

**INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.,
A LA CLIENTELA AFECTADA POR IDENTAL CON PRÉSTAMOS CONTRATADOS**

Según la información facilitada por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., la entidad está procediendo como se expone seguidamente en relación con las personas afectadas por IDENTAL que han financiado su tratamiento.

Sólo cuando los clientes aportan la documentación justificativa del estado del tratamiento BBVA puede determinar si el posible impago de algunas operaciones se debe a la situación de IDENTAL o se corresponde con el habitual en este tipo de préstamos al consumo.

BBVA sigue haciendo gestión recuperatoria telefónica de las operaciones impagadas y si el cliente alega como motivo del impago la interrupción del tratamiento se le remite al Servicio de Atención Telefónica donde se le informa de la documentación que debe aportar en caso de que desee formular una reclamación

La gestión recuperatoria se interrumpe cuando el cliente formula reclamación facilitando la documentación justificativa del estado del tratamiento:

- Presupuesto elaborado en su momento por IDENTAL,
- Valoración del tratamiento efectuado o pendiente elaborada por un odontólogo colegiado

Facilitada esa información, se calcula si procede: i) devolución al cliente de parte del capital amortizado y condonación del capital pendiente de amortizar; ii) reducción del capital pendiente y recálculo del calendario de amortización

Con carácter general BBVA no va a gestionar la continuación del tratamiento en otra clínica dental.