

## Protocolo de atención COVID 19

A continuación te informamos, a través de preguntas y respuestas, el protocolo de atención presencial que hemos implementado para ti:

**1. ¿Cuál es el horario de atención de la agencia?**

El horario de atención es de 09:00 a.m. a 5:00 p.m.

**2. ¿Cómo se permite el ingreso a la Agencia?**

Para el ingreso a nuestra agencia es obligatorio el uso de mascarilla.

**3. ¿Qué distancia debo mantener con la persona que está en la fila para ingresar a nuestra agencia?**

Se deberá mantener 1.5 metros de distancia.

**4. ¿Qué distancia debo mantener con la persona que atiende en ventanilla?**

Se debe mantener mínimo 1.5 metros de distancia.

**5. ¿Cuál es el protocolo al ingresar a la agencia?**

El personal de seguridad primero te tomará la temperatura con el termómetro digital, luego les aplicará en las manos gel o alcohol. Después, deberás limpiar tus zapatos en la bandeja de desinfección y secarlos en el siguiente felpudo. En el caso de tener una temperatura mayor a 37.5% no se podrá ingresar a la agencia

**6. ¿Cómo saludo a mi ejecutivo de Santander Consumer?**

Solo bastará que diga, buenas tardes o buenos días manteniendo la distancia mínima de 1.5mt

**7. Para poder conocer información acerca de mis operaciones en el sistema de Santander Consumer ¿Cómo lo puedo ver?**

En Agencia, el ejecutivo de Santander Consumer volteará la pantalla para que pueda visualizar la operación consultada. No puede pararse de la silla y/o colocarse al costado del ejecutivo.

En caso tengas alguna duda o consulta, te invitamos a comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- Call Center: (01) 519-5600
  - Consultas: opción 1.
  - Cobranza: opción 2.
  - Quejas y reclamos: opción 3.
  - Crédito de Libre Disponibilidad aprobado: opción 4.
- A través de Facebook Messenger:
  - Solicita reprogramación o déjala sin efecto.
  - Solicita refinanciamientos.
  - Realiza consultas sobre cobranzas.
  - Realiza consultas sobre otros temas para derivarte con un asesor.
  - Conoce nuestros canales de pago

Recuerda también que puedes cancelar tus cuotas **sin salir de casa**, utilizando los medios digitales que tenemos a su disposición.

- Paga a través de nuestra web, ingresando a la opción Canales de Pago: <https://www.santanderconsumer.com.pe/#/canales-pago>.
- Transferencias interbancarias, utilizando tu Código de Cuenta Interbancaria (CCI), que puedes encontrarlo en la Carta de Bienvenida o consultando al Call Center (01) 519-5600 Opción 1.
- Pagos a través de los canales digitales de nuestros bancos recaudadores: BBVA, Interbank, BanBif y Banco Pichincha.
- De manera presencial puedes hacerlo en cualquiera de los bancos recaudadores antes mencionados.

Gracias por confiar en Santander Consumer. Estamos convencidos que unidos una vez más superaremos este reto que se nos presenta a todos los peruanos.

**#Unidos todo es posible**  
**Santander Consumer Perú.**