

## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Febrero

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/02/2026 al: 28/02/2026

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	54	8	62
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	10	19
	Problemas relacionados a garantías	18		18
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	7	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	5	12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	5	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	5		5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	3	5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	3	4
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	3
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		2
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	2
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2		2
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		1
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		1
Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	1	
<b>Cantidad de Operaciones: 65226</b>		<b>120</b>	<b>45</b>	<b>10</b>