



PROGRAMA TRANSPARENCIA

FEBRERO 2016



objetivos

- El **Programa Transparencia** pretende **aumentar la confianza en la contratación hipotecaria y disminuir la conflictividad por motivos de falta de transparencia y abusividad**. Con este programa se garantizan:
 - los derechos del **cliente bancario**, al mejorar la información.
 - los derechos de la **entidad financiera** que podrá probar fácilmente que cumplió con sus obligaciones de transparencia, pues deja huella de que respetó los derechos del consumidor y que se le facilitó información adecuada, suficiente y oportuna.
- El **Programa Transparencia** agiliza la comunicación entre la entidad de crédito y el notario, dotando la formalización de mayor dinamicidad y seguridad.
- El **Programa Transparencia** fomenta el ejercicio del derecho del consumidor de libre elección del notario y, en orden a acreditar que hubo transparencia e información, queda testimonio de que se facilitó.
- El **Programa Transparencia** prueba de que el consumidor tuvo oportunidad real de disfrutar de asesoramiento independiente e imparcial.

[En una primera fase el programa se limitará a préstamos y créditos hipotecarios]

expediente electrónico

La entidad financiera forma un **Expediente Electrónico**, creando una carpeta a la que incorporará los siguientes documentos en formato PDF:

- a) La minuta.
- b) Los datos e instrucciones para completar la minuta y las condiciones financieras.
- c) La Oferta vinculante/FIPER firmada por la entidad y el cliente.
- d) La tasación.
- e) La escritura y la información registral.
- e) Los documentos de identidad de los clientes y datos personales.
- f) Copia del **Justificante** entregado al cliente para facilitar a la notaría de su elección la **Clave de acceso** al **Expediente Electrónico**.
- g) Documentos que interese a la entidad incorporar a la escritura a fin de dejar prueba de los protocolos de actuación seguidos para garantizar “su propio deber especial deber de transparencia”(STS 8/9/2014)
- h) Y cualquier otro documento que se considere conveniente para que por el notario se pueda informar al cliente y para la redacción del borrador de la escritura.

elección de notario

- La Entidad formula una **oferta vinculante/FIPER**, con indicación de su plazo de vigencia, no inferior a 14 días desde la entrega al cliente.
- Junto con la oferta/FIPER hace entrega al cliente de un **Justificante** de la operación para que lo presente en la notaría de su elección, con la **Clave de acceso** (CSV) al **Expediente Electrónico** (la entidad conserva un duplicado con la fecha de la entrega y firma del cliente).
- Al dorso del justificante figuran las direcciones de los notarios de la localidad.
- Al **Expediente Electrónico** sólo se podrá acceder desde una única notaría.



Justificante ELECTRÓNICO

DNI:	22222222J	
Nombre:	JUAN GARCIA	
Correo:	juan.garcia@gmail.com	Fecha de entrega al cliente de la FIPER y del
Teléfono:	917778833	presente justificante 05/10/2015
CSV:	CS:uf0C-BIqI-2aVE-Pn8/	Recibí y Firma del cliente
Código sucursal:	0100	
Nombre sucursal:	Orotava	

INFORMACIÓN RELEVANTE:

“En orden a garantizar la máxima TRANSPARENCIA y a fin de que usted celebre el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico y consecuencias económicas, se le recuerda y recomienda que haga uso de:

- *Su derecho a elegir libremente al Notario para la firma de su escritura. El Notario elegido está obligado por ley a ser independiente e imparcial, y de él podrá solicitar gratuitamente asesoramiento e información comprensible sobre los aspectos jurídicos y económicos de su operación;*
- *Su derecho a examinar en la Notaría elegida el proyecto de escritura antes del día de la firma. Podrá acudir a la Notaría como mínimo en los tres días previos a examinar el documento y a pedir asesoramiento e información al Notario.”*

Al dorso figura listado de los notarios de la localidad.

Importante: Deberá presentar este justificante de su operación EN EL DÍA DE HOY o la mayor brevedad en la notaría que usted designe para la formalización. Transcurridos 5 días sin que se entregue quedará sin efecto la CSV y tendrá que solicitar otro nuevo justificante de su operación en su oficina bancaria.



gestión por el notario

ACCESO DEL NOTARIO AL EXPEDIENTE

Para que el Notario acceda a la información precontractual, el cliente debe facilitarle el Justificante de la operación, en el que se incluye el Código Seguro de Verificación (CSV) generado por el programa cuando la Entidad Financiera finaliza el expediente.

bienvenida.cajasiete.H Usuario Test12



Nº Documento*:

← Documento identificativo del Cliente

CSV*:

← Código Seguro de Verificación (CSV)

Buscar

Finalizar

Volver

El Notario elegido (y/u oficial de notaría al que designe) accederá al expediente con certificado electrónico a través del SIC y verá la siguiente pantalla:

Expediente actualizado correctamente.

