

PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN PARA VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 3/2016, DE 9 DE JUNIO, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS SOBRE LA VIVIENDA

I) HOJAS DE RECLAMACIONES				
1. ¿Tiene hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. ¿Se exhibe el cartel anunciador de las hojas de quejas y reclamaciones en lugar visible, de forma que el consumidor pueda conocer claramente su existencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
II) COMUNICACIONES COMERCIALES Y PUBLICIDAD				
3. ¿Se publicitan por cualquier medio, por parte de las empresas prestamistas y los servicios de intermediación, los préstamos hipotecarios que ofertan, indicando el tipo de interés o cualquier cifra relacionada con el coste del préstamo?	SI	NO		
4. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la identidad de la empresa prestamista o del servicio de intermediación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la indicación de que el producto publicitario es un préstamo hipotecario sobre la vivienda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: el tipo de interés, si este es fijo, variable o referenciado, cualquier cifra relacionada con el coste del préstamo, así como, en su caso, la existencia de cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: el importe total del préstamo, la tasa anual equivalente, la duración del contrato, el importe y número de las cuotas, y el importe total que habrá de abonar la persona consumidora y usuaria?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso, deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de crédito u otros similares)?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: el desglose de comisiones y gastos preparatorios en que se incurra, con la indicación de su importe?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

10. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la advertencia de que, en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de préstamo garantizado con hipoteca, existe el riesgo de pérdida de la vivienda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la indicación expresa de si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 del Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y al artículo 1911 del Código Civil?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: el plazo de vigencia de las condiciones señaladas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13. ¿Se informa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales, mediante un ejemplo representativo, de la siguiente información básica: la advertencia sobre el hecho de que las posibles fluctuaciones del tipo de cambio podrían afectar al importe adeudado, cuando proceda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. ¿El ejemplo representativo que se usa en la publicidad y en las comunicaciones comerciales toma como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a 25 años?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15. ¿La información básica y la complementaria que venga a condicionar a la primera se presenta de forma destacada y al mismo tamaño?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
16. ¿Se presenta el resto de información que figure en la comunicación comercial y publicidad con un tamaño no superior a la información básica y complementaria exigida en el artículo 7.2?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
III) INDICE DE DOCUMENTACIÓN DE ENTREGA PRECEPTIVA Y CARTEL INFORMATIVO				
17. ¿Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten en sus establecimientos abiertos al público el Índice de Documentación de Entrega Preceptiva de acuerdo con el modelo que figura en el Anexo I de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
18. ¿Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias en el apartado correspondiente de su página Web el Índice de Documentación de Entrega Preceptiva de acuerdo con el modelo que figura en el Anexo I de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
19. ¿Se exhibe de forma perfectamente visible tanto en las oficinas de las empresas prestamistas y los servicios de intermediación como en sus páginas Webs el cartel informativo de acuerdo con el Anexo II de la ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IV) FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL – FIPRE				
20. ¿Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus oficinas y a través de sus páginas Webs la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21. ¿Se contienen en la FIPRE todos los elementos de información obligatorios de acuerdo con el anexo I de la Orden EHA/2899/2011?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

V) DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL COMPLEMENTARIA – DIPREC				
22. ¿Ponen las empresas prestamistas y los servicios de intermediación a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus oficinas y a través de sus páginas Webs el DIPREC de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
23. ¿Se indica expresamente en el DIPREC si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y en el artículo 1911 del Código Civil?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24. ¿Se indica en el DIPREC la existencia de varios modelos de amortización, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado, en cuanto a la aplicación de las cuotas al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
25. ¿Se facilita en el DIPREC, mediante un ejemplo representativo, en el caso de préstamos a tipo de interés variable, una tabla de oscilaciones en la cuantía total del préstamo, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período previsto de amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinticinco años, la repercusión de la cláusula suelo/techo, en su caso?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26. ¿Se advierte expresamente en el DIPREC de que el préstamo se comercializa vinculado con un producto o instrumento para cubrir el riesgo de subidas de los tipos de interés, expresamente sobre ello, así como los riesgos especiales que implica para la persona consumidora y usuaria, incluyendo una tabla de oscilaciones análoga a la anterior?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
27. ¿Se indica en el DIPREC si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso, deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de crédito u otros similares), y, si se exige la contratación de una póliza de seguro, que la empresa prestamista tiene la obligación de aceptar la de cualquier proveedor distinto del ofrecido por esta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
28. ¿Se indica en el DIPREC el tipo de interés de demora aplicable y su fórmula de cálculo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29. ¿Se indica en el DIPREC la referencia a la documentación que ha de presentar la persona consumidora y usuaria a la empresa prestamista para llevar a cabo la evaluación de la solvencia y el plazo en que se tiene que facilitar?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
30. ¿Se indica en el DIPREC el derecho de la persona consumidora y usuaria de aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que estas realicen sobre dicha tasación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
31. ¿Se menciona en el DIPREC que no existe obligación legal para la persona consumidora y usuaria de constituir ningún seguro, sin perjuicio de que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora del mercado	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

hipotecario, se pacte contractualmente la formalización de un seguro de daños por incendio y elementos naturales en la vivienda, que podrá ser suscrito con cualquier entidad?				
32. ¿Se indica en el DIPREC el derecho de solicitar la entrega de una oferta vinculante, con indicación de sus condiciones y de su plazo de validez?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33. ¿Se indica la referencia a la posible existencia de desgravaciones fiscales o ayudas públicas para la adquisición de vivienda por la persona consumidora o usuaria?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
34. ¿Se indica en el DIPREC si la empresa prestamista o el servicio de intermediación está adherido voluntariamente a algún código de conducta y/o Sistema Arbitral de Consumo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
35. ¿Se indica en el DIPREC el derecho de la persona consumidora y usuaria a la libre elección de notario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
36. ¿Se indica en el DIPREC el derecho a examinar el proyecto de escritura pública en el despacho del notario autorizante, y disponer de una copia del mismo al menos durante tres días hábiles anteriores a su formalización ante el mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
37. ¿Se indican en el DIPREC las diferentes advertencias del artículo 9.3.ñ), si ha lugar?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
38. ¿El ejemplo representativo utilizado en el DIPREC toma como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a 25 años?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
VI) FICHA DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA – FIPER				
39. ¿Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación suministran, con carácter previo a la oferta vinculante, la Ficha de Información Personalizada, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
40. ¿Se contienen en la FIPER de todos los elementos de información obligatorios de acuerdo con el anexo II de la Orden EHA/2899/2011?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
VII) DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA COMPLEMENTARIA DIPERC				
41. ¿Suministran las empresas prestamistas y los servicios de intermediación, con carácter previo a la oferta vinculante, el DIPERC?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
42. ¿Se indica expresamente en el DIPERC si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y en el artículo 1911 del Código Civil?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
43. ¿Se indica en el DIPERC el tipo de interés de demora aplicable y su fórmula de cálculo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

