

Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/10/2019 al 31/12/2019					
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	3,883	2,979	6,862	3
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1,624	1,218	2,842	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1,250	427	1,677	9
	Otros	2,539	2,645	5,184	15
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	320	373	693	8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	384	73	457	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	44	3	47	13
	Otros	21	3	24	10
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	378	464	842	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	77	127	204	8
	Errores en la cobranza de primas	29	24	53	9
	Otros	21	14	35	15
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	289	411	700	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	55	112	167	9
	Errores en la cobranza de primas	42	25	67	15
	Otros	32	18	50	11
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	80	124	204	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	119	55	174	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	94	52	146	13
	Otros	71	57	128	20
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	269	74	343	7
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	73	36	109	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	32	5	37	7
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	37	13	50	9
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	8	13	11
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	5	8	10
	Otros	0	1	1	8
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	22	20	42	28
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	15	7	22	16
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	1		1	18
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6		6	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	4	6	17
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3		3	32
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	2	5	18
	Errores en la cobranza de primas	2	2	4	19
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		1	3
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	4	25
Total general		11,829	9,382	21,211	9