

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - FEBRERO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. **Del:** 01/02/2025 al: 28/02/2025

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Crédito de consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	11	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	24	16	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	3	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	12	15
	Problemas relacionados a garantías	16	1	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	13	19
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	12	-	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	8	2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	3	17
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	5	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	-	15
	Resolución de contrato	2	-	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	2	15
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	4	16

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	-	15
	Problemas relacionados a garantías	4	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	3	18
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	30
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	1	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	30
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	5	18
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	15
Cantidad de Operaciones: 52632		195	99	16