

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/01/2020 al 31/03/2020					
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	2,321	2,771	5,092	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,615	1,188	2,803	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,123	596	1,719	12
	Otros	2,452	3,031	5,483	13
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	275	412	687	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	399	79	478	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	34	1	35	7
	Otros	35	8	43	6
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	286	588	874	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	51	140	191	10
	Errores en la cobranza de primas	24	25	49	12
	Otros	13	31	44	12
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	220	460	680	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	40	102	142	11
	Errores en la cobranza de primas	24	29	53	12
	Otros	36	36	72	15
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc.)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	271	74	345	5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	105	38	143	8
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	137	19	156	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	91	61	152	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	92	17	109	13
	Otros	38	17	55	18
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	6	21	12
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	8	12
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	2	2	4	13
	Otros	2	0	2	25
Tarjeta de débito	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	11	3	14	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	5	10	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	2	2	11
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	1	7	8
	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	14
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1	1	2	26
	Otros	4	1	5	17
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	3	7	22
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	37
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	15
	Otros	1	0	1	26
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2	6
Total general		9,745	9,752	19,497	11