

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/01/2019 al 31/03/2019					
Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total Absueltos	Tiempo Promedio de absolución
Tarjeta de crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	2884	6704	9588	5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1554	1028	2582	28
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1475	850	2325	15
	Otros	2791	3199	5990	10
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	483	390	873	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	81	99	180	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	55	49	104	13
	Otros	78	56	134	11
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	143	523	666	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	135	195	330	7
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	33	11	44	6
	Otros	19	3	22	7
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	674	28	702	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	157	13	170	8
	Errores en la cobranza de primas	31	9	40	7
	Otros	23	4	27	9
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	287	76	363	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	100	66	166	10
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	26	132	158	20
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	18	101	119	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	31	29	60	23
	Otros	28	32	60	24
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	4	47	51	18
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	3	6	24
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	4	5	42
	Otros		1	1	49
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	7	11	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	4	8	19
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	5	5	7
	Otros	3	2	5	34
Desgravamen	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	1	3	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	14
	Errores en la cobranza de primas	0	2	2	5
	Otros	1	1	2	24
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	3	23
<b>Total general</b>		<b>11,131</b>	<b>13,676</b>	<b>24,807</b>	<b>11</b>