



RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMOS BANCO AGRÍCOLA, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1,316
Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	960
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	410
Otros motivos	260
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	119
Cancelación de cuenta	51
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	21
Información sobre operaciones, productos y servicios	16
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problema en diferencial cambiario, otros)	5
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	4
Rectificación de pago de servicios (cliente empresa)	4
Total trimestral	3,166

Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Segundo Trimestre 2020

87.59%

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 02.