

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley del 01/09/2020 al 31/12/2020					
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	12,260	4,990	17,250	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2,535	2,026	4,561	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2,498	1,299	3,797	5
	Otros	8,095	3,306	11,401	7
Crédito de consumo	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	707	193	900	30
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	319	304	623	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	114	100	214	25
	Otros	308	332	640	25
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	620	159	779	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	83	57	140	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	80	22	102	10
	Otros	133	53	186	11
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	518	305	823	18
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	144	151	295	19
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	170	281	451	5
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	81	4	85	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	71	398	469	5
	Otros	39	58	97	8
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	569	99	668	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	123	36	159	10
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	61	12	73	10
	Otros	85	17	102	8
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	36	98	134	20
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	19	28	47	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	11	6	17	29
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	44	36	80	25
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	40	20	60	21
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	12	15	27	25
	Otros	2	14	16	24
Desgravamen	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	13		13	9
	Errores en la cobranza de primas	9	6	15	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6		6	7
	Otros	8	6	14	15
Cuenta a plazo	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	6	16	30
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	9	13	38
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	2	1	3	32
	Otros	2	1	3	12
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	9	8	17	33
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	4		4	32
<b>Total general</b>		<b>29,844</b>	<b>14,456</b>	<b>44,300</b>	<b>7</b>