

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/10/2017 al 31/12/2017					
Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor de del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	4046	8086	12132	4
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1517	786	2303	6
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1578	685	2263	4
	Otros	2307	3345	5652	11
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	599	954	1553	16
	Errores en la cobranza de primas	100	162	262	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	104	140	244	15
	Otros	57	192	249	15
Atencion al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	268	573	841	14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	153	212	365	9
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	19	53	72	7
	Otros	0	1	1	7
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	326	183	509	29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	179	44	223	26
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	26	59	85	24

	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	18	18	36	26
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9	18	35
	Otros	15	11	26	25
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	12	24	36	18
	Errores en la cobranza de primas	3	7	10	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	7	7	13
	Otros	2	7	9	18
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	8	13	14
	Errores en la cobranza de primas	4	3	7	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	4	6	10
	Otros	4	5	9	13
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	10	21	24
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	4	21
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	3	26
	Otros	3	2	5	24
Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	4	9	38
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	4	6	20
	Liquidaciones erradas	1	0	1	41
	Otros	0	2	2	38

Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	5	6	31
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>11,378</b>	<b>15,610</b>	<b>26,988</b>	<b>8</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 26,460

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 8,050,775

Empresa Banco Ripley Del 01/07/2017 al 30/09/2017

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3125	1010	4135	6
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1456	863	2319	4
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1430	624	2054	7
	Otros	2156	3060	5216	15
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	297	608	905	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	66	107	173	11
	Errores en la cobranza de primas	54	78	132	9
	Otros	41	125	166	10
Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	132	593	725	16
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	205	15	220	5
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	22	32	54	10
	Otros	7	4	11	6
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	204	400	604	29
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	56	64	120	27

	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	50	46	96	27
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	10	36	46	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	18	32	12
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	10	19	29	9
	Otros	17	12	29	15
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	5	8	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	7	7	13
	Rechazo en la atención del siniestro	3	4	7	14
	Otros	4	2	6	11
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	9	8	17	14
	Errores en la cobranza de primas	1	2	3	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	2	2	14
	Otros	0	2	2	13
Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	12	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	6	11
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	1	1	15
	Otros	1	2	3	15
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre	3	5	8	8

	operaciones, productos y servicios				
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	3	3	5
	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	2	2	18
	Otros	3	0	3	5
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	25
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>9,395</b>	<b>7,762</b>	<b>17,157</b>	<b>11</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 17,396

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 7,516,611

Empresa Banco Ripley Del 01/04/2017 al 30/06/2017

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1741	2648	4389	7
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2938	811	3749	6
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1505	514	2019	10
	Otros	1848	3139	4987	16
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	248	453	701	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	48	101	149	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	30	93	123	12
	Otros	68	104	172	14
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	151	611	762	30
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos,	51	34	85	28

	pólizas, condiciones, acuerdos				
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	44	32	76	26
Atencion al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	11	482	493	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	219	4	223	6
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	38	24	62	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	3	3	6
Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11	29	40	10
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	7	29	36	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	13	22	8
	Otros	13	9	22	17
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	0	11	11	9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	10	11	14
	Rechazo en la atención del siniestro	5	3	8	15
	Otros	7	7	14	14
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	8	18	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	5	9	15
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	0	7	7	9
	Otros	2	6	8	9

Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	7	4	11	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	21
	Errores en la cobranza de primas	0	3	3	13
	Otros	1	1	2	20
Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	3	10	3
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	4	4	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3	13
	Otros	0	1	1	37
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	1	4
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>9,028</b>	<b>9,028</b>	<b>18,236</b>	<b>13</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 17,962

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 7,469,793

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2017 al 31/03/2017

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	2545	2796	5341	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2693	726	3419	6
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1698	518	2216	10
	Otros	1611	2485	4096	17

Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	174	291	465	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	63	77	140	9
	Errores en la cobranza de primas	49	63	112	9
	Otros	50	108	158	9
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	35	409	444	26
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	76	90	30
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	10	47	57	28
Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	265	20	285	10
	Difusión de información sin autorización del usuario	8	224	232	10
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	43	16	59	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	0	4	6
Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	18	11	29	11
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	9	13	22	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	19	14
	Otros	11	6	17	21
Desgravamen	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	9	11	7
	Rechazo en la atención del siniestro	6	2	8	15
	Errores en la cobranza de primas	1	7	8	6
	Otros	4	6	10	16



Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	8	11	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	4	9	17
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	1	13
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	8	1	9	19
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	0	4	4	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	0	2	23
	Otros	3	0	3	38
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	7	2	9	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	0	1	1	4
	Otros	0	1	1	17
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	2	17
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>9,356</b>	<b>7,940</b>	<b>17,296</b>	<b>12</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 17,836

