


# Resumen estadístico de reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

TERCER TRIMESTRE 2021



| Motivos del reclamo   | Número de reclamos |
|---|--------------------|
| • Compras o transacciones no reconocidas por el cliente   | 1,817              |
| • Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)   | 764                |
| • Retenciones por compra no procesadas  | 286                |
| • Otros motivos   | 68                 |
| • Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)   | 15                 |
| • Información sobre operaciones, productos y servicios  | 14                 |
| • Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros) | 5                  |
| • Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)             | 5                  |
| <b>Total trimestral</b>   | <b>2,974</b>       |



Resultado de Indicador de Eficiencia  
Casos Resueltos Tercer Trimestre 2021

**71.22%**



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.