44. ¿Se menciona en el DIPERC que no existe obligación legal para la persona consumidora y usuaria de constituir ningún seguro, sin perjuicio de que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora del mercado hipotecario, se pacte contractualmente la formalización de un seguro de daños por incendio y elementos naturales en la vivienda, que podrá ser suscrito con cualquier entidad?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
45. ¿Se indica en el DIPERC el derecho de solicitar la entrega de una oferta vinculante, con indicación de sus condiciones y de su plazo de validez?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
46. ¿Se indica en el DIPERC la referencia a la posible existencia de desgravaciones fiscales o ayudas públicas para la adquisición de vivienda por la persona consumidora o usuaria?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
47. ¿Se indica en el DIPERC si la empresa prestamista o el servicio de intermediación está adherido voluntariamente a algún código de conducta y/o Sistema Arbitral de Consumo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
48. ¿Se indica en el DIPERC el derecho de la persona consumidora y usuaria a la libre elección de notario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
49. ¿Se indica en el DIPERC el derecho a examinar el proyecto de escritura pública en el despacho del notario autorizante, y disponer de una copia del mismo al menos durante tres días hábiles anteriores a su formalización ante el mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
50. ¿Se indica en el DIPERC, en su caso, la necesidad de que exista alguna persona garante en la operación, debiendo informarle de las obligaciones específicas y de las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
51. ¿Se indica en el DIPERC el modelo de amortización aplicado, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado por la empresa prestamista, en cuanto a la aplicación de las cuotas, al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
52. ¿Se indica en el DIPERC si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente? En todo caso, deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de crédito u otros similares), y, si se exige la contratación de una póliza de seguro, que la empresa prestamista tiene la obligación de aceptar la de cualquier proveedor distinto del ofrecido por esta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalentes	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
53. En caso de que aún no se hubiese tasado el bien inmueble, ¿se indica en el DIPERC el derecho de la persona consumidora y usuaria de aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que estas realicen sobre dicha tasación?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
VIII) ANEXO EN EL CASO DE TRATARSE DE UN PRÉSTAMO A TIPO DE INTERÉS VARIABLE				
54. En caso de ser un préstamo a tipo de interés variable, ¿se adjunta a la FIPRE en un documento separado, una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el cliente en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

55. En caso de ser un préstamo a tipo de interés variable, ¿se adjunta un Anexo con una tabla de oscilaciones en la cuantía total del préstamo, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido en años anteriores el índice de referencia para un periodo igual al pactado en el préstamo, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del periodo previsto de amortización?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
56. En caso de que dicho préstamo a tipo de interés variable tenga incorporados límites a las variaciones del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, ¿se refleja en la tabla de la pregunta anterior las oscilaciones con referencia al tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IX) ANEXO EN EL CASO DE TRATARSE DE UN PRÉSTAMO VINCULADO CON PRODUCTO O INSTRUMENTO PARA CUBRIR EL RIESGO DE SUBIDAS DE TIPO DE INTERÉS				
57. En caso de un préstamo que se comercialice vinculado con un producto o instrumento para cubrir el riesgo de subidas de tipo de interés, ¿se adjunta un anexo en el que se advierte expresamente sobre ello, así como los riesgos especiales que implica para la persona consumidora y usuaria, incluyendo una tabla de oscilaciones de modo análogo a cuando existe una cláusula suelo/techo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
X) REQUISITOS FORMALES DE LA DOCUMENTACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN PERSONALIZADA				
58. ¿Se encuentran todos los documentos referentes a la información personalizada fechados, quedando constancia de la identificación y firma tanto de la persona consumidora y usuaria como por la empleada de la empresa prestamista que facilite la información y la que ofrezca las correspondientes explicaciones adecuadas, en el caso de que sean diferentes?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
XI) EN EL CASO DE EXISTIR PERSONA GARANTE				
59. ¿Se entrega a la persona garante de la operación la misma información personalizada que a la persona consumidora y usuaria?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
60. En el caso de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿se encuentra dicha documentación firmada por la persona garante, con indicación de las obligaciones específicas y las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
XII) GASTOS PREPARATORIOS DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO				
61. En el caso de que la empresa prestamista concierte o efectúe directamente la prestación de servicios preparatorios cuyos gastos sean por cuenta de la persona consumidora y usuaria, ¿cuenta la empresa prestamista con la aceptación del consumidor y usuario previa y expresa, indicándole la identidad de los profesionales o entidades seleccionadas a este efecto y las tarifas de los honorarios aplicables?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

