

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - DICIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/12/2024 al: 31/12/2024

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	17	30	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	9	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	17	14	18
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	7	21	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	23	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	8	15
	Problemas relacionados a garantías	9	4	14
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	9	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	8	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	3	20
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	3	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	15
	Resolución de contrato	1	1	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		2	15
	Modificaciones contracuales del crédito - Otros motivos	1	1	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		15
	Difusión de información sin autorización del usuario	1		15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	10	4	15
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	3	16	

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	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	5	15
	Problemas relacionados a garantías	5	3	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	4	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	3	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		4	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	3		15
	Modificaciones contracuales del crédito - Otros motivos	3		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2		15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Problemas relacionados a garantías	-	2	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1		15
Banca seguros Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	3	57
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3	-	20
Banca seguros Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	1	-	39
Banca seguros Soat	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o coberturaprovisional	1	-	15
Cantidad de Operaciones: 63661		180	158	16

