

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - ABRIL

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. **Del:** 01/04/2025 al: 30/04/2025

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	45	22	48
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	14	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	9	39
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	16	20	16
	Resolución de contrato	1	1	64
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	13	3	18
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	2		20
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	7	13	28
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	6	8	8
	Reporte indebido en la central de riesgos	18	2	16
	Errores en la compra/venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1		1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	1	27
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		101
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		6
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	2	4
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	12	9	48
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3		26
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	2		5
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	3		6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	3	10

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	2	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		71
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	4	13
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	8		12
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	5		17
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		1
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1		1
Banca seguros vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	2	41
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		34
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	4	19
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	5	22
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	22
	Rechazo en la atención del siniestro	1		48
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	13
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		3	10

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Banca seguros desgravamen	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios.		1	62
	Errores en la cobranza de primas	1	1	12
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
Cantidad de Operaciones: 54161		270	136	25