

## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - OCTUBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/10/2024 al: 31/10/2024

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	Problemas relacionados con la página web de la empresa	13	102	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9	33	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	15	21	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	9	26	
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	10	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	23	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	16	4	15
	Problemas relacionados a garantías	14	4	15
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	5	
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	2	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	1	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	15
Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	-	15	
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	15	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	11	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>	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	7	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	6	-	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	15
	Problemas relacionados a garantías	4	-	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	-	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	2	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	2	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	1	-	15
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	3	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	-	15
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	15
<b>Banca seguros  Vehículos</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	3	15
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	3	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	-	1	15
<b>Banca seguros  Desgravamen</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	-	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>Banca seguros</b>  <b>Soat</b>	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	-	15
<b>Cantidad de Operaciones: 52829</b>		<b>146</b>	<b>283</b>	<b>15</b>