

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FACILITADO POR PEPPER FINANCE CORPORATION,
S.L.U., PARA LA CLIENTELA AFECTADA POR IDENTAL CON PRÉSTAMOS
CONTRATADOS**

Según la información facilitada por PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U., este es el protocolo de actuación que se está siguiendo en relación con las personas afectadas por IDENTAL por la interrupción de un tratamiento dental financiado 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, PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U., analiza la documentación aportada, no incluyendo al mismo en ficheros de solvencia patrimonial en caso de que hubiera impagado algún recibo (no obstante, los recibos seguirán girándose, si bien la entidad podrá suspender el giro de los recibos pendientes de pago mientras se analiza cada reclamación).

A esta reclamación se debe acompañar la siguiente documentación:

- Identificación del cliente prestatario y, en su caso, del paciente, si éste fuera distinto del prestatario.
- Presupuesto de los servicios financiados por Pepper.
- Identificación y documentación acreditativa de los servicios financiados por Pepper ya recibidos y/o los no recibidos con ocasión del cierre de la clínica (historia clínica o certificado médico-odontológico sobre la parte efectivamente prestada o pendiente de ejecución).
- Si los servicios hubieran sido financiados por alguna otra entidad además de Pepper, información y/o documentación relativa a la parte de los servicios co-financiada.
- Información y/o documentación relativa a los servicios que, en su caso, hubieran sido satisfechos parcialmente en efectivo.

Una vez presentada la reclamación, tras el oportuno estudio de cada expediente, Pepper notificará individualmente a las personas consumidoras reclamantes las liquidaciones que, en su caso, correspondieran en virtud de la documentación y/o información facilitada:

- Cuando las liquidaciones fueran desfavorables a las personas consumidoras reclamantes, con la conformidad de éstas como cierre del expediente, se deducirá de la deuda pendiente de pago el importe que corresponda al tratamiento que queda por realizar (cantidad que falta por abonar), manteniéndose el número de cuotas pendientes pero reduciéndose su importe. Si la persona consumidora quisiera reducir el número de pagos pendientes manteniendo su importe actual, habrá de notificarlo con anterioridad.
- Cuando las liquidaciones fueran favorables a las personas consumidoras reclamantes, una vez deducida la deuda pendiente del préstamo, el exceso será abonado en la cuenta en la que se hubieran domiciliado los recibos.
- Para el cálculo de las liquidaciones se deducirán de las cantidades pagadas por las personas consumidoras, el precio final de los servicios efectivamente prestados por la clínica y se obrará conforme a lo indicado anteriormente.

A estos efectos se entenderá que una liquidación es desfavorable cuando, tras la deducción del precio de los servicios no prestados, el consumidor prestatario siga manteniendo una deuda con Pepper.

Se entenderá favorable cuando, con motivo de la deducción del precio de los servicios no prestados, se cancele totalmente la deuda y/o quede un sobrante a favor de la persona consumidora prestataria.

PEPPER FINANCE CORPORATION S.L.U.

En Madrid a 31 de julio de 2018