

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/07/2022 al: 30/09/2022

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	26	14	18
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	25	6	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	11	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	19	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	21	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	5	21
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	15	1	21
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	5	17
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	9	-	19
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	5	21
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	5	-	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	3	16
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	-	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	19
	Resolución de contrato	-	2	5
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	27
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	-	1	11
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	-	1	13
Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	12	
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	40	74	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12	62	11

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	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	2	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	20
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	-	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4	-	21
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	-	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	-	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	2	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	18
	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	-	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error	-	1	11
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	16
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	-	22
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	-	22
Total reclamos absueltos: 466 Total de reclamos en trámite: 28 Cantidad de Operaciones: 3506		224	242	15

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/04/2022 al: 30/06/2022

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	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	75	8	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	60	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	20	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	15	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	17	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	3	15
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	15	2	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	12	2	16
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	7	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	10	3	14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	8	5	17
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	7	5	15
	Resolución de contrato	2	4	27
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	4	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	-	5	18
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	17
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	2	-	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	10
Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	13	
Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	1	4	
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	23	83	12
Total reclamos absueltos: 490 Total de reclamos en trámite: 37 Cantidad de Operaciones: 4935		243	247	15

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/10/2022 al: 31/12/2022

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	25	30	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	21	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	36	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	6	20
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	13	32
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	15	2	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	14	2	21
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5	8	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	18
	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	4	20
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	8	1	21
	Reporte indebido en la central de riesgos	5	1	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	3	21
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	4	-	21
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	4	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	-	23
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	2	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	24
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	-	15
	Resolución de contrato	-	1	20
Liquidaciones erradas	-	1	10	
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	79	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	37	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	20

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	-	17
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	5	23
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	6	17
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	-	20
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	23
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	2	17
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	-	2	22
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1	-	19
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	-	1	18
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	-	1	19
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	22
Total reclamos absueltos: 495 Total de reclamos en trámite: 21 Cantidad de Operaciones: 3554		214	281	19

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/10/2022 al: 31/12/2022

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	25	30	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	27	21	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	36	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	6	20
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	13	32
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	15	2	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	14	2	21
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5	8	19
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	7	18
	Publicidad engañosa o información que induce al error	5	4	20
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	8	1	21
	Reporte indebido en la central de riesgos	5	1	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	3	21
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	4	-	21
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	4	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	-	23
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	2	16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	24
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	-	15
	Resolución de contrato	-	1	20
Liquidaciones erradas	-	1	10	
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	8	79	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	18	37	18
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	20

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	-	17
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	5	23
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	22
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	6	17
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	5	-	20
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	2	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	2	23
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	24
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	2	17
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	-	2	22
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1	-	19
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	-	1	18
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	-	1	19
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	22
Total reclamos absueltos: 495 Total de reclamos en trámite: 21 Cantidad de Operaciones: 3554		214	281	19