

Resumen estadístico de reclamos bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

PRIMER TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,891
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1.374
• Retenciones por compra no procesadas	294
• Información sobre operaciones, productos y servicios	18
• Otros motivos	18
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	16
• Problemas relacionados con la Tarjeta de Crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	16
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	7
• Tasas de Interés, comisiones u otras condiciones pactadas	2
• Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	2
Total trimestral	3,638



Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Primer Trimestre 2021

92.11%



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.