

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2018 al 31/03/2018					
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	3879	8627	12146	3
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (Estados de cuenta, otros)	1808	675	2483	3
	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1376	588	1964	6
	Otros	2318	3054	5372	10
Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	398	909	1307	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	39	205	244	12
	Errores en la cobranza de primas	102	120	222	11
	Otros	57	199	256	14
Atencion al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	313	488	801	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	124	145	269	7
	Problemas relacionados con la	18	41	59	8

	página web de la empresa				
	Otros	3	4	7	13
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	266	203	469	14
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	174	54	228	15/td>
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	230	242	472	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	49	99	10
	Errores en la cobranza de primas	27	22	49	10
	Otros	16	18	34	22
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	85	56	141	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	73	20	93	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	22	43	25
	Otros	23	22	45	26
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	7	23	23
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	6	15
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	5	6	26

	(estados de cuenta, otros)				
	Otros	0	2	2	38
Cuenta a Plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	4	20	26
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	5	10	41
	Transacciones no procesadas / mal procesadas	0	2	2	10
	Otros	2	1	3	32
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	6	5	11	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	1	5	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	18
	Otros	1	1	2	17
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	4	0	8	17
TOTAL GENERAL		11,461	15,438	26,899	7