Santander Consumer

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - ABRIL

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/04/2025 al: 30/05/2025

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	26	11	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	23	5	27
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	12	11	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	16	2	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	8	38
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	7	9	16
	Problemas relacionados a garantías	11	3	18
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	6	70
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	4	3
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	1	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	-	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	101
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	-	26
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	102
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	-	5
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	-	1
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	1
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	-	101
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	-	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	16

Santander Consumer

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	6	2	8
	Problemas relacionados a garantías	7	-	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	30
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	4	61
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	-	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	102
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	86
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	2	93
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	1
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	-	6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	-	1
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	2	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	13
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	4	73
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	4	24
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	-	6	70
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	2	22
	Rechazo en la atencion del siniestro	2	-	84

Santander Consumer

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	-	34
Banca seguros **Desgravamen**	Errores en la cobranza de primas	1	1	12
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.	-	1	62
Cantidad de Operaciones: 54161		**186**	**100**	**28**