece en el *widget Posición,* coincide con el informe Unidesys GESTIÓN DE CARTERAS | Carteras Valoradas | Cartera Valorada/Cartera a última fecha valorada.

Después revisaremos los widgets de Evolución para asegurarnos de que no se producen grandes diferencias entre la inversión acumulada, y la valoración:

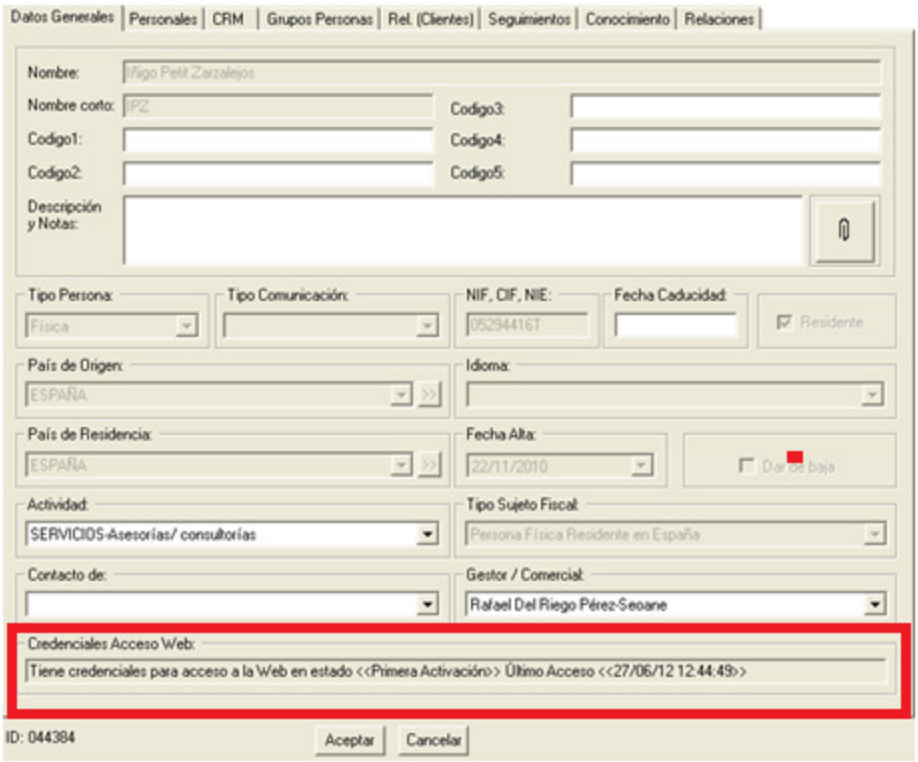
En caso de producirse, a través del informe Unidesys GESTIÓN DE CARTERAS | Carteras Valoradas | Cartera Valorada/Cartera para la fecha donde se aprecia un salto o discontinuidad, para asegurarnos de que los productos están valorados correctamente

Por último comprobaremos el *widget Rentabilidad*. Si apreciamos "picos" en la rentabilidad para un día en concreto, es posible que algún producto de la cartera no esté correctamente valorado.



Repetimos el proceso anterior, y obtenemos el informe Unidesys GESTIÓN DE CARTERAS | Carteras Valoradas | Cartera Valorada/Cartera para esa fecha.

4.3. Información sobre el estado de credenciales



En Unidesys, en el Administrador de Objetos/Peronas, el CF puede ver en cada momento el estado de las credenciales de su cliente: