

Resumen estadístico de reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

PRIMER TRIMESTRE 2022



Motivos del reclamo	Número de reclamos
Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y saldos)	1,445
Retenciones de fondos a productos de crédito y debito	1,190
Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	1,108
Cobros de Intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	168
Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	26
Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problema en diferencial cambiario, otros)	15
Cancelación de cuenta	15
Información sobre operaciones, productos y servicios	14
Otros motivos	3
Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	3
Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)	2
Deficiencias en contratos y desembolsos	1
Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas	1

Total Trimestral _____ **3,991**



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

57.83%



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.