

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/07/2020 al 30/09/2020					
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	17,858	6,860	24,718	5
	Liquidaciones Erradas	12,059	1,516	13,575	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2,964	788	3,752	9
	Otros	5,593	2,814	8,407	10
Crédito de consumo	Liquidaciones Erradas	1,119	265	1,384	22
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	497	491	988	13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	185	304	489	23
	Otros	152	99	251	27
Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	163	251	414	15
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	85	143	228	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	106	3	109	4
	Otros	61	18	79	15
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	468	36	504	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	75	15	90	18
	Errores en la cobranza de primas	41	6	47	19
	Otros	60	16	76	19
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	467	32	499	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	102	15	117	15
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	28	5	33	21
	Otros	43	4	47	18
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	148	47	195	23
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	32	22	54	23
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	21	22	43	25
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	20	5	25	28
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	13	5	18	32
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	15	7	22	26
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	19	1	20	22
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	3	6	13
	Otros	2	3	5	32
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	17	28
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	4	10	35
	Liquidaciones erradas	3	1	4	41
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	21	4	25	25
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1		1	24
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4	3	7	25
	Errores en la cobranza de primas	4		4	23
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1	24
	Otros		1	1	29
Total general		42,452	13,813	56,265	8