

## 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	
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	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
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	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
<b>Banca seguros  Vehículos</b>	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
<b>Cantidad de Operaciones: 38075</b>		<b>84</b>	<b>76</b>	<b>15</b>