

- Para reclamos por Pagos no Procesados, debes adjuntar una copia del comprobante de pago respectivo como sustento de la operación.
- Para Operaciones No Reconocidas en Tarjetas de Crédito o Débito (retiros y/o consumos) se debe proceder al bloqueo inmediato de la Tarjeta de Crédito y/o Débito, así como llenar el formulario "Operaciones no Reconocidas" que será entregado en nuestras agencias.
- Para reclamos por Productos y/o Retiros en agencia No Reconocidos de Tarjeta de crédito o Préstamos, es necesario completar el formulario "Producto No Reconocido" o el formulario "Disposición No Reconocida" que será entregado en nuestras agencias.
- La documentación adicional y necesaria debe ser regularizada a través de cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o mediante buzón sustentosreclamos@scb.com.pe en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de registrado el reclamo, de lo contrario, el caso será atendido como improcedente, conforme a lo dispuesto en la Resolución SBS N° 04036-2022.

## Instancias externas de protección al cliente:

Recuerda que, si el reclamo o reconsideración no es resuelto a tu satisfacción, cuentas con el apoyo de instancias externas de protección al cliente.

Podrás acudir a:

- **La Defensoría del Cliente Financiero:**  
www.dcf.pe
- **La Superintendencia de Banca y Seguros:**  
www.sbs.gob.pe
- **Indecopi:** www.indecopi.gob.pe.

De acuerdo a lo establecido en la Resolución SBS N° 04036-2022 emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el plazo para dar respuesta a un requerimiento o reclamo es de quince (15) días hábiles, el cual es contado a partir del día siguiente hábil de haber sido registrado el requerimiento o reclamo, el mismo que podrá extenderse, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación te será comunicada dentro del plazo señalado inicialmente, explicándote las razones de la demora, además de precisarte el plazo estimado de respuesta. En caso de reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito el plazo podrá extenderse por el tiempo que le tome al operador obtener los sustentos respectivos con los establecimientos. De igual forma, el plazo adicional, te será informado oportunamente. También te informamos que puedes solicitar una constancia de registro de tu requerimiento o reclamo en cualquiera de nuestras agencias.

En el caso de reconsideraciones, el plazo de atención es el mismo señalado anteriormente.

Para información sobre tasas de interés, comisiones y gastos de nuestros diferentes productos, podrás encontrarlas en el tarifario que se encuentra ubicado en nuestra red de Agencias, en nuestra página web: [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe), opción Soluciones Financieras o comunicándote con nuestra Banca Telefónica al 01-211-9000 (Lima y provincias).

La empresa tiene la obligación de difundir la información de acuerdo a la Ley N° 28587, sus modificatorias y Reglamento correspondiente.



 [www.santanderconsumer.com.pe/personas](http://www.santanderconsumer.com.pe/personas)

 01-211-9000 (Lima y provincias)

 Santander Consumer Perú

 **Santander**  
Consumer



REG001 - FEBRERO 2026

Consultas y reclamos

**Somos todo oídos  
para ofrecerte  
la mejor atención**

## Te ayudamos a resolver tus requerimientos y reclamos de la mejor manera

A continuación, te detallamos la forma en que puedes darnos a conocer tus reclamos por disconformidad relacionada a nuestros productos/servicios/operaciones y requerimientos solicitando determinada información. Para ello, te sugerimos inicialmente verificar las condiciones del producto o servicio contratado y tarifarios, a través del material promocional o la información que te ofrecemos en nuestro portal en internet: [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe), opción Soluciones Financieras. Si luego deseas realizar tu reclamo o requerimiento, te presentamos nuestros diversos canales de atención:

### Banca telefónica

Llámanos al (01) 211 9000 (Lima y provincias), opción 5, para presentar cualquier requerimiento o reclamo.

Asimismo, puedes solicitar el envío de la constancia del registro a tu correo electrónico o podrás recogerla en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.



### Red de agencias

En cualquiera de nuestras oficinas, serás atendido por nuestras Plataformas Comerciales, Asistentes de Negocios y Servicios o Funcionarios, quienes resolverán tus dudas.

Puedes acercarte a la Plataforma de Atención al Cliente y presentar tu requerimiento o reclamo de forma verbal o escrita. Nuestro personal lo registrará en el sistema, entregándote una constancia de registro.

En caso de contar con algún sustento, puedes entregarlo para facilitar nuestra atención.

¡No olvides constatar tus datos personales como dirección completa (referencias), correo electrónico y teléfonos!

De acuerdo con la Ley Preferente N.º 28683, tienen mayor preferencia: las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y las personas con discapacidad.

### Web Santander Consumer

Puedes presentar tu requerimiento o reclamo ingresando a nuestra página web: [www.santanderconsumer.com.pe](http://www.santanderconsumer.com.pe), opción Soluciones Financieras, dar clic al botón del Libro de Reclamaciones y completar el formulario.

**¡Recuerda que nuestro libro de reclamaciones es virtual!**



### Para atenderte de forma adecuada es necesario que...

- Nos brindes tus datos personales y de contacto. Si se trata de una Persona Jurídica, se deberá presentar una carta con el membrete de la empresa y con las firmas de los representantes legales, así como copia de los poderes, de ser el caso, para la respectiva revisión.
- Nos indiques el medio por el cual deseas recibir tu respuesta. Cabe indicar que el Banco pone a tu disposición los siguientes medios de respuesta: carta a domicilio y correo electrónico. Asimismo, los medios de comunicación de ampliación de plazo de respuesta que tienes a disposición son carta a domicilio y correo electrónico.
- Para solicitudes de copia de Estado de Cuenta de Tarjetas de Crédito, puedes requerirlo a la plataforma comercial en cualquiera de nuestras Agencias o revisarlo en el App Santander Consumer.
- Puedes presentar una Reconsideración a través de los Canales de atención del Banco, en caso de estar disconforme con la respuesta emitida por nuestra entidad, o ante la demora o falta de atención de un requerimiento o reclamo, el cual fue registrado previamente en nuestros sistemas. El plazo de atención será conforme a lo dispuesto en la Resolución SBS N° 04036-2022. Para este trámite te sugerimos presentar información o sustentos adicionales que nos permitan reevaluar el caso.

