

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	44	32	34
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	41	15	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	11	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	13	25
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	14	2	31
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	2		14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	6	17	21
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	23
	Reporte indebido en la central de riesgos	10	5	31
	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		46
	Difusión de información sin autorización del usuario		1	30
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	6	16	26
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5		21
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	3		15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	6	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	9	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	6	17
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5		19
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1		14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	8	17
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		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
	Problemas relacionados con la página web de la empresa		2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	10
	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	2		15
Banca seguros vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	3	35
	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
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		3	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	4		12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		46
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Transacciones no procesadas / mal realizadas		4	12
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3		15
Banca seguros desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1		1
Cantidad de Operaciones: 57945		238	161	23