

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Mayo

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/06/2026 al: 31/06/2026

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	55	16	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	16	6	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	13	7
	Problemas relacionados a garantías	15	2	5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	8	11
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	5	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	4	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	4	2	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	2	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3		15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2		13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	4
	Rechazo en la atención del siniestro	1		6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		15
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		12
Cantidad de Operaciones: 71344		131	62	8