

## Preguntas Frecuentes - Atención al Cliente Santander Consumer

### Solicitud de Crédito

**1. ¿Cómo puedo solicitar un crédito vehicular con Santander Consumer?**  
Puedes dejar tus datos en la web de Santander Consumer en la sección "Solicita tu crédito" y nos pondremos en contacto contigo. También puedes llamar al (01) 519-5600.

### Cobranzas

**2.** Para gestiones relacionadas con la incautación de tu vehículo y/o liquidación de deuda, puedes contactarte con el área de cobranzas al (01) 519-5600, opción 2

### Devoluciones

**3. ¿Cómo puedo solicitar una devolución por saldo a favor?**  
Para obtener información sobre el proceso de devoluciones por saldo a favor, contacta al call center de atención al cliente al (01) 519-5600, opción 1.

### Documentos de mi crédito

**4. ¿Cómo puedo verificar el levantamiento de la garantía de mi vehículo?**  
Para conocer el estado del levantamiento de tu garantía vehicular, llama al call center de atención al cliente al (01) 519-5600.

**5. ¿Cómo puedo obtener mi carta de no adeudo?**  
La carta de no adeudo se envía a tu correo electrónico en un rango de cinco a siete días hábiles después de la cancelación del crédito. En caso no la recibieras, contáctanos al (01) 519-5600, opción 1.

**6. ¿Cómo puedo solicitar una copia de mi contrato de crédito vehicular?**  
Para solicitar una copia de tu contrato de crédito vehicular, puedes llamar al call center de atención al cliente al (01) 519-5600, opción 1.

### Facilidades de Pago

**7. ¿Cómo puedo solicitar una reprogramación de pago?**

Para solicitar una reprogramación de tu crédito, puedes registrar tu solicitud en el siguiente enlace: <https://www.santanderconsumer.com.pe/reprogramacion>.

Recuerda que pasarás por una evaluación crediticia. En ese sentido, recomendamos que te encuentres al día en los pagos de tu crédito, considerando que la reprogramación podría implicar un cambio en tu fecha de pago. Para más información, llama al (01) 519-5600, opción 1. Si no puedes ponerte al día, marca la opción 2.

## **8. ¿Cómo puedo solicitar un refinanciamiento de mi crédito?**

Para solicitar un refinanciamiento, puedes ingresar tu requerimiento de refinanciamiento en el siguiente link: <https://form.jotform.com/243367016280655>

Recuerda que pasarás por una evaluación crediticia. Para más información sobre las condiciones para refinanciar tu crédito vehicular contáctanos a nuestro call center de atención al cliente (01) 519-5600. Opción 2

## **9. ¿Cómo puedo fraccionar mi cuota balón?**

Si deseas fraccionar tu cuota balón, puedes llamar al call center de atención al cliente al (01) 519-5600, opción 1.

Recuerda que para solicitar la ampliación tu cuota balón pasarás por una evaluación crediticia previa, para la cual deberás tener tus pagos al día y que únicamente quede pendiente el pago de tu cuota balón.

La ampliación implicaría el fraccionamiento de tu cuota balón en cuotas mensuales en un plazo adicional.

Si no puedes ponerte al día, marca la opción 2.

### **Información del cliente.**

## **10. ¿Dónde puedo actualizar mis datos?**

Para actualizar tus datos, llama al call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1.

Para actualizar la dirección de tu domicilio, deberás acreditarla con tu DNI o último recibo de servicios (Agua, Luz, Teléfono, Gas).

### **Información de mi crédito.**

## **11. ¿Dónde puedo ver el saldo de mi deuda?**

Para conocer el saldo de tu deuda, puedes llamar al call center de atención al cliente (01) 519-5600. Opción 1

## **12. ¿Qué canales de pago ofrecen?**

Conoce nuestros canales de pago disponibles en nuestra web o a través del siguiente enlace: <https://www.santanderconsumer.com.pe/wp-content/uploads/2026/04/Canales-de-Pago-Web-locales-bank-2026-5.pdf>

También puedes comunicarte con el call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1.

## **13. ¿Dónde solicito mi cronograma de pagos?**

Para solicitar tu cronograma de pagos, llama al call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1.

Para más información sobre tus cuotas por pagar, puedes ingresar a la web Santander Consumer, en la sección Zona Cliente, ingresando al siguiente link: <https://www.santanderconsumer.com.pe/login>.

### Información de mi crédito.

#### **14. ¿Dónde realizo el pago de cuotas de mi crédito vehicular?**

Puedes pagar tus cuotas en la web de Santander Consumer, ingresando a la sección Zona Cliente o en nuestros diferentes canales de pago.

Para más información sobre nuestros canales de pago ingresa a: <https://www.santanderconsumer.com.pe/wp-content/uploads/2026/04/Canales-de-Pago-Web-locales-bank-2026-5.pdf> o llama al call center de atención al cliente (01) 519-5600, Opción 1.

#### **15. ¿Dónde realizo el prepago parcial o total de mi cuota?**

Para prepagos parciales o totales, llama al call center de atención al cliente (01) 519-5600. Opción 1.

#### **16. ¿Dónde solicito mi comprobante de pago?**

Para solicitar el comprobante del pago correspondiente a tu crédito vehicular, puedes contactarnos al call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1.

### Reclamo.

#### **17. ¿Dónde puedo realizar un reclamo?**

Puedes ingresar tu reclamo por nuestra web Santander Consumer, sección Libro de Reclamaciones <https://www.santanderconsumer.com.pe/reclamaciones>

También puedes contactarnos al call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1

### Seguros.

#### **18. Quiero información sobre la cobertura de mi seguro vehicular.**

Para solicitar información sobre la cobertura de tu seguro vehicular, puedes contactarnos a nuestro call center de atención al cliente (01) 519-5600 Opción 1

#### **19. Quiero solicitar el endoso de mi seguro vehicular.**

Para solicitar información sobre el procedimiento para endosar tu seguro, puedes contactarnos a nuestro call center de atención al cliente (01) 519-5600 Opción 1.

## **20. ¿Qué hacer ante un evento siniestro de mi vehículo?**

Para recibir información sobre el procedimiento a seguir frente al siniestro de tu vehículo, puedes contactar a tu compañía de seguros correspondiente.

Si tienes dudas sobre tu compañía de seguros puedes contactarnos a nuestro call center de atención al cliente (01) 519-5600, opción 1.