

Resumen estadístico de reclamos bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

PRIMER TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Retenciones de fondos a productos de crédito y debito	2,144
• Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1,561
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	846
• Otros motivos	135
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	73
• Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	72
• Cancelación de cuenta	43
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problema en diferencial cambiario, otros)	37
• Información sobre operaciones, productos y servicios	16
• Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	7
• Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	5
• Deficiencias en contratos y desembolsos	1
• Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1
Total trimestral	4,941



Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Priemer Trimestre 2021

84.50%



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.