

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
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	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
		72	61	8

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
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	2	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	15
		93	62	12

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - MARZO

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

Del: 01/03/2024 al: 31/03/2024

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	7	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	18	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	7	16
	Problemas relacionados a garantías	7	3	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	1	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	2	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	-	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	2	11
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	-	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	2	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	-	46
Créditos a pequeñas	Problemas relacionados a garantías	6	6	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	3	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
empresas y microempresas	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	-	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	5
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	-	34
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	14
	Problemas relacionados a garantías	1	-	15
		83	65	14