

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	26	19	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	48	16	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	3	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		5
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	8	16
	Resolución de contrato	1		8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	10	2	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	1	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	3
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	16
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	1	4
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	6
	Cantidad de Operaciones: 63278	104	59	8