

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/04/2023 al: 30/06/2023

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	16	23	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	9	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	27	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	14	7	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	14	8
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	4	17
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	2	8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	4	12
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	3	10
	Resolución de contrato	3	2	18
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	2	9
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	4	10
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	5	-	8
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	-	10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	6
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	-	2	6
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	-	1	11
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	-	5
	Difusión de información sin autorización del usuario	-	1	52
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	46	41	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	35	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	2	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	8	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	5	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	1	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	2	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	4	6
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	12
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	-	8
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	8
	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	-	6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	15
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	12
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	-	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	3
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	6
<b>Total reclamos absueltos: 393</b> <b>Total de reclamos en trámite: 7</b> <b>Cantidad de Operaciones: 3288</b>		<b>175</b>	<b>218</b>	<b>10</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/01/2023 al: 31/03/2023

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	22	16	19
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	18	18	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	24	7	19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	17	8
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	10	3	11
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	3	8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	5	4	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	8	-	13
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	4	14
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	7	-	6
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	7	-	41
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	6	8
	Resolución de contrato	4	1	11
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	-	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	-	13
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	-	20
Errores en la compra - venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	6	
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	29	30	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	53	7
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	-	1	85
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	4	9

Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	9
--	---	---	---



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)	2	2	9
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	1	11
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1	10
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	8
	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	1	16
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	5
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	2	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	9
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	-	1	8
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	-	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	20
	Resolución de contrato	-	1	24
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	-	9
<b>Total reclamos absueltos: 362</b> <b>Total de reclamos en trámite: 4</b> <b>Cantidad de Operaciones: 3881</b>		<b>178</b>	<b>184</b>	<b>14</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/10/2023 al: 31/12/2023

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	61	23	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	36	35	14
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	30	11	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	28	10	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	30	9
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	17	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	17	1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	10	11
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	10	1	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	11	-	6
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	-	12
	Resolución de contrato	2	2	18
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	2	2	10
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	-	13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	-	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	-	22
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	1	12
	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	1	-	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	7	18
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	13	-	14
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	10	2	15

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	6	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	2	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	9	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	5	8
	Problemas relacionados a garantías	2	2	11
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	-	16
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	-	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	1	18
	Publicidad engañosa o información que induce al error	-	1	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	22
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	32	33	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	4	23	10
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	-	2	18
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	2	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	16
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	-	1
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	19
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	17
	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1	-	1
<b>Total reclamos absueltos: 571</b> <b>Total de reclamos en trámite: 8</b> <b>Cantidad de Operaciones: 3562</b>		<b>329</b>	<b>242</b>	<b>14</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/07/2023 al: 30/09/2023

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	42	18	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	21	32	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	22	8	14
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	21	7	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	17	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	18	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	12	8
	Reporte indebido en la central de riesgos	10	1	7
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	7	-	11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	6	1	11
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	5	-	11
	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo	2	2	12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	2	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	2	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	-	3	10
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	3	-	9
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	1	10
	Publicidad engañosa o información que induce al error	2	-	16
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	14
Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	-	17	
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	63	38	10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	5	20	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	6	15

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	10	15
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	10	4	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	6	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	6	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	7	-	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	4	14
	Problemas relacionados a garantías	5	2	10
	Publicidad engañosa o información que induce al error	4	-	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	-	9
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	1	17
	Resolución de contrato	1	-	6
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	3
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	14
	Operaciones no reconocidas	1	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	-	13
Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales	1	-	1	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	10
	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	16
<b>Total reclamos absueltos: 526</b> <b>Total de reclamos en trámite: 8</b> <b>Cantidad de Operaciones: 3882</b>		<b>321</b>	<b>205</b>	<b>12</b>