

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/07/2021 al: 30/09/2021

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	46	18	34
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	33	15	31
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	22	16	32
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	7	21	24
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	20	4	25
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	5	17	24
	Reporte indebido en la central de riesgos	16	5	25
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	11	5	26
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	11	4	29
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	3	23
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	5	25
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	2	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones		3	24
	Resolución de contrato	1	2	60
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	3	25
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	-	25
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	1	20
Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	23	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	-	1	25
<b>Atención al público</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	22	83	23
<b>Total reclamos absueltos: 416</b> <b>Total de reclamos en trámite: 66</b> <b>Cantidad de Operaciones: 3641</b>		<b>207</b>	<b>209</b>	<b>27</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/04/2021 al: 30/06/2021

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	34	17	28
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	16	30
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	23	9	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	6	33
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	25	3	26
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	21	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	27
	Reporte indebido en la central de riesgos	11	1	23
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	6	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	3	3	25
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	2	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	1	3	26
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	-	4	25
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	2	32
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	2	32
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	2	26
	Resolución de contrato	1	2	45
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	1	26
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	1	14
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	25
Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	-	25	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	1	-	25
<b>Atención al público</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	72	26
<b>Total reclamos absueltos: 370</b> <b>Total de reclamos en trámite: 78</b> <b>Cantidad de Operaciones: 2402</b>		<b>189</b>	<b>181</b>	<b>27</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/01/2021 al: 31/03/2021

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	33	31	27
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	48	5	28
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	30	19	26
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	38	5	28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	15	28
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	31	25
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	11	11	27
	Reporte indebido en la central de riesgos	13	3	24
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	3	6	18
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	3	6	26
	Resolución de contrato	5	3	54
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	3	33
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	2	32
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	4	34
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	6	-	79
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	1	29
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	2	17
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	-	24
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	54	26
<b>Total reclamos absueltos: 442</b> <b>Total de reclamos en trámite: 69</b> <b>Cantidad de Operaciones: 2347</b>		<b>241</b>	<b>201</b>	<b>28</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/10/2021 al: 31/12/2021

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	56	19	24
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	31	10	35
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	23	8	36
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	18	3	25
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	18	1	24
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	17	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	10	23
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	7	11	25
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	7	26
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	5	4	24
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	5	24
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5	1	21
	Resolución de contrato	1	3	21
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	1	21
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	-	27
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	-	13
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	1	26
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	-	361
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	-	28
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	1	23	

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	-	22
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	1	24
<b>Atención al público</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	16	100	24
<b>Total reclamos absueltos: 414</b> <b>Total de reclamos en trámite: 68</b> <b>Cantidad de Operaciones: 6418</b>		<b>211</b>	<b>203</b>	<b>28</b>