

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - ABRIL

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

Del: 01/04/2024 al: 30/04/2024

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	29	12	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	9	15
	Problemas relacionados a garantías	23	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	5	10	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	3	9	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	7	2	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	6	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	1	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	7	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	5	1	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	6	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	4	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	5	-	15
	Resolución de contrato	2	-	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	15
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	-	15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1	-	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	9	5	18
	Problemas relacionados a garantías	12	-	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	2	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	2	3	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	2	19
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	-	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	-	15
Modificaciones contractuales del crédito - Otros Motivos	1	-	14	
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	14
		167	76	14

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - MAYO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/05/2024 al: 31/05/2024

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	9	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	5	16
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	13	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	8	14
	Problemas relacionados a garantías	9	1	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	10	12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	9	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	6	-	13
	Reporte indebido en la central de riesgos	5	-	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	2	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	1	1	15
	Resolución de contrato	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
	Problemas relacionados a garantías	10	-	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	3	17
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	6	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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	2	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	-	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	-	1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	-	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	15
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	-	15
	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del Siniestro	2	-	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	15
Banca seguros Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	-	13
Cantidad de Operaciones: 38079		95	79	14

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - JUNIO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/06/2024 al: 30/06/2024

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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	9	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	8	20
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	12	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	7	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	6	13
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	4	13
	Problemas relacionados a garantías	4	1	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	3	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	2	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	2	2	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3	1	14
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	4	15
	Resolución de contrato	1	2	18
	Reporte indebido en la central de riesgos	-	1	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	13
	Indebida contratación	1	-	14
Difusión de información sin autorización del usuario	1	-	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	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	-	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	2	11
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	1	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	2	14
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito		2	11
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	9
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	-	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	15
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	-	15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2	2	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	-	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	-	1	13
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	14
Cantidad de Operaciones: 38075		84	76	15