

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - NOVIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/11/2024 al: 31/11/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	22	22	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	27	7	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	20	10	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	26	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	19	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	19	16
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	4	19	15
	Problemas relacionados a garantías	12	-	16
	Reporte indebido en la central de riesgos	7	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	4	4	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	15
	Resolución de contrato	4	-	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	3	-	14
	Publicidad engañosa o información que induce al error	-	2	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	15
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	14
		Problemas relacionados a garantías	12	1
Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		-	8	16
Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		4	2	14

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)	5	1	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	4	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	4	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	3	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	-	1	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	15
	Rechazo en la atención del siniestro	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	1	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	15
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	57
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	-	2	29
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	-	1	49
Banca seguros Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	-	49
Banca seguros Soat	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	-	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Cantidad de Operaciones: 54952		166	170	16