

→ Procedimiento de Atención de **Reclamos y Requerimientos**



En **Santander Consumer**¹, nuestro compromiso es brindarte una atención clara, oportuna y cercana. Por ello, ponemos a tu disposición los lineamientos necesarios para ingresar un requerimiento o un reclamo, junto con los canales habilitados para cada gestión.

¿Qué es un requerimiento?²

Es toda comunicación presentada por los usuarios —o por terceros en nombre de los usuarios— mediante la cual se busca una acción por parte de la empresa. Los requerimientos pueden incluir:

- a. Consultas:** Son las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.
- b. Solicitud de información o documentación:** Pedido mediante el cual se solicita acceder a información y/o documentos que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con el usuario.
- c. Otras solicitudes:** Cualquier requerimiento adicional que no se encuentre dentro de los supuestos excluidos.

No se consideran requerimientos:



-Comunicaciones **relacionadas con reclamos.**

-Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.

-Solicitudes de contratación de nuevos productos o servicios.

¿Qué es un reclamo?³

Es la comunicación presentada por los usuarios —o por terceros en nombre de los usuarios— mediante la cual se expresa la insatisfacción sobre, únicamente, **(i) las operaciones, productos y/o servicios recibidos; o (ii) por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos; o (iii) en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.** También se considera reclamo a la disconformidad del usuario respecto a la respuesta inicial de la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o requerimiento.

¹Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A., con RUC N°20550226589. ²Definición de acuerdo con el artículo 6 "Tramitación de requerimientos" del Reglamento de Atención de Reclamos y Requerimientos, Resolución S.B.S. N° 04036- 2022. ³Definición de acuerdo con el artículo 4 "Tramitación de reclamos" del Reglamento de Atención de Reclamos y Requerimientos, Resolución S.B.S. N° 04036- 2022.

Requisitos para presentar un requerimiento o reclamo

1. Identificación del cliente:

- Nombres y apellidos.
- Documento oficial de identidad **(DOI)**.
- Descripción clara de la solicitud.



2. Registro de la solicitud:

- El equipo responsable registrará el **requerimiento o reclamo**.
- Tiempo promedio de atención: **7 días hábiles**.
- Plazo máximo para reclamos y requerimientos: **15 días hábiles**.



Consideraciones adicionales

- Todas las solicitudes son evaluadas por un **equipo especializado**.
- El usuario podrá presentar un reclamo o requerimiento a través de un **tercero autorizado**, para ello solo requerirá una carta simple de autorización.
- Puede requerirse **documentación adicional** según la naturaleza del caso.



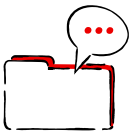
Canales disponibles para requerimientos

- **Presencial:** Agencia Santander Consumer Perú – Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1 - San Isidro.
- **Call Center:** (01) 519-5600, opción 1
(Lunes a Viernes: 9 a.m.–6 p.m. / Sábado: 9 a.m.–1 p.m.)



Canales disponibles para reclamos

- **Presencial:** Agencia SCP – Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1 - San Isidro.
- **Web:** Libro de Reclamaciones Virtual
www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones
- **Call Center:** (01) 519-5600, opción 4
(Lunes a Viernes: 9 a.m.–6 p.m. / Sábado: 9 a.m.–1 p.m.)



Canales de entrega de respuesta

- Correspondencia al domicilio registrado.
- Correo electrónico registrado.
- **Agencia Santander Consumer Perú**– Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1 - San Isidro.

¿Necesitas presentar un requerimiento o un reclamo?



Puedes presentar tu requerimiento o reclamo en cualquiera de nuestros canales de atención, brinda tus datos y explica el motivo de tu solicitud. Nuestro equipo te acompañará en todo el proceso.

Plazo de atención

El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince **(15) días hábiles**, el cual es improrrogable.



Si tienes dudas sobre este procedimiento, no dudes en contactarnos:

 www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones

 (01) 519-5600, opción 1



¡Estamos para ayudarte!

Es el momento 