

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - AGOSTO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/08/2026 al: 31/08/2026

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	68	8	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	31	8	6
	Problemas relacionados a garantías	26	1	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	16	4	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	10	1	7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	2	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	3	5
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	3	6
	Resolución de contrato	4		8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	1	6
	Reporte indebido en la central de riesgos	3		3
	Errores en la cobranza de primas	3		6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		5

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado		1	6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		5
Cantidad de Operaciones: 75594		186	34	6