Nº Documento*: DNI: 22222222J	Nombre*: JUAN GARCIA SANTAMARIA
Correo electrónico: juan.garcia@gmail.com	Teléfono: 917778833
Fecha FIPER*: 05/10/2015	Fecha de comunicación al interesado*: 29/10/2015
Nombre de la sucursal*: Orotava	Código de la sucursal*: 0100
Escritura otorgada: SI	CSV: CS.u/0C-BIql-2aVE-Pn6/
Fecha Expediente Completado: 29/10/2015	Fecha de descarga: 29/10/2015
Estado: Descargado	Notario elegido por prestatario: Usuario Test12

Ficheros:

Nombre*: Ejemplo	Descripción*: Documentación prefirma	Ejemplo
Nombre*: Ejemplo2	Descripción*: Documentación Anexa	Ejemplo2

Permite imprimir los datos del Expediente

Imprimir Guardar Cerrar

- Localizado el expediente, el Notario podrá descargar la documentación facilitada por la Entidad Financiera y proceder a la redacción del proyecto de escritura.
- Con una antelación de al menos cinco días a la fecha prevista para el otorgamiento el notario remitirá el borrador de la escritura al correo electrónico indicado por la Entidad Financiera para su revisión.
- La Entidad Financiera lo devolverá revisado antes de los tres días previos a la fecha prevista para el otorgamiento.

información precontractual

Una vez el Notario accede al **Expediente Electrónico** comunica al cliente por **correo electrónico**, o en su defecto por **SMS** al teléfono que indique, con la antelación suficiente la siguiente información:

- *Tiene a su disposición el proyecto de escritura de formalización del préstamo.*
- *La conveniencia de que ejerza su derecho a examinar el borrador de escritura en la notaría al menos durante los tres días hábiles anteriores a la fecha prevista para el otorgamiento y donde podrá ser asesorado gratuitamente por el notario del alcance jurídico y económico del contrato y aclarar cualquier duda al respecto.*
- *Todo ello sin perjuicio del derecho a ser asesorado e informado también el día del otorgamiento.*

reflejo de la transparencia

A fin de dejar constancia de que se actuó con transparencia, facilitando al cliente la posibilidad de recibir información imparcial e independiente, y para evitar olvidos, malentendidos y reclamaciones quedará prueba informática (**Cronograma**) y documental (**Guión-cuestionario**) de los siguientes extremos:

- Fecha en la que se entregó por la Entidad al cliente la FIPER y el justificante de la operación para que acudiera a la notaría de su elección, con la información de sus derechos (se incorpora a la escritura).
- Fecha, forma y contenido del aviso del Notario al cliente para que pueda ejercer su derecho a examinar en los días previos el proyecto de escritura y documentación anexa, ser asesorado y resolver cualquier duda.
- Constancia de si el cliente voluntariamente optó por ejercer o, a pesar del aviso, no utilizó su derecho a examinar el proyecto de escritura en los días previos en la notaría.
- Reservas y advertencias efectuadas
- Protocolos de transparencia



Cronograma



A fin de dejar constancia del desarrollo temporal de ciertos hechos relevantes, que afectan a los requisitos de transparencia, se incorporará a la escritura un **Cronograma** o documento impreso, que se generará de forma automática, con los datos y fechas del desarrollo del expediente informático:

- * Fecha de remisión de la FIPER/Oferta vinculante a la notaría.
- * Fecha de entrega por el cliente del **Justificante** con la CSV a la notaría.
- * Fecha de descarga del **Expediente Electrónico** por la Notaría.
- * Fecha de envío de los correos electrónicos y/o SMS a los prestatarios, fiadores e hipotecantes no deudores, para que acudan previamente a la notaría a informarse, asesorarse y al **Examen del borrador** para examinar el borrador de escritura.
- * Fecha de envío del correo electrónico desde la notaría para el **Examen del borrador** de la escritura por la entidad.
- * Fecha del correo de devolución del borrador de escritura revisado.

Guión-cuestionario

En relación con las reservas y advertencias legales (artículo 194 Rn) en orden a garantizar la transparencia:

- Se incorporará a la escritura como **anexo** un **Guión-cuestionario** con una fórmulas breves y sencillas, que permitan adaptarse al caso concreto, que será contestado y suscrito por el cliente en el acto del otorgamiento.
- El **Guión-cuestionario anexo** da agilidad, ya que no perjudicará la autorización con retrasos innecesarios, y cualquier concreción, en orden a las contestaciones y advertencias, se centran en el folio que se incorpora suscrito por el cliente, por lo que no hay que editar nuevamente la matriz.

(↑ seguridad ↑ transparencia ↑ derechos) = ↓ conflictos

El **Programa Transparencia** aporta seguridad jurídica y reduce la conflictividad, ya que con su uso quedará constancia de que: se facilitó al cliente “información previa al contrato”; que pudo obtenerla de forma imparcial e independiente; tuvo la posibilidad de conseguir oportunamente, antes de contratar, información relevante, veraz y suficiente; y que tuvo la posibilidad real de conocer las condiciones ofrecidas por la Entidad Financiera.

El programa beneficia a todos:

- **Al Consumidor**, al que garantiza el ejercicio de sus derechos, en especial que podrá ser informado imparcialmente, de forma adecuada y en tiempo oportuno de las condiciones jurídicas y económicas del préstamo hipotecario.
- **A la Entidad Financiera**, al mejorar su imagen al adoptar herramientas que optimizan la información hacia el consumidor, facilita el control de la formalización de los préstamos y reduce/elimina las demandas.
- **Al Notariado**, al contribuir a la no judicialización, mejorar la calidad del servicio notarial y a reforzar la independencia del notario y su libre elección por el consumidor.





GRACIAS POR SU ATENCIÓN