

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/04/2019 al 30/06/2019					
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	2887	4066	6953	5
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1666	1183	2849	31
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1633	551	2184	13
	Otros	2416	2480	4896	10
Seguro de protección de tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros.	628	180	808	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	169	37	206	10
	Errores en la cobranza de primas	34	6	40	14
	Otros	36	6	42	11
Banca – Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros.	428	344	772	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	68	79	147	16
	Errores en la cobranza de primas	49	33	82	17
	Otros	43	35	78	16
Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	230	497	727	10
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	170	107	277	8
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	29	11	40	12
	Otros	17	14	31	11
Crédito de consumo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	51	208	259	25
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	26	156	182	20
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	57	61	118	38
	Otros	32	77	109	46
Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, etc)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	318	75	393	6
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	65	41	106	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	11	39	4
Cuenta a plazo	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	30	33	32
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	5	14	41
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	6	8	63
	Otros	3	0	3	59
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	13	31	31
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4	7	11	32
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	0	7	7	15
	Otros	4	2	6	27
Tarjeta de débito	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	3	7	10	44
	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	6	3	9	35
Cuenta de ahorro	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	2	9	36
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	1	2	65
Desgravamen	Errores en la cobranza de primas	3	0	3	17
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	1	2	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	0	2	16
	Otros	0	2	2	33
<b>Total general</b>		<b>11,146</b>	<b>10,344</b>	<b>21,490</b>	<b>12</b>