

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/04/2020 al 30/06/2020

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	2,224	1,942	4,166	1
	Liquidaciones Erradas	2,430	1,491	3,921	1
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,184	557	1,741	5
	Otros	1,730	1,291	3,021	2
Crédito de consumo	Liquidaciones Erradas	22	219	241	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	34	79	113	2
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	34	61	95	2
	Otros	40	115	155	2
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	190	149	339	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	23	38	61	1
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	18	6	24	2
	Otros	22	13	35	1
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	154	133	287	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	27	24	51	1
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	20	10	30	1
	Otros	31	18	49	1
Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	36	48	84	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	81	2	83	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	19	31	50	3
	Otros	45	8	53	4
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	45	22	67	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	20	14	34	3
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	24	41	1
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	12	20	32	1
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	8	9	1
	Otros	3	8	11	1
Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	5	3	8	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	3	6	4
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1	1	2	1
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	8	10	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	1
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	3	1	4	1
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3		3	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	1	2	4
	Otros	1		1	6
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	3	5	6
Total general		8,484	6,353	14,837	2