Santander Consumer

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - SETIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/09/2026 al: 30/09/2026

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	59	10	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	22	15	6
	Problemas relacionados a garantías	33	3	9
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	11	7	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	4	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	9	2	4
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	3	7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	6		5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	2	1	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas		3	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	1	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		3
	Errores en la cobranza de primas	1	2	7
	Resolución de contrato		2	15
	Contratación o cargo indebido de seguros.	1		10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1

Santander Consumer

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	5
Cantidad de Operaciones: 75056		**163**	**55**	**7**