Santander Consumer

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2026 - OCTUBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/10/2026 al: 31/10/2026

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	36	21	7
	Incumplimiento de claúsulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	6	7
	Problemas relacionados a garantías	12	3	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	9	1	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	6	6
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	8		3
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3		2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		10
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2		9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	1		15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		2
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	14

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	1		6
Cantidad de Operaciones: 76809		**103**	**39**	**6**