

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - MARZO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/03/2025 al: 31/03/2025

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	42	38	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	18	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	15	21	17
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	10	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	6	17	17
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	9	14	21
	Problemas relacionados a garantías	16	2	30
	Reporte indebido en la central de riesgos	12	5	29
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	6	13
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	21
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	4	-	14
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	3	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	3	-	14
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	24
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2	-	13
	Resolución de contrato	1	-	12
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	15
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	1	30
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	-	1	89
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	16
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	25	9	19
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	6	17
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	8	18
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	10	23
	Problemas relacionados a garantías	6	-	18
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	2	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	16
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	2	-	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	11
	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	-	13
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	15
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	4	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	4
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	3	67
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	1	27

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	5	28
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	1	54
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	-	30
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1	-	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	15
Banca seguros Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	-	1
Banca seguros Soat	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	4	-	14
Cantidad de Operaciones: 57945		320	193	21