

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - JULIO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/07/2025 al: 31/07/2025

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	42	5	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	2	7
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	12	1	5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	4	3
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		4
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	1
	Reporte indebido en la central de riesgos	3		2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3		6
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	3		5
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3		9
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2		5
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1		10

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	120
Cantidad de Operaciones: 55418		130	20	7