

Resumen estadístico de reclamos

Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

SEGUNDO TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Retenciones de fondos a productos de crédito y debito	1,185
• Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1,511
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	893
• Otros motivos	227
• 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	83
• Cancelación de cuenta	51
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problema en diferencial cambiario, otros)	46
• Información sobre operaciones, productos y servicios	14
• Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	12
• Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	7
• Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	5
• Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	2
• Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	1
Total trimestral	4,110



Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Segundo Trimestre 2021

82.80%



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.