

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/04/2018 al 30/06/2018					
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	3958	6147	10105	3
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (Estados de cuenta, otros)	1083	811	1894	4
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	463	1296	1759	6
	Otros	3292	2169	5461	11
Banca . Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	450	1557	2007	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	84	299	383	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	52	205	257	13
	Otros	93	198	291	13
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	571	351	922	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	104	99	203	10
	Errores en la cobranza de primas	36	24	60	10
	Otros	33	18	51	10

Atencion al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	356	534	890	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	78	178	256	7
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	29	48	77	9
	Otros	3	3	6	10
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	361	146	507	15
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	154	69	223	16
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	34	69	103	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	21	52	73	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	23	36	16
	Otros	14	13	27	15
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	16	21	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4	7	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3	4	7	12
	Otros	3	6	9	13
Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	23	24	15

	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	7	10	19
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	2	6	17
	Otros	2	1	3	25
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	4	4	8	14
	Errores en la cobranza de primas	3	3	6	8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2	0	2	13
	Otros	0	1	1	22
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	3	27
TOTAL GENERAL		11,317	14,381	25,698	8