

## NUESTRAS NORMAS DE TRANSPARENCIA

A través de este documento Central Hipotecaria informa a sus clientes de sus normas de transparencia en relación con la contratación de nuestros servicios de intermediación financiera.

Existirán ocasiones en las que sólo se ofrecerá un servicio de mediación o asesoramiento para la contratación de un crédito hipotecario. En estos casos siempre se informará a nuestro cliente verificando que la entidad que ofrece el crédito esté adherida al Código Europeo de Conducta.

## LOS DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES

Los clientes de Central Hipotecaria disponen de los siguientes derechos:

Disponer de una copia del contrato realizado con el Intermediario financiero.

Acceso a las hojas informativas de nuestras tarifas, a plena disposición de nuestros clientes.

Obtener la Ficha Europea de Información Normalizada siempre que contrate un crédito o préstamo hipotecario con nosotros como intermediarios.

Estar informados debidamente de las condiciones generales que se establezcan en la contratación.

Estar debidamente informados de nuestras normas de transparencia estipuladas en este documento.

Estar correctamente informados sobre si nosotros, como intermediarios, intervenimos en la operación con vinculación contractual que suponga afección con alguna entidad de crédito.

Deben recibir, previamente a la realización y formalización del contrato, nuestros honorarios, tarifas, gastos y suplidos que puedan derivarse.

Recibir información por nuestra parte sobre todos los servicios contratados con nosotros, ya sean de mediación, de asesoramiento, etc.

Deben disponer de un seguro de responsabilidad civil para cubrir las responsabilidades en que pudiera verse implicado el Intermediario frente a los consumidores por un importe de hasta 300.000€.

Disponer del importe del precio total a liquidar por los servicios contratados, incluyendo todas las comisiones y gastos que puedan derivarse.

Recibir información sobre nuestros procedimientos de reclamación y de resolución extrajudicial de conflictos que puedan producirse.

El contrato de intermediación financiera a suscribir con Central Hipotecaria se formalizará en la lengua que los clientes elijan: catalán, castellano, gallego y/o vasco.

Toda la documentación contractual será entregada a los clientes en el idioma acordado en la propuesta de contratación para su total comprensión.

Los clientes podrán rechazar el contrato de intermediación formalizado con Central Hipotecaria en los catorce días naturales posteriores a la firma del mismo, sin necesidad de justificación y sin aplicar ninguna penalización, remitiendo a Central Hipotecaria el correspondiente requerimiento de autenticidad, dentro del plazo establecido, a través de nuestro e-mail [info@centralhipotecaria.com](mailto:info@centralhipotecaria.com) o a nuestra dirección postal c/Comte d'Urgell nº21, entresuelo 3ª 08011 de Barcelona.

El cliente tiene derecho a solicitar ofertas asociadas.

## PROTEGEMOS A NUESTROS CLIENTES

Protegen y amparan a nuestros clientes las siguientes leyes u organismos legales:

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, mediante el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Decreto 206/1990, de 30 de julio, sobre la inspección de disciplina de mercado y consumo.

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Ley 29/2009, de 30 de septiembre, a través de la cual se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad por la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Ley 7/1998, de 13 de abril, acerca de las condiciones generales de la contratación.

Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Catalunya.

Ley 2/2009, de 31 de marzo, que regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de Servicios de intermediación para la realización de contratos de préstamos o créditos.

Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por la cual se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación de los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de Servicios de intermediación para la realización de contratos de préstamos o créditos, y se establece el importe fijo mínimo correspondiente al seguro de responsabilidad o aval bancario para el ejercicio de estas actividades.

Leyes autonómicas de protección de los consumidores y usuarios.

Ley de 23 de julio de 1908, en referencia a los contratos de préstamo.

Código de Conducta Europeo sobre información precontractual para créditos a vivienda.

## **NUESTROS PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE RECLAMACIONES Y RESOLVER CONFLICTOS EXTRAJUDICIALMENTE**

El recurso al procedimiento de conciliación no impide al cliente, en caso de falta de acuerdo, de ejercer y defender sus derechos por vía judicial.

El servicio se basa en un procedimiento de conciliación mediante el cual las partes intentan llegar a un acuerdo que ofrezca una solución a la controversia.

La gestión de la reclamación por el defensor del cliente se realiza sin cargo para el cliente.

## **NUESTROS HONORARIOS Y TARIFAS**

Consolidación de deuda: Honorarios máximos del 5% del capital concedido.

Financiación para operaciones de compraventa de inmuebles: Honorarios máximos del 5% del capital concedido.

Mediación en la obtención de préstamos al consumo: Honorarios máximos del 30% del capital obtenido.

Obtención de financiación para inversiones empresariales: Honorarios máximos del 5% del capital concedido.

Los honorarios por intermediación se liquidarán cuando se efectúe el cierre de la operación de crédito. No se solicita su pago por anticipado.

## **GASTOS Y SUPLIDOS DERIVADOS DE LA CONTRATACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS**

Nota simple: 25€.

Tasación de inmuebles: Entre 200€ y 550€ en base al importe de la tasación realizada.

Preparación de expedientes de crédito: 50€.

Realización de estudios de viabilidad mediante la información obtenida por parte del cliente: Máximo 0€.

Acceso y comprobación en registros de morosidad: 25€.

Todos los gastos serán pagados mediante presupuesto previamente aceptado y formalizado por ambas partes, independientemente del resultado de la percepción de la financiación solicitada.