

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - DICIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/12/2025 al: 31/12/2025

| 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 | 20 | 6 | 5 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 42 | 2 | 4 |
| | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) | 3 | | 8 |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 3 | 9 | 7 |
| | Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución) | 4 | 1 | 8 |
| | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros) | 1 | 10 | 12 |
| | Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas | 3 | 3 | 4 |
| | Reporte indebido en la central de riesgos | 1 | | 3 |
| | Difusión de información sin autorización del usuario | 1 | | 2 |
| | Problemas relacionados con la página web de la empresa | 2 | | 2 |
| | Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito | 1 | 2 | 6 |
| | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones | | 1 | 3 |
| | Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas | 2 | | 2 |
| Cantidad de Operaciones: 67907 | | 83 | 34 | 5 |