

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/07/2021 al 30/09/2021					
Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total Absueltos	Tiempo Promedio
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3,740	1,367	5,107	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,890	1,827	3,717	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	708	520	1,228	7
	Otros	2,871	2,318	5,189	8
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	48	280	328	4
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	133	117	250	3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	139	88	227	19
	Otros	51	55	106	7
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc.)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	335	126	461	3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	66	97	163	4
	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)	7	0	7	2
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	76	200	276	4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	110	125	4
	Errores en la cobranza de primas	16	20	36	5
	Otros	34	42	76	7
Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	50	72	122	7
	Liquidaciones erradas	39	29	68	10
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	23	42	65	9
	Otros	141	97	238	11
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	70	173	243	3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	15	80	95	3
	Errores en la cobranza de primas	6	15	21	3
	Otros	16	29	45	4
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	21	84	105	13
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	10	12	22	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3	6	9	8
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	18	39	11
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	19	29	5
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	7	4	11	3
	Otros	1	4	5	18
CTS	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	8	21	29	18
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	10	13	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	7	12	15
	Otros	2	7	9	10
Desgravamen	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	18	7	25	12
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	4	8	15
	Errores en la cobranza de primas	4	2	6	4
	Otros	2	2	4	5
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	7	19	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	6	14	17
	Liquidaciones erradas	2	0	2	21
	Otros	2	1	3	19
Total general		10,632	7,925	18,557	8