

## PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Para poder realizar un requerimiento o reclamo, es necesario que consideres la siguiente información:

### ¿Qué es un reclamo?

Comunicación presentada por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la SCP, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

### ¿Qué es un requerimiento?

Comunicación realizada por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de SCP, comprendiendo los siguientes aspectos: n

- a. Consultas; entendidas como las comunicaciones por la que se busca que SCP proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con SCP.
- b. Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que SCP posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.
- c. Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los siguientes supuestos:

No se consideran ni se registran como requerimientos:

- a. Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
- b. 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); de la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.
- c. La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios.

### **Requisitos a considerar para la presentación de un reclamo o requerimiento:**

- Para presentar requerimiento y/o reclamo a través de la Agencia SCP, Patios Comerciales o Call Center, el cliente o usuario deberá identificarse ante nuestros Asistentes Front Office, Ejecutivos Comerciales o Agentes Call Center respectivamente.
- El requerimiento y/o reclamo presentado a través de nuestro Libro de Reclamaciones Virtual deberá consignar todos los datos solicitados por el mismo.
- El requerimiento y/o reclamo presentado a través de nuestro Libro de Reclamaciones Físico deberá consignar todos los datos solicitados por el mismo.

### **Canales puestos a disposición para la presentación de requerimientos:**

- a. **Presencial:**
  - Agencia SCP: Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1.

- Ejecutivo Comercial: quien informa el Procedimiento de Ingreso de requerimientos través de la Página Web <https://www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones> y/o mediante el Formulario Sírvase Ejecutar.
  - Mesa de Partes de SCP: Mediante Carta Física Simple.
- Correo electrónico:** Buzón de Servicio al Cliente, [servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe)
  - Página web:** Mediante el Libro de Reclamaciones Virtual <https://www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones>, seleccionando la opción Requerimiento.
  - Call Center:** (01) 519-5600, opción 1, de Lunes a Viernes de 9am a 6 pm y los Sábados de 9am a 1pm.

#### **Canales puestos a disposición para la presentación de reclamos:**

- Presencial:**
  - Agencia SCP: Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1.
  - Ejecutivo Comercial: Informa el Procedimiento de Ingreso de Reclamos a través de la Página Web, sección Libro de Reclamaciones Virtual <https://www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones> y/o mediante el Formulario Sírvase Ejecutar.
  - Mesa de Partes de SCP: Mediante Carta Física Simple.
- Correo electrónico:** Buzón de Atención de Reclamos, [atencionreclamo@santanderconsumer.com.pe](mailto:atencionreclamo@santanderconsumer.com.pe)
- Página web:** Mediante el Libro de Reclamaciones Virtual <https://www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones>, seleccionando la opción Reclamos.
- Call Center:** (01) 519-5600, opción 1, de Lunes a Viernes de 9am a 6 pm y los Sábados de 9am a 1pm.

#### **Canales puestos a disposición para la recepción por parte del cliente de la respuesta brindada por SCP**

- a. Agencia SCP, Calle Amador Merino Reyna 411, Piso 1.
- b. Correspondencia, al domicilio registrado por el usuario; o,
- c. Correo electrónico, registrado por el usuario.

#### **Plazo de atención de reclamos y requerimientos**

El plazo máximo de atención de reclamos y requerimientos es de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de su presentación ante Santander Consumer, hasta la fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta. Este plazo puede ser extendido, siempre que por la naturaleza del reclamo o requerimiento requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

La mencionada ampliación será comunicada al cliente o usuario dentro de los 15 días hábiles, explicando las razones de la ampliación, además de precisar el nuevo plazo estimado de respuesta.