

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - JUNIO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/06/2025 al: 30/06/2025

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	32	11	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	23	10	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	6	8
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	8	4	5
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	4	7	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	2	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	1	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	17
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3		7
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	2
	Errores en la compra/venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	2		2
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2		6
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		2
	Publicidad engañosa o información que induce al error		1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1		12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	27

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	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		37
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	1	5
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		3
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		10
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	122
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	30
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	42
	Renovación indebida de póliza de seguros	1		93
Cantidad de Operaciones: 53837		130	63	13