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 6,975,383

Empresa Banco Ripley Del 01/10/2016 al 31/12/2016					
Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de	3166	814	3980	7

	envío de Estados de cuenta				
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2064	351	2415	6
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2086	294	2380	7
	Otros	2270	2245	4515	16
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	252	221	473	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	25	59	84	10
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	17	23	10
	Otros	163	193	356	11
Atencion al Público	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	24	35	59	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	3	7	11
	Difusión de información sin autorización del usuario	5	67	72	11
	Otros	363	80	443	7
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	35	4	39	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	10	28	17
	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	323	98	421	9
Crédito de Consumo	Incumplimiento de cláusulas de los	4	0	4	22

	contratos, pólizas, condiciones, acuerdos				
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	5	12	21
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	20	21	41	24
	Otros	22	19	41	27
Cuenta CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	2	4	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	15	30	20
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	4	0	4	16
	Otros	2	11	13	19
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	0	2	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	4	9
	Errores en la cobranza de primas	1	9	10	13
	Otros	12	10	22	14
Cuenta a Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	8	10	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	6	13	22
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	0	1	1	14
	Otros	0	3	3	21
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	7	4	11	14

	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	6
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	0	1	1	26
	Otros	3	8	11	15
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>10,916</b>	<b>4,617</b>	<b>15,533</b>	<b>11</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 15,543

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 7,938,100

Empresa Banco Ripley Del 01/07/2016 al 30/09/2016

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	3663	428	4091	6
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2101	354	2455	7
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1829	303	2132	7
	Otros	2045	2391	4436	17
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	426	197	623	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	91	101	192	12
	Errores en la cobranza de primas	90	89	179	11
	Otros	61	101	162	11
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	436	9	445	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	41	16	57	9
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	29	3	32	6
Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	305	75	380	15
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	67	36	103	8

	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	12	26	15
	Otros	4	1	5	4
Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	8	17	25	21
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	3	13	16	15
	Liquidaciones Erradas	4	5	9	15
	Otros	3	8	11	18
Cuenta CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	6	8	19
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	0	5	5	12
	Liquidaciones Erradas	2	1	3	17
	Otros	2	1	3	16
Cuenta A Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	7	20
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	5	6	18
	Liquidaciones Erradas	1	0	1	12
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	2	7	9	6
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	5	6	4
	Contratación o cargo indebido de seguros	3	3	6	5
	Otros	3	6	9	7
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	8	2	10	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	0	2	2	18
	Errores en la cobranza de primas	1	1	2	17
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros,	1	1	2	61

	cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)				
TOTAL GENERAL		11,251	4,207	15,458	13

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 15,683

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 7,494,103

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2016 al 30/04/2016

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	842	3211	4053	8
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1933	1949	3882	8
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1383	364	1747	10
	Otros	1940	1800	3740	20
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	721	586	1307	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	124	159	283	13
	Errores en la cobranza de primas	100	123	223	13
	Otros	125	143	268	15
Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	322	78	400	11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	65	21	86	24
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	9	12	11
	Otros	1	10	11	11
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	221	21	242	28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	57	28	85	31
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	2	29

Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	15	19	34	25
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	19	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	5	10	23
	Otros	5	17	22	34
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	9	7	16	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	1	5	6	15
	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	13
	Otros	2	2	4	15
Cuenta CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	5	9	21
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida cancelada)	0	1	1	27
	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	28
	Otros	1	0	1	31
Cuenta A Plazo	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	33
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	2	0	2	19
	Publicidad Engañosa o información que induce al error	0	1	1	18
	Otros	2	2	4	32
Desgravamen	Seguros	1	3	4	35
	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	3	26
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>7,906</b>	<b>8,579</b>	<b>16,485</b>	<b>13</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 16,190

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 4,515,009

Empresa Banco Ripley Del 01/04/2016 al 30/06/2016

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1908	1151	3059	7
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	3541	458	3999	6
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1829	261	2090	8
	Otros	1673	1685	3358	19
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	380	241	621	10
	Errores en la cobranza de primas	79	81	160	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	108	134	242	13
	Otros	85	108	193	11
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	337	8	345	7
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	34	6	40	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	57	7	64	7
Atención al Público	Deficiencias Técnicas en los cajeros Automáticos	5	1	6	13
	Inadecuada Atención al Usuario	338	47	385	8
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	18	16	34	6
Crédito de Consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	26	31	23



	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	9	11	20	25
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	7	17	17
	Otros	5	11	16	18
Cuenta CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	13	18	12
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	0	11	11	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	3	4	13
	Otros	2	0	2	12
Cuenta A Plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	5	7	21
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	5	9	19
	Liquidaciones Erradas	0	3	3	20
	Otros	2	3	5	20
Desgravamen	Contratación o cargo indebido de seguros	2	3	5	9
	Errores en la cobranza de primas	0	5	5	9
	Rechazo en la atención del siniestro	3	1	4	13
	Otros	2	5	7	16
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	9	4	13	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	1	2	3	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	7

