

## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - JULIO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/07/2024 al: 31/07/2024

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	23	5	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	2	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4	2	14
	Problemas relacionados a garantías	4	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	8	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	7	13
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	1	10
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	7	10
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	2	15
	Resolución de contrato	-	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia		1	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	-	4	15
	Resolución de contrato	1	2	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	2	13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	15
	Problemas relacionados a garantías	3	-	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	1	15

OPERACIÓN, SERVICIO O PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	-	7
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	4	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	3	10
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	8	13
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	14
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	-	10
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	-	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	-	1	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	15
<b>Banca seguros Vehículos</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	1	12
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	2	18
	Errores en la cobranza de primas	1	-	15
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	-	1	7
<b>Banca seguros Soat</b>	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	1	12
<b>Cantidad de Operaciones: 39075</b>		<b>78</b>	<b>87</b>	<b>13</b>