

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - ENERO

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

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	55	37	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	40	16	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	12	16
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	13	15
	Resolución de contrato	1	1	15
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	15	7	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	16	16
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	3	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	10	10	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	8	4	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	5	3	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	15
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1		15

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	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		4	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa		4	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		13
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		1	15
Banca seguros vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	14
Cantidad de Operaciones: 57242		194	141	15