

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - SEPTIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/09/2025 al: 30/09/2025

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	31	19	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	51	16	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	3	13
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	8	15
	Resolución de contrato	1		8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	13	2	8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	1	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	3
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	1	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	3	7
Cantidad de Operaciones: 63278		123	59	8