

Procedimiento de Atención a Clientes con dificultades temporales para el pago de sus créditos

- a. Los clientes con dificultades temporales para el pago de sus créditos pueden solicitar modificaciones contractuales a su crédito, mediante el Chatbot de Facebook, correo electrónico, a través de nuestro Call Center (opción 2) y en la agencia de Santander Consumer.
- b. El cliente debe indicar sus datos y el motivo de su solicitud. Asimismo, existe la posibilidad de que se solicite información adicional.
- c. El cambio de las condiciones contractuales del crédito estará sujeta a una evaluación crediticia, según el perfil del cliente y de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por Santander Consumer.
- d. Santander Consumer atenderá la solicitud, entrega y/o puesta a disposición de la propuesta **en un plazo no mayor a siete (07) días a partir del ingreso de la solicitud del cliente**. De acuerdo al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, el plazo indicado se cuenta **a partir de la entrega completa de la documentación que sea solicitada oportunamente por Santander Consumer**. En caso que el cliente no califique, Santander Consumer comunicará dicha decisión al cliente en el mismo plazo.
- e. Finalmente, es importante señalar que luego de que Santander Consumer de respuesta de forma positiva a la solicitud, **el cliente tendrá como máximo 5 días para tomar una decisión en relación a la propuesta realizada**.