

Mecanismos de comunicación para bloqueos y consumos no reconocidos

Bloqueo de tarjetas

En caso de retención, pérdida, robo o deterioro de su tarjeta de crédito Ripley deberá bloquearla inmediatamente, llamando al RipleyFono al teléfono **611-5757** en Lima o **0-801-00057** en provincias las 24 horas del día, o personalmente en los módulos de atención de nuestras Agencias ubicadas en todas las Tiendas Ripley y Max, en el horario de atención de cada tienda.

Por Agencias Banco Ripley

- Nuestros asesores le comunicaran el código de bloqueo y el número de tarjeta bloqueada (Platinum, Gold, Silver o Clásica) y le emitirán la constancia de bloqueo realizado a la tarjeta a través de medios físicos o electrónicos, según su elección.
- Puede solicitar la emisión de su tarjeta de crédito con su documento de identidad original. Si la remisión es para tarjeta adicional el trámite solo lo realiza el titular de la cuenta.

Por teléfono

- Deberá informar su nombre completo, número de documento de identidad (DNI) y tipo de tarjeta a bloquear (Platinum, Gold, Silver o Clásica). Nuestras operadoras le harán preguntas de control referentes a los datos registrados en nuestros sistemas, con el fin de verificar que la persona que llama es la autorizada. Personalmente deberá identificarse con su DNI.
- Nuestros Asesores le comunicaran el código de bloqueo y tarjeta bloqueada (Platinum, Gold, Silver o Clásica) y le emitirán constancia de bloqueo realizado a la tarjeta a través de medios físicos o electrónicos, según su elección.
- Puede solicitar la reemisión de su tarjeta de crédito Ripley o puede acercarse a nuestras agencias con su documento de identidad original. Si la remisión es para tarjeta adicional el trámite solo lo realiza el titular de la cuenta.

Consumos no reconocidos

En los casos de reclamos por consumos no reconocidos con tarjeta de crédito, donde usted cuente con la tarjetas (plástico) en su poder, deberá proceder con el bloqueo inmediato de la misma, luego deberá ingresar una solicitud en nuestras agencias, entregar su tarjeta, la cual será destruida como medida de seguridad.

Los requisitos para presentar su reclamo por consumos no reconocidos son:

- Informarnos acerca de su reclamo, consignando fecha, monto y lugar del consumo que no reconoce, a través de nuestros canales:
 1. Agencias del Banco.
 2. Ripleyfono al 611-5757 en Lima o al 0801-00057 en Provincias.
 3. Vía correo electrónico a serviciocliente@bancoripley.com.pe, adjuntando el formato ubicado en nuestra página web www.bancoripley.com.pe en el link 'Libro de Reclamaciones'.
- Completar el Formato de Consumos No Reconocidos.
- Presentar la copia de DNI.
- Entrega del plástico (tarjeta), cuando los hechos acontecieron con tarjeta en poder del cliente.
- Si los consumos fueron realizados con tarjeta de crédito en el exterior o país diferente al que se encontraba en el momento de realizadas las operaciones es necesario presentar fotocopia del pasaporte (completo).