

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - MAYO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. **Del:** 01/05/2025 al: 31/05/2025

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	24	10	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	11	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	7	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	11	2	20
	Problemas relacionados a garantías	8	5	8
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	4	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	12
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	5	-	9
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2	-	9
	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	55
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	4	27
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	9
	Problemas relacionados a garantías	1	2	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	1	5
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	8

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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	-	9
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	-	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	-	1	14
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	-	5
Banca seguros Vehículos	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	75
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	-	1	9
Cantidad de Operaciones: 63661		115	62	14