

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - ABRIL

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/04/2024 al: 30/04/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	29	12	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	9	15
	Problemas relacionados a garantías	23	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	10	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	9	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	2	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	6	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	7	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	5	-	15
	Resolución de contrato	2	-	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	-	15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	-	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	14

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	5	18
	Problemas relacionados a garantías	12	-	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	2	19
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	-	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	15
Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1	-	14	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	14
		167	76	14