

Resumen estadístico de reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

CUARTO TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,942
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1,629
• Retenciones por compra no procesadas	738
• Otros motivos	267
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	13
• Información sobre operaciones, productos y servicios	15
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)	4
• Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	8
• Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	1
• Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1

Total trimestral

4,618



Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Cuarto Trimestre 2021

92.81%



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.