

Procedimiento para atención de consultas, reclamos y requerimientos

Interesados en brindarte información transparente y clara, a continuación te señalamos las pautas que debes tener en cuenta para realizar consultas e ingresar requerimientos y reclamos en nuestro Banco; previamente te invitamos a revisar las condiciones de tus productos o servicios contratados en ésta, tu página web y te informamos que contamos con un LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL que permite el registro y seguimiento de tus requerimientos y reclamos, donde tienes hasta tres canales para ingresarlos.

Definiciones:

Requerimiento: comunicaciones que buscan una acción por parte del Banco.

Pueden ser:

- a) Consulta: comunicación del usuario ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada al producto o servicio ofrecido o contratado con el Banco.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que el Banco posee sobre la relación Usuario-Banco.
- c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b).

Reclamo: comunicaciones que expresan insatisfacción con las operaciones/productos/servicios, incumplimiento de contratos, presunta afectación de legítimo interés, demora o falta de atención de un reclamo o requerimiento.

Canales de recepción:

Las consultas en el Banco Ripley son absueltas por nuestros asesores en las diferentes oficinas o agencias a nivel nacional o llamando a nuestro Ripleyfono Ripleyfono al 611-5757 en Lima o al 0801-00057 en Provincias.

Los reclamos y solicitudes son recibidos en los siguientes canales:

- Agencias u oficinas: ubicadas dentro o fuera de Tiendas Ripley.
- Vía telefónica: llamando a nuestro Ripleyfono al 611-5757 en Lima o al 0801-00057 en Provincias.
- Vía correo electrónico a serviciocliente@bancoripley.com.pe, adjuntando el formato ubicado en la página web, link 'Libro de Reclamaciones'.

En caso de los reclamos o requerimientos que provienen del canal Aló-Banco, los mismos son ingresados a través de los canales telefónico (Ripleyfono) con anexo específico o a través de correo electrónico desde alobanco@asbanc.com.pe a nuestro buzón de correo específico para tal fin: alobanco@asbanc.com.pe.

Datos requeridos:

Para que tu reclamo o requerimiento sea atendido de forma adecuada, te pedimos indicar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección de correspondencia y/o de correo electrónico.

- Número de teléfono(s) de contacto.
- Datos del producto o servicio.
- Motivo y detalle de reclamo o requerimiento.

Tienes 2 medios de repuesta que son de tu libre elección: CORREO ELECTRÓNICO y CARTA A DOMICILIO.

Interesados en brindarte información transparente y clara, a continuación te señalamos las pautas que debes tener en cuenta para realizar consultas e ingresar requerimientos y reclamos en nuestro Banco; previamente te invitamos a revisar las condiciones de tus productos o servicios contratados en ésta, tu página web y te informamos que contamos con un LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL que permite el registro y seguimiento de tus requerimientos y reclamos, donde tienes hasta tres canales para ingresarlos.

En aquellos casos en los que un tercero -en representación de un cliente- desee ingresar un reclamo o requerimiento, éste deberá acercarse a una de nuestras agencias con una carta poder legalizada por un Notario Público, la cuál no podrá exceder de los 3 meses de emitida. En caso se trate de un menor de edad, los padres o representantes deberán presentar la documentación que sustente la tutela.

Procedimiento y plazo:

En caso lo presentes en una de nuestras Agencias, se te entregará una Hoja de Reclamo/Requerimiento con el detalle del mismo y un código de identificación que permitirá su seguimiento.

De ser presentado a través de nuestro Ripleyfono, la operadora te proporcionará el código de identificación y te dará la opción de elegir que la Hoja de Reclamo/Requerimiento sea enviada a tu correo electrónico o a la agencia que prefieras.

Si deseas presentarlo vía correo electrónico, deberás llenar el formato y seguir el procedimiento señalado en el link 'Libro de Reclamaciones' de nuestra página web www.bancoripley.com.pe.

Dependiendo de la naturaleza del reclamo o requerimiento puede ser necesario que se te solicite información y documentación adicional, la cual deberás presentar en un máximo de 2 días hábiles desde que te fuera requerida por el Banco. En caso contrario éste será resuelto a favor de la empresa, por falta de información necesaria para su absolución. Para mayores detalles respecto a este punto, podrás consultar nuestra página web www.bancoripley.com.pe.

Las solicitudes de cambio de plazo de financiamiento deberás presentarlas antes de la fecha de facturación del consumo que deseas financiar, y lo podrás solicitar a través de nuestro Ripleyfono, siendo resuelto en línea.

Los reclamos por CONSUMOS NO RECONOCIDOS deben ser presentados dentro de los 120 días calendarios siguientes a la fecha del cargo de la transacción en la tarjeta, esta restricción es aplicada por las empresas operadoras de Tarjetas de Crédito para la entrega de vouchers de consumos. Asimismo, el titular deberá proceder a solicitar el BLOQUEO inmediato de la tarjeta con la que se realizaron los consumos que no reconoce, a excepción de aquellos casos referidos a Duplicidad de consumo, Anulación de compra y Disposiciones en efectivo en ATM no dispensadas.

Es preciso señalar, que según el contrato y Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cliente podrá observar el contenido de su estado de cuenta dentro del plazo de treinta (30) días calendario desde su fecha de recepción; si no ha formulado

observaciones al mismo, se presume que ha agotado la vía interna de reclamos sobre el estado de cuenta en el banco.

Documentación adicional requerida:

| MOTIVO DE RECLAMO | DOCUMENTACION REQUERIDA |
|--|--|
| Consumos no reconocidos o Tarjeta no reconocida | <ul style="list-style-type: none">· Formato de Consumos No Reconocidos en original.· Copia de DNI.· Entrega del plástico cortado (tarjeta), cuando los hechos acontecieron con tarjeta en poder del cliente. |
| Crédito no reconocido | <ul style="list-style-type: none">· Copia de DNI. |
| Publicidad o Promoción engañosa o que induce al error | <ul style="list-style-type: none">· Copia Publicidad o Promoción recibida y reclamada. |
| Transacciones o pagos no procesados / mal realizados | <ul style="list-style-type: none">· Copia legible del comprobante de pago o nota de crédito. |
| Estado de Cuenta o Correspondencia recibida que pertenece a un tercero | <ul style="list-style-type: none">· Copia del Estado de Cuenta o Correspondencia recibida. |
| Levantamiento de garantía vehicular | <ul style="list-style-type: none">· Copia de DNI. |

Si al recibir nuestra respuesta, no estuvieses conforme con ella, puedes presentar un recurso de apelación a nuestra empresa adjuntando la información necesaria que nos permita realizar un nuevo análisis, también puedes presentar un reclamo a INDECOPI y/o a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

INDECOPI: Calle de la Prosa N° 138, San Borja. Teléfonos: 224-7777 (Lima) y 0-800-4-4040 (Provincias) Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS: Av. 2 de Mayo 1475 San Isidro Teléfono: 0-801-00057

El Banco puede establecer plazos comerciales de atención para los reclamos y requerimientos, siendo que el plazo normativo se encuentra estipulado en el reglamento del Libro de Reclamaciones del INDECOPI y en la Circular G/184-2015 de la SBS y sus modificatorias, la misma que señala que dicho plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento, lo cual debe ser informado al usuario oportunamente.