COMUNICADO A CLIENTES DE TARJETAS RIPLEY (CAR S.A.)

CAR S.A. informa que, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) realizado con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), se ha alcanzado un acuerdo que contempla compensaciones para consumidores que fueron afectados por publicaciones incorrectas en el Boletín de Información Comercial (BIC) durante los años 2022 y 2023.

Compensaciones

a. Por publicación errónea en el BIC:

Días informado erróneamente	Monto a compensar
1 a 30 días	\$20.000
31 a 90 días	\$60.000
91 a 180 días	\$150.000
181 a 360 días	\$300.000
361 a 720 días	\$600.000
Sobre 720 días	\$1.000.000

b. Por costo de reclamo ante SERNAC:

Canal de ingreso del reclamo	Monto a compensar
Telefónico / Call Center	0,021 UTM (\$1.440 aproximadamente)
Web	0,015 UTM (\$1.030 aproximadamente)
Presencial	0,17 UTM

Canal de ingreso del reclamo	Monto a compensar
	(\$11.680 aproximadamente)

Formas de pago

- Si usted **no mantiene deuda morosa** con CAR S.A., el pago se efectuará mediante:
 - Transferencia bancaria a su cuenta corriente o vista que mantenga vigente con en Banco Ripley.
 - Transferencia bancaria a CuentaRut de BancoEstado, en caso de no mantenerse vigente una cuenta con Banco Ripley.
 - Transferencia bancaria a la cuenta que el consumidor indique, informando sus datos al siguiente correo electrónico: PVC2025-RIPLEY@bancoripley.com.
 - Emisión de Vale Vista, en caso de no poder realizar la transferencia por ninguno de los medios anteriores.
- Si usted **mantiene una deuda morosa** (sobre 180 días), el monto de la compensación será imputado directamente a su deuda. Si el monto de la compensación excede el saldo de la deuda, la diferencia será pagada conforme a los mecanismos indicados anteriormente.

Medidas de Cese de Conducta

Con el propósito de mitigar a futuro la ocurrencia de los hechos que motivaron el PVC, CAR S.A. implementará las siguientes medidas de cese de conducta:

- Capacitaciones a los colaboradores que integren el equipo de servicio de atención al cliente, y a todos los equipos involucrados en la gestión de publicación y despublicación en el BIC.
- Mejora en los controles y flujos de los rechazos de la Cámara de Comercio, para que sean corregidos y dentro de plazo.
- Actualización y mejora en la periodicidad del procedimiento de publicaciones y despublicaciones en la Cámara de Comercio.
- Creación de una mesa de trabajo entre las áreas involucradas para definir brechas y correcciones a futuro.
- Plan de continuidad operativa, lo que permitirá mantener actualizados y probados en el tiempo los planes de contingencia que tengan impacto en los consumidores.
- Sistema de seguimiento de reclamos, remitiéndose una notificación vía SMS/email, dando cuenta de la respuesta otorgada por el proveedor.

- Reducción de un 50% en el plazo de resolución a requerimientos de consumidores.

Plazo de implementación

La implementación del acuerdo comenzó el 11 de agosto de 2025, y se extenderá por un plazo máximo de 7 meses.

Para más información sobre este acuerdo, puedes visitar el sitio oficial del SERNAC:
www.sernac.cl/portal/609/w3-article-80541.html