TOTAL GENERAL		10,454	4,323	14,777	10
---------------	--	--------	-------	--------	----

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 14,367

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 4,992,887

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2016 al 30/04/2016

Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	842	3211	4053	8
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1933	1949	3882	8
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1383	364	1747	10
	Otros	1940	1800	3740	20
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	721	586	1307	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	124	159	283	13
	Errores en la cobranza de primas	100	123	223	13
	Otros	125	143	268	15
Atención al Público	Inadecuada Atención al Usuario	322	78	400	11
	Inadecuada o Insuficiente Información sobre operaciones, productos y servicios	65	21	86	24
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	3	9	12	11
	Otros	1	10	11	11
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	221	21	242	28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	57	28	85	31
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	2	29
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	15	19	34	25

	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	7	19	23
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	5	5	10	23
	Otros	5	17	22	34
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	9	7	16	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de Seguros	1	5	6	15
	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	13
	Otros	2	2	4	15
Cuenta CTS	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	5	9	21
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida cancelada)	0	1	1	27
	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	28
	Otros	1	0	1	31
Cuenta A Plazo	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	4	33
	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	2	0	2	19
	Publicidad Engañosa o información que induce al error	0	1	1	18
	Otros	2	2	4	32
Desgravamen	Seguros	1	3	4	35
	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	3	26
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>7,906</b>	<b>8,579</b>	<b>16,485</b>	<b>13</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 16,190

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 4,515,009

Empresa Banco Ripley Del 01/10/2015 al 31/12/2015

PRODUCTO	MOTIVO	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	517	2979	3496	12
	cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos)	255	3062	3317	10
	transacciones no procesadas / mal realizadas	413	676	1089	17
	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	364	511	875	25
	OTROS	1367	1706	3073	20
Asistencia medica	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	530	655	1185	22
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	179	158	337	26
	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	84	145	229	26
	OTROS	107	141	248	24
Servicio Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	1299	378	1677	11
	fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	12	8	20	10
Seguro Accidentes Personales	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	253	258	511	19
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	58	74	132	24
	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	41	63	25
	OTROS	37	44	81	20
Vida Grupo Particular	operaciones no reconocidas (consumos,	205	106	311	20

	disposiciones, retiros, cargos y abonos)				
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	43	37	79	23
	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	4	33	18
	OTROS	25	12	37	25
Servicios Varios (Cambios, Cobranzas, Pago Judiciales, Pago De Planillas, Pago De Similares)	incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	114	1	115	33
Multiseguros	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	30	8	38	22
	errores en la cobranza de primas	9	18	27	24
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	8	6	14	27
	OTROS	4	7	11	32
Sepelio	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	29	21	50	22
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	4	11	15	28
	errores en la cobranza de primas	3	10	13	22
	OTROS	4	4	8	32
Vehículos	errores en la cobranza de primas	17	18	35	27
	incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	7	12	19	25
	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	0	9	9	21
	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	17

Crédito De Consumo	transacciones no procesadas / mal realizadas	11	18	29	20
	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	3	25
	inadecuada atención al usuario	2	0	2	30
	OTROS	2	1	3	32
Otros	inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	4	7	27
	difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	3	3	6	19
	operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)	5	0	5	15
	OTROS	6	8	14	22
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>6,067</b>	<b>11,151</b>	<b>17,218</b>	<b>16</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 16,347

TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 5,359,257

Empresa Banco Ripley Del 01/07/2015 al 30/09/2015

PRODUCTO	MOTIVO	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	380	915	1295	17
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	660	3371	4031	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos/td>	148	2524	2672	16
Seguro Accidentes Personales	Operaciones no reconocidas	429	307	736	15
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de Seguros	101	88	189	15
Servicio Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	853	593	1446	19
Otros		2248	3702	5950	20
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4819</b>	<b>11,500</b>	<b>16,319</b>	<b>16</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 18,685  
 TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 5,086,370

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2015 al 31/03/2015					
PRODUCTO	MOTIVO	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Transacciones no procesadas/mal realizadas	243	1779	2022	15
	Demoras o incumplimientos de envío de Estados de cuenta	1178	3487	4665	13
	Operaciones no reconocidas	357	1879	2236	29
Accidentes Personales	Operaciones no reconocidas	97	253	350	24
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de Seguros	44	194	238	26
Servicio Atención al Usuario	Inadecuada Atención al Usuario	288	3224	3512	5
	Demora en la atención en los establecimientos	2	49	51	8
Otros Productos-Asistencia Ripley	Operaciones no reconocidas	216	601	817	22
	Incumplimiento en la anulación de la Póliza de Seguros	82	217	299	23
	Inadecuada información de producto	25	103	128	23
Otros		1230	2539	3769	30
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3762</b>	<b>14,325</b>	<b>18,087</b>	<b>15</b>

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE 18,116  
 TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE 5,066,131