

Resumen estadístico de reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

SEGUNDO TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,827
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1,044
• Retenciones por compra no procesadas	295
• Información sobre operaciones, productos y servicios	25
• Otros motivos	34
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	21
• Problemas relacionados con la Tarjeta de Crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	27
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	10
• Tasas de Interés, comisiones u otras condiciones pactadas	3
• Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1
Total trimestral	3,287



Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Segundo Trimestre 2021

91.94%



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.