

## 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	
<b>Créditos a pequeñas empresas y microempresas</b>	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
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	-	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	15
<b>Banca seguros  Vehículos</b>	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
<b>Banca seguros  Desgravamen</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	-	13
<b>Cantidad de Operaciones: 38079</b>		<b>95</b>	<b>79</b>	<b>14</b>