

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/07/2019 al 30/09/2019					
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	3884	3645	7529	4
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1645	1073	2718	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1334	532	1866	10
	Otros	2547	1706	4253	9
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	390	375	765	9
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	203	113	316	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	61	107	168	9
	Otros	76	83	159	16
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	562	324	886	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	118	78	196	6
	Errores en la cobranza de primas	42	23	65	7
	Otros	29	7	36	8
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	200	404	604	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	367	109	476	9
	Problemas relacionados con la página web de la empresa.	22	15	37	10
	Otros	29	6	35	7
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	355	81	436	5
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	59	34	93	5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74	11	85	6
Crédito de consumo	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	29	143	172	9
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	36	118	154	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	56	54	110	19
	Otros	41	46	87	19
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	5	52	57	15
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	4	6	10	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2	0	2	37
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	22	6	28	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	3	10	9
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	1	2	3	5
	Otros	1	0	1	21
Cuenta a plazo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	8	27
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	1	5	22
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) condiciones, acuerdos	1	1	2	17
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	3	7	15
	Contratación o cargo indebido de seguros.	2	0	2	23
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	6
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	2	7	17
<b>Total general</b>		<b>12,223</b>	<b>9,166</b>	<b>21,389</b>	<b>9</b>