

# Resumen estadístico de reclamos

## Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

CUARTO TRIMESTRE 2021



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Retenciones de fondos a productos de crédito y debito	2,180
• Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1,536
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	1,162
• Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	344
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	44
• Cancelación de cuenta	36
• Otros motivos	25
• Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problema en diferencial cambiario, otros)	19
• Información sobre operaciones, productos y servicios	19
• Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	10
• Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	5
• Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	3
• Deficiencias en contratos y desembolsos	2
<b>Total trimestral</b>	<b>5,385</b>



Resultado de Indicador de Eficiencia  
Casos Resueltos Cuarto Trimestre 2021

**83.14%**



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.