

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Abril

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/04/2026 al: 30/04/2026

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	69	4	6
	Problemas relacionados a garantías	25	4	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	8	21
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	7	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	8		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	11
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6		9
	Reporte indebido en la central de riesgos		4	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	18
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	1	10
	Resolución de contrato	2		5
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		2	16
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2		13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		13
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
Errores en la cobranza de primas		1	23	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Cantidad de Operaciones: 75663		137	40	9