

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FACILITADO POR BANCO CETELEM, S.A.U., PARA LA CLIENTELA AFECTADA POR IDENTAL CON PRÉSTAMOS CONTRATADOS

Según la información facilitada por BANCO CETELEM, S.A.U., este es el protocolo de actuación que se está siguiendo en relación con las personas afectadas por IDENTAL que han financiado su tratamiento con esta entidad.

A) Si el cliente no presenta una reclamación ante la entidad para solicitar el cese del cobro del préstamo, debido a que el servicio se ha dejado de prestar, se está entendiendo que el tratamiento se ha prestado de forma adecuada y se siguen cursando los cobros.

B) Si el cliente presenta una reclamación ante la entidad para solicitar el cese del cobro del préstamo, debido a que el servicio se ha dejado de prestar, a la que se debe acompañar el presupuesto elaborado en su momento por IDENTAL, BANCO CETELEM, S.A.U., analiza la documentación aportada, no incluyendo al mismo en ficheros de solvencia patrimonial en caso de que hubiera impagado algún recibo, y procediendo como se expone a continuación:

- Si un cliente desea continuar su tratamiento, le ofrecen continuarlo en una clínica DENTIX sin coste adicional para el cliente, en cuyo caso los recibos se seguirán cobrando con normalidad.
- Si un cliente desea continuar su tratamiento, pero no en DENTIX, deberá aportar una valoración de un odontólogo colegiado del porcentaje de tratamiento que resta por realizar. BANCO CETELEM, S.A.U., ofrece gratuitamente la valoración en una clínica DENTIX.
- Si un cliente tiene el tratamiento sin finalizar pero desea cancelar el crédito y que se le devuelva la cantidad pagada de más, deberá aportar una valoración de un odontólogo colegiado del porcentaje de tratamiento que resta por realizar. BANCO CETELEM, S.A.U., ofrece gratuitamente la valoración en una clínica DENTIX sin compromiso de continuar allí su tratamiento.
- Si un cliente ha finalizado el tratamiento y le resta por pagar, se le seguirán cobrando los recibos con normalidad.
- Aquellos clientes que presenten una reclamación ante la entidad para solicitar el cese del cobro del préstamo, debido a que el servicio se ha dejado de prestar, no acompañada de valoración de un odontólogo colegiado, deberán seguir pagando los recibos del crédito hasta que se efectúe la valoración, ya sea en DENTIX, pagada por BANCO CETELEM, S.A.U., o en otra clínica, pagada por el cliente.