

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FACILITADO POR EVOFINANCE ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.U., PARA LA CLIENTELA AFECTADA POR IDENTAL CON PRÉSTAMOS CONTRATADOS CON SALDO VIVO

Según la información facilitada por EVOFINANCE ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, 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.

Por parte de la entidad se está contactando telefónicamente y mediante carta desde el 2 de junio con la clientela con un contrato de financiación en vigor como consecuencia de un tratamiento con IDENTAL, para ofrecer distintas alternativas, comunicar que se aplaza temporalmente el cobro de recibos, y que no se está incluyendo a ninguna persona en un fichero o registro de de impagados.

Éstas son las alternativas que se están ofreciendo por parte de EVOFINANCE:

- **Cancelación o anulación del préstamo al consumo formalizado.**
- **Valoración en una clínica propuesta por la entidad financiera para completar y continuar el tratamiento que tengan pendiente.** Para ello, han llegado a un acuerdo con la entidad **DENTIX**, que desde el martes 26 de junio de 2018 está procediendo a citar a la clientela en relación con la cual se cuenta con consentimiento grabado. Desde el 9 de julio de 2018, se han comenzado a aceptar los presupuestos y a realizar los tratamientos a la clientela.

En cuanto a la clientela que desea finalizar su tratamiento en DENTIX, se pueden dar **tres posibles supuestos:**

- 1)** Que la clientela acepte el tratamiento y EVOFINANCE acepte también el coste extra del tratamiento planteado. Esto sucederá de manera general, en los supuestos en los que el coste del nuevo tratamiento no supere ciertos límites amplios respecto del precio inicial presupuestado por IDENTAL. No obstante, pueden existir excepciones al límite de precios que se estudiarían caso por caso.
- 2)** Que a la clientela le falte por abonar menos de 900 euros para terminar de pagar, por lo que tendrá prácticamente casi todo el tratamiento acabado, en cuyo caso tendrá las siguientes alternativas:
 - a) Se le condona (perdona) lo que tenga pendiente, y se resuelve el contrato, si así lo desea.
 - b) Si desea un tratamiento nuevo en cualquier clínica, no tendría problemas para solicitar un crédito con EVOFINANCE.
 - c) Si la clientela deseara continuar con el préstamo y acudir a DENTIX, no habría problemas (este caso se trataría como el supuesto 1, estudiándose, igualmente, las excepciones que pudieran presentarse).
- 3)** Que el nuevo presupuesto con el que cuente la clientela supere el límite amplio indicado en el punto 1:

- a) Si la clientela aceptara, se le propondrá continuar su tratamiento a un coste reducido, que consideran difícil de alcanzar por otros prestadores del servicio, procediendo a anular (devolver) las cantidades pagadas del préstamo y a firmar un nuevo crédito por el nuevo coste derivado del servicio a contratar.
- b) No obstante, si la clientela no acepta y solicitara la anulación con devolución total y no continuar el tratamiento, se le solicitará un peritaje confirmatorio del tratamiento que hubiera sido realizado en su momento en IDENTAL.

En el supuesto de clientela que no esté en el listado de personas con tratamiento pendiente, y si existieran reclamaciones por su parte, estando al día del pago del crédito, si desean ir a DENTIX o a cualquier otra clínica y hacerse el tratamiento, se le solicitará un peritaje a su cargo (en DENTIX o en cualquier otra clínica), confirmatorio de que el tratamiento no fue finalizado por IDENTAL.

EVO FINANCE valorará de manera individual, atendiendo a cada situación particular, someterse al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para resolver todas aquellos casos en los que no haya sido posible alcanzar un acuerdo con el cliente y éste presente una solicitud de arbitraje referida a discrepancias sobre la financiación o, en su caso, resolución del contrato de crédito vinculado al servicio en su momento prestado por IDENTAL.