



## RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMOS BANCO AGRÍCOLA, S.A

PRIMER TRIMESTRE 2020

### CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,353
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1,161
Retenciones por compra no procesadas	303
Otros motivos	16
Información sobre operaciones, productos y servicios	15
Problemas relacionados con la Tarjeta de Crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	14
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	5
Problemas con los cajeros electrónicos	3
<b>Total trimestral</b>	<b>2,873</b>

Resultado de Indicador de Eficiencia  
Casos Resueltos Primer Trimestre 2020

94.05%

#### Tiempos máximos de resolución de reclamos:

Para reclamos de transacciones locales 30 días.

Para reclamos de transacciones Internacionales 120 días.

Nota: Información publicada en cumplimiento con el art. 46 de las normas NCM 01.