

Procedimiento para la evaluación de Testamento y/o declaratoria de herederos

- a. El presente servicio tiene una naturaleza adicional y/o complementaria al otorgamiento del crédito vehicular, por lo que queda a discreción del cliente optar o no por solicitarlo.
- b. Este servicio es prestado por Santander Consumo con la finalidad de que los herederos o legatarios de los clientes puedan disponer del saldo restante generado (en caso aplique) por el pago de la cobertura del seguro de desgravamen. De no generarse saldo restante, no será necesario realizar este trámite.
- c. La revisión de los documentos presentados será realizada por el área legal de Santander Consumo, quienes emitirán una respuesta final sobre procedencia o rechazo de lo presentado.

Procedimiento para la evaluación de testamento y/o declaratoria de herederos:

- Cliente se acerca a la agencia de Santander Consumo o envía los documentos vía correo electrónico a: servicioalcliente@santanderconsumer.com.pe, solicitando la atención de los documentos para validar la procedencia del requerimiento.
 - El área de atención al cliente recibe los documentos y completa el formato “sírvese ejecutar” con la indicación de la revisión de la documentación adjuntada.
 - Una vez se encuentren los formatos completos, se deriva la atención al área legal, quienes realizarán el análisis de los documentos.
 - En caso de ser necesario, el área legal de Santander Consumo puede realizar la solicitud de documentos complementarios para emitir sus comentarios finales.
 - Una vez culminada la revisión, el área legal de Santander Consumo realiza la comunicación al área de atención al cliente, para la respuesta final al cliente.
 - Área de atención al cliente envía correo formal al cliente con la respuesta de la procedencia o no procedencia de la solicitud.
 - En caso la solicitud sea “no procedente”, se informará los motivos y se pondrá a disposición del cliente las observaciones a ser subsanadas (de ser el caso), para la reevaluación de los documentos.
 - En caso la solicitud sea “procedente”, el flujo continuará con las coordinaciones con el área de operaciones y tesorería, para la emisión de los cheques a los herederos identificados.
- d. La gestión de cobro del saldo queda a responsabilidad del cliente, siendo Santander Consumo responsable únicamente de las gestiones de revisión de documentos e información al cliente.