

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - OCTUBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/10/2025 al: 31/10/2025

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	44	7	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	6	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	5
	Resolución de contrato	2		3
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5		7
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1		8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	6
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		9
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	1	7
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		7
Cantidad de Operaciones: 60227		94	20	5