

## Información de reclamos de usuarios absueltos por trimestre

Empresa Banco Ripley Del 01/10/2018 al 31/12/2018					
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	3289	5091	8380	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1492	348	1840	11
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, etc.)	875	876	1751	27
	Otros	2826	2551	5377	7
Banca . Seguros	Contratación o cargo indebido de seguros	582	493	1075	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	92	113	205	9
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	66	69	135	9
	Otros	90	76	166	9
Atención al Público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	218	583	801	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	97	177	274	7

	Problemas relacionados con la página web de la empresa	31	27	58	6
	Otros	16	0	16	5
Seguro de Protección de Tarjeta	Contratación o cargo indebido de seguros	608	75	683	4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	115	45	160	4
	Errores en la cobranza de primas	47	7	54	4
	Otros	37	10	47	5
Servicio Varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago planillas entre otros similares)	Inadecuada atención al Usuario - Problemas en la calidad del servicio	302	82	384	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	93	44	137	9
	Otros	1	1	2	2
Crédito de Consumo	Transacciones no procesadas / Mal realizadas	55	116	171	28
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	70	38	108	27
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos	40	33	73	20
	Otros	42	57	99	35
Cuenta a Plazo	Transacciones no procesadas / mal procesadas	1	28	29	16
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, polizas, condiciones y acuerdos	4	2	6	61
	Inadecuada o insuficiente	2	1	3	48

	información sobre operaciones, productos y servicios				
	Otros	0	1	1	3
Cuenta CTS	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	21	2	23	22
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	3	4	7	26
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	6	1	7	32
	Otros	7	3	10	36
Desgravamen	Inadecuada información sobre el seguro contratado	2	2	4	9
	Errores en la cobranza de primas	0	3	3	16
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	2	18
	Otros	1	0	1	14
Cuenta de Ahorro	Inadecuada o insuficiente información entre operaciones, productos y servicios	4	1	5	56
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, etc.)	1	0	1	2
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>11,142</b>	<b>10,976</b>	<b>22,118</b>	<b>8</b>