

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