

Resumen estadístico de reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

PRIMER TRIMESTRE 2022



Motivos del reclamo	Número de reclamos
• Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,751
• Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	993
• Retenciones por compra no procesadas	193
• Otros motivos	100
• Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	17
• Información sobre operaciones, productos y servicios	15
• Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1
• Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	1

Total Trimestral _____ **3,071**



**Resultado de Indicador de Eficiencia
Casos Resueltos Primer Trimestre 2022**

71.67%



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.