

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - FEBRERO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/02/2025 al: 28/02/2025

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTO		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	23	16	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	10	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	21	3	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	13	19
	Resolución de contrato	2		15
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	18	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	12	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		5	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	8	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	1	15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	4	17
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	12		16
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	3		15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	17

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5		15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	4		15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	15
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	4	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	3	18
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2		15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		30
	Problemas relacionados con la página web de la empresa		1	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	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	4		15
Banca seguros vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7	5	18
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1		15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1		15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		1	30
Banca seguros desgravamen	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3	1	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Cantidad de Operaciones: 52632	196	99	16