

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Marzo

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/03/2026 al: 31/03/2026

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	79	11	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	27	9	11
	Problemas relacionados a garantías	24	2	6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	14	2	4
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	8	5	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	8	1	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	5	5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	1	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	12
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5		12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4	1	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	4		8
	Modificaciones contracuales del crédito - Otros motivos	2	1	10
	Resolución de contrato	2		14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		13
	Errores en la cobranza de primas	2		11
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	5
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		5

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Rechazo en la atención del siniestro	1		4
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1		3
Cantidad de Operaciones: 81803		204	47	9