

INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2025 - ENERO

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

Del: 01/01/2025 al: 31/01/2025

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
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	25	12

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Créditos Consumo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	6	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	8	3	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	8	15
	Problemas relacionados a garantías	1	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	3	8	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	-	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	-	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	4	5	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	5	3	15
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	15
Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	2	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	15
	Problemas relacionados a garantías	1	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	4	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	-	4	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	1	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	13
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
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	-	2	15
Cantidad de Operaciones: 57242		92	69	15