

## 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>

## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - AGOSTO

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/08/2024 al: 31/08/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	15	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	8	10
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	13	11
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	2	8	13
	Problemas relacionados a garantías	7	2	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	12
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	3	10
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	11
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	4	-	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	3	9
	Resolución de contrato	1	1	14
	Reporte indebido en la central de riesgos	2	-	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	2	12
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	1	-	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	-	12
Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	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>	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	5	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	2	12
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	1	3	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	10
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	-	2	9
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	2	9
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	2	-	10
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	-	8
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	1	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	1	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	15
Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	-	1	10	
<b>Banca seguros</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	3	13
<b>Vehículos</b>	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	-	1	11
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	-	30
<b>Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas</b>	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	-	11
<b>Cantidad de Operaciones: 38072</b>		<b>59</b>	<b>83</b>	<b>11</b>



## INFORME MENSUAL DE RECLAMOS 2024 - SEPTIEMBRE

Empresa: EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. Del: 01/09/2024 al: 30/09/2024

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	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	16	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	7	17
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	5	8	12
	Problemas relacionados a garantías	7	4	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	7	14
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	7	9
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	5	1	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	5	13
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	5	-	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	4	15
	Reporte indebido en la central de riesgos	3	-	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	2	-	14
	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones	1	1	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	15
	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1	-	15
	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1	-	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	1	14
	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	2	4	11

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>	Problemas relacionados con la página web de la empresa	2	3	11
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	4	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	1	15
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3	-	14
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	3	15
	Problemas relacionados a garantías	1	2	14
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	-	3	15
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	-	10
	Reporte indebido en la central de riesgos	1	-	14
<b>Banca seguros Vehículos</b>	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	-	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	-	69
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	-	3	14
	Rechazo en la atención del siniestro	1	-	15
<b>Banca seguros Desgravamen</b>	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	-	1	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	-	22
<b>Banca seguros Soat</b>	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	1	15
<b>Cantidad de Operaciones: 44061</b>		<b>86</b>	<b>87</b>	<b>14</b>