

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/10/2020 al: 31/12/2020

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	55	45	37
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	57	18	31
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	12	32
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	13	20	32
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	29	25
	Reporte indebido en la central de riesgos	19	13	33
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	11	35
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	22	29
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	10	37
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	10	31
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones	5	3	30
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	6	33
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	5	2	29
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	3	3	30
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	3	45
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	4	23
	Resolución de contrato	-	3	30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	-	30
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	27
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión	-	1	29	
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	38	34

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Otros motivos	Otros motivos	-	2	44
Total reclamos absueltos: 490 Total de reclamos en trámite: 31 Cantidad de Operaciones: 2543		234	256	33

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/07/2020 al: 30/09/2020

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	132	115	29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	35	99	30
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	6	54	27
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	3	47	27
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	4	44	29
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	23	18	36
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	11	32
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	8	37
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4	3	34
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	4	26
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	3	21
	Resolución de contrato	2	-	30
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	30
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	29
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	-	1	28
<b>Atención al público</b>	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	60	30
<b>Otros motivos</b>	Otros motivos	-	1	50
<b>Total reclamos absueltos: 699</b> <b>Total de reclamos en trámite: 87</b> <b>Cantidad de Operaciones: 1856</b>		<b>229</b>	<b>470</b>	<b>30</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/04/2020 al: 30/06/2020

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	106	62	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	77	18
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	9	10	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	10	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	18
	Reporte indebido en la central de riesgos	-	7	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	4	14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	3	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	-	2	41
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	-	13
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	1	1	11
	Resolución de contrato	1	1	38
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	15	12
<b>Total reclamos absueltos: 343</b> <b>Total de reclamos en trámite: 93</b> <b>Cantidad de Operaciones: 387</b>		<b>145</b>	<b>198</b>	<b>15</b>

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Empresa: EDPYME SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.

Del: 01/01/2020 al: 31/03/2020

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	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	35	8	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	18	23
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	14	19
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	8	22
	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6	2	25
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	3	26
	Publicidad engañosa o información que induce al error	-	4	22
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	3	13
	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	-	1	22
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	18
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	27
	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	1	-	1
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	21	46	24
<b>Total reclamos absueltos: 199</b> <b>Total de reclamos en trámite: 10</b> <b>Cantidad de Operaciones: 1721</b>		<b>92</b>	<b>107</b>	<b>23</b>