



RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMOS BANCO AGRÍCOLA, S.A

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

Motivos del reclamo	Número de reclamos
Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,402
Retenciones por compra no procesadas	392
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	202
Información sobre operaciones, productos y servicios	22
Otros motivos	18
Problemas relacionados con la Tarjeta de Crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	7
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	7
Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	3
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	2
Tasas de Interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1
Total trimestral	2,056

Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Segundo Trimestre 2020

89.93%

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.