

## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - FEBRERO

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

Del: 01/02/2024 al: 29/02/2024

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	18	15	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	23	9	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	9	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	8	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	1	12
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	3	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	3
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	-	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	-	1	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	1	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	2	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	-	11
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	2	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	-	1	15
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	2	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	15
		<b>93</b>	<b>62</b>	<b>12</b>