

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Enero

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. **Del:** 01/01/2026 al: 31/01/2026

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	4	45
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	6	20
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	9	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	11
	Problemas relacionados a garantías	7		7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	6		6
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	4
	Resolución de contrato	3		3
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	2
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2		2
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		2	2
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1		1
	Cantidad de Operaciones: 65560	94	32	10