

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

Del: 01/01/2024 al: 31/01/2024

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	5	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	12	8
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	6	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	7
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	6	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	1	10
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	3	-	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	3	5
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	10
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	5
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	-	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	4
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	8	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	8
Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	7	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	3
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	13
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	-	8
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)	2	-	16
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	-	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	4
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	4
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	10
		<b>72</b>	<b>61</b>	<b>8</b>