

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/07/2018 al 30/09/2018					
Operaciones Servicios o Productos	Motivos de Reclamo	A favor de la Empresa	A favor del usuario	TOTAL	Tiempo promedio de absolución
Tarjetas de Crédito	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	3604	6333	9937	2
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, etc.)	806	1110	1916	24
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1481	372	1853	8
	Otros	3274	2859	6133	7
Banca . Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	638	859	1497	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	97	170	267	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	70	167	237	13
	Otros	86	136	222	12
Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	360	762	1122	5
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	117	183	300	5
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	69	30	99	8

	Otros	2	3	5	12
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	706	47	753	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	129	37	166	4
	Errores en la cobranza de primas	39	9	48	5
	Otros	43	7	50	3
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	422	161	583	10
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	133	66	199	12
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	16	72	88	19
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	6	44	50	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	26	32	21
	Otros	11	21	32	19
Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	28	29	16
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	6	6	13
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	0	1	1	34
	Otros	0	1	1	53
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre	4	6	10	13

	operaciones, productos y servicios				
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2	3	5	14
	Liquidaciones erradas	2	1	3	12
	Otros	3	1	4	23
Desgravamen	Inadecuada información sobre el seguro contratado	7	3	10	9
	Errores en la cobranza de primas	3	1	4	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	0	1	1	13
Cuenta de Ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, etc.)	1	1	2	15
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12,138</b>	<b>13,527</b>	<b>25,665</b>	<b>7</b>
Empresa Banco Ripley Del 01/01/2018 al 31/03/2018					