XIII) PRODUCTOS O SERVICIOS ACCESORIOS				
62. Si, de acuerdo con la normativa comunitaria y estatal vigente, se produce la venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para mejorar las condiciones del préstamo hipotecario, ¿se hace constar en la información a suministrar el claro beneficio que conllevan para la persona consumidora y usuaria, teniendo en cuenta la disponibilidad y precios de dichos productos en el mercado, la relación de los mismos, su carácter no opcional, así como la ausencia de condiciones alternativas en caso de su no suscripción? Para ello, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
63. En el caso de venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para ofrecer una seguridad adicional, acumular capital para garantizar el reembolso del préstamo o el pago de sus intereses o bien agrupar recursos para obtener el préstamo, ¿consta expresamente y de manera justificada esta finalidad, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 125 de la Ley 3/2016?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
64. En el caso de venta combinada de productos o servicios accesorios, ¿se refleja la relación de los mismos, su carácter opcional y no preceptivo, las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y la posibilidad de que se contrate cada uno de ellos de forma separada? Asimismo, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
65. Respecto a las pólizas de seguro que la empresa prestamista pueda exigir en relación con el préstamo hipotecario, ¿se informa expresamente y por escrito a la persona consumidora y usuaria de que tiene derecho a que la empresa prestamista acepte la póliza de seguros de cualquier proveedor distinto del ofrecido por esta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
66. ¿Se comprueba que el coste de la contratación de estos productos o servicios accesorios con la empresa prestamista no es superior al existente para el mismo producto o servicio en el mercado?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
XIV) EVALUACIÓN DE LA SOLVENCIA				
67. ¿Se comprueba que, una vez evaluada la solvencia, la empresa prestamista y el servicio de intermediación informan a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su respectivo resultado, de forma gratuita y por escrito, en un plazo de 5 días hábiles desde que tenga conocimiento del mismo, advirtiéndoles, motivadamente, de las razones para conceder o no el préstamo hipotecario con las condiciones analizadas, y acompañando una copia del resultado del estudio donde se identifiquen las fuentes y los criterios aplicados en su análisis?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

XV) OFERTA VINCULANTE				
68. ¿Se ha entregado oferta vinculante del préstamo hipotecario?	SI	NO		
69. ¿La oferta vinculante se facilita mediante una Ficha de Información Personalizada como la que figura en el Anexo II de la Orden 2899/2011, en la que, se especifica que se trata de un oferta vinculante y su plazo de vigencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
70. ¿Comprende dicha oferta el contenido de todos los documentos que conforman la información personalizada establecidos por la normativa estatal vigente y el del documento de información personalizada complementaria?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
71. ¿Se acompañan a la oferta vinculante los anexos sobre cobertura de riesgo de tipos de interés y sobre cláusulas suelo y techo a que se refieren los apartados 4 y 5 del artículo 10 de la Ley 3/2016, de 9 de junio, los documentos comprensivos de la información adicional que se haya podido facilitar de acuerdo con lo previsto en el artículo 10.9, y la que pueda haberse proporcionado antes de la oferta vinculante, otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, así como copia del proyecto de contrato de préstamo hipotecario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
72. ¿Se encuentra dicha oferta vinculante fechada y firmada por un representante de la empresa prestamista, cuya identificación deberá constar en la misma, por la persona consumidora y usuaria, y por la persona garante, en su caso?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
73. ¿Se hace constar en el documento que contenga la oferta vinculante de manera destacada el derecho que tiene la persona consumidora y usuaria de examinar el proyecto de escritura pública en los términos establecidos en el artículo 15.1 de la Ley 3/2016, de 9 de junio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
74. ¿Se comprueba que tras la entrega de la oferta vinculante, se facilita un índice de documentación de entrega preceptiva, fechado y firmado por ambas partes, en el que se marcan los documentos que han sido suministrados?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
XVI) PROYECTO DE ESCRITURA PÚBLICA				
75. ¿Se comprueba que las empresas prestamistas y los servicios de intermediación comunican a la persona consumidora y usuaria la puesta a disposición de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la notaría elegida por ésta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
XVII) REAL DECRETO-LEY 1/2017				
76. ¿Las entidades de crédito ponen a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente: a) La existencia del departamento o servicio, con indicación de su dirección postal y electrónica, encargado de la resolución de las reclamaciones; b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de tres meses desde su presentación en el departamento o servicio correspondiente; c) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros; d) La existencia de este procedimiento, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que tengan las cláusulas suelo a que se refiere este real decreto-ley incluidas en sus contratos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO