

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FACILITADO POR SABADELL CONSUMER FINANCE, S.A.U., PARA LA CLIENTELA AFECTADA POR IDENTAL CON PRÉSTAMOS CONTRATADOS CON SALDO VIVO**

Según la información facilitada por SABADELL CONSUMER FINANCE, 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, 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, SABADELL CONSUMER FINANCE, S.A.U., analiza la documentación aportada por el cliente y procede a estimar su no inclusión o baja en ficheros de solvencia patrimonial, resolviendo si procede o no la causa de la reclamación.

Cuando se presenta la reclamación, se procede como se expone a continuación:

- Se está solicitando a los clientes que aporten el presupuesto inicial de IDENTAL, y una valoración realizada por un odontólogo colegiado, donde se indique la parte del tratamiento no realizado, tomando como referencia el presupuesto inicial entregado por IDENTAL. El cliente puede presentar la valoración de un odontólogo elegido por él mismo, o, si así lo desea, solicitar a SABADELL CONSUMER FINANCE, S.A.U., que la valoración se realice en una de sus clínicas colaboradoras (VITALDENT), donde podría tener continuidad su tratamiento.
- Si el tratamiento contratado con IDENTAL no se hubiese iniciado, se procede a la resolución del contrato de crédito al consumo, devolviendo, si procede, las cuotas satisfechas.
- Si el tratamiento ya se ha iniciado, y se acredita que el cliente ha abonado una cantidad superior al tratamiento recibido, es posible una amortización parcial del contrato de crédito con devolución de capital para el cliente. Si se acredita que el cliente ha abonado una cantidad inferior al tratamiento recibido, ha de abonar la cantidad que corresponda.
- SABADELL CONSUMER FINANCE, S.A.U., está ofreciendo continuar el tratamiento en una de sus clínicas colaboradoras (VITALDENT), donde realizarían los trabajos que correspondan hasta alcanzar como máximo el importe de la operación inicialmente financiada con esta entidad. Ejemplo: un cliente formalizó un préstamo al consumo por importe de 2.000€, resultando que, después de la valoración del odontólogo colegiado, tiene realizada una parte del tratamiento, referenciado al presupuesto inicial de IDENTAL, de 1.000€; si finalizar esta parte del tratamiento en VITALDENT cuesta 2.000€, SABADELL CONSUMER FINANCE, S.A.U., responde de los 1.000€ de tratamiento pendiente de realizar del presupuesto inicial de IDENTAL. Para el resto del importe del tratamiento (1.000 €), si el cliente necesita financiación, se puede ofrecer una financiación con condiciones especiales.