

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Junio

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/06/2026 al: 30/06/2026

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	52	3	5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	16	11	6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	2	8
	Problemas relacionados a garantías	9	1	7
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	5	6
	Reporte indebido en la central de riesgos	8		5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4	3	8
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	7		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	4		7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	6
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	4
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		14
Cantidad de Operaciones: 69642		122	30	6