

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - AGOSTO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/08/2025 al: 31/08/2025

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	30	8	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	9	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	3	15
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	4	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		28
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	4
	Reporte indebido en la central de riesgos	8	1	13
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		34
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		10
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3		6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1		13
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		33
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		33
Cantidad de Operaciones: 57687		81	26	11