

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - Julio

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/07/2026 al: 31/07/2026

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	39	10	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	15	6
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	10	9	7
	Problemas relacionados a garantías	14	4	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	8	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	6	4	8
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3	2	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	7
	Rechazo en la atención del siniestro	4		8
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	1	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	8
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	11
	Resolución de contrato		1	10
	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	11
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		12
Cantidad de Operaciones: 67234		103	60	8