

- El Banco puede establecer plazos comerciales de atención para los reclamos y requerimientos, siendo que el plazo normativo se encuentra estipulado en el reglamento del Libro de Reclamaciones del INDECOPI y en la Circular G/184-2015 de la SBS y sus modificatorias, la misma que señala que dicho plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento, lo cual será informado al usuario antes de su vencimiento.

Descarga la versión virtual
escaneando el código QR



Atención de reclamos
y requerimientos

Contáctanos:

Lima (01) 611-5757 opción 4 - 3 - 2

Provincias 0801-00057

www.bancoripley.com.pe



Procedimiento para atención de consultas reclamos y requerimientos

Interesados en brindarte información transparente y clara, a continuación te señalamos las pautas que debes tener en cuenta para realizar consultas o ingresar requerimientos y reclamos en nuestro Banco; previamente a ellos te sugerimos revisar las condiciones de tus productos o servicios contratados pudiendo acceder a ellos en nuestra página web www.bancoripley.com.pe para mayor información.

Consultas:

Si requieres información por alguna situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a una operación, producto o servicio ofrecido o contratado con nuestro Banco, puedes realizar tu consulta acercándote a nuestra red de agencias o a través de nuestra Banca por Teléfono (Ripleyfono), y serás atendido de forma inmediata.

Canales de recepción de reclamos y requerimientos

Banco Ripley pone a tu disposición los siguientes canales para que puedas presentar formalmente tus requerimientos o reclamos:

- Agencias de Banco Ripley ubicadas dentro de las Tiendas por Departamento Ripley a nivel nacional, así como en las Estaciones R.
- Banca por Teléfono: llamando a nuestro Ripleyfono al 611-5757 en Lima o al 0801-00057 en Provincias.
- Correo electrónico: Ingresando a la página web www.bancoripley.com.pe, en el link "Libro de Reclamaciones"

Datos requeridos:

Para que tu reclamo o requerimiento sea atendido de forma adecuada, es necesario que nos proporcione la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección de correspondencia y/o de correo electrónico.
- Número de teléfono(s) de contacto.
- Datos del producto o servicio de Banco Ripley.
- Motivo y detalle de reclamo o requerimiento.
- Medio de respuesta: correo electrónico o carta.

La respuesta a tu reclamo o requerimiento será enviada al correo electrónico o dirección brindada en este documento.

En aquellos casos en los que un tercero -en representación del cliente- desee ingresar un reclamo o requerimiento, éste deberá acercarse a una de nuestras agencias con una carta poder especificando el trámite a realizar, legalizada por un Notario

Público, la cual no podrá exceder de los 2 meses de emitida. En caso se trate de un menor de edad, los padres o representantes deberán presentar la documentación que sustente la tutela.

Procedimiento y plazo

- En caso presentes en una de nuestras Agencias, se te entregará una Hoja de Reclamo/Requerimiento con el detalle del mismo y un código de identificación que permitirá su seguimiento.
- De ser presentado a través de nuestro Ripleyfono, el asesor telefónico te proporcionará el código de identificación y te dará la opción de elegir que la Hoja de Reclamo/Requerimiento sea enviada al correo electrónico que señales y estará a disposición en cualquiera de nuestras agencias.
- Si deseas presentarlo vía correo electrónico, deberás seguir el procedimiento señalado en el link "Libro de Reclamaciones", de nuestra página web www.bancoripley.com.pe, y llenar el formulario que está contenido allí.
- Dependiendo de la naturaleza del reclamo o requerimiento puede ser necesario que se te solicite información y documentación adicional, la cual deberás presentar en un máximo de 2 días hábiles desde que te fuera requerida por el Banco, caso contrario, éste será resuelto a favor del Banco, por falta de información necesaria para su absolución. Para mayores detalles respecto a este punto, podrás consultar nuestra página web www.bancoripley.com.pe.
- El Banco puede ofrecer una solución y respuesta inmediata que satisfaga el reclamo o requerimiento del usuario, siempre que se deje constancia de la aceptación al acuerdo o propuesta de solución en la Hoja de Reclamo/Requerimiento.
- Si al recibir nuestra respuesta, no estuvieses conforme con ella, puedes presentar una reconsideración a través de nuestros canales de recepción adjuntando la información necesaria que nos permita realizar un nuevo análisis.
- Cabe señalar que usted puede presentar su reclamo a través del servicio de Aló Banco, desde las cabinas ubicadas en las oficinas de INDECOPI o su página web, o también puedes presentar un reclamo y/o denuncia al INDECOPI y/o a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

INDECOPI

Calle de la Prosa N° 138, San Borja y otras sedes señaladas en su página web www.indecopi.gob.pe

Teléfonos: (01) 224-7777 (Lima) y 0-800-4-4040 (Provincias)

Plataforma de Atención al Usuario (PAU) -SBS

Av. 2 de Mayo 1475 San Isidro y otras sedes señaladas en su página web www.sbs.gob.pe

Teléfono: 0-800-10840