

Resumen Estadístico de Reclamos Bancoagrícola, S.A

CANTIDAD DE RECLAMOS DE TARJETA DE CRÉDITO

SEGUNDO TRIMESTRE 2022



Motivos del reclamo	Número de reclamos
<ul style="list-style-type: none">Compras o transacciones no reconocidas por el cliente	1,913
<ul style="list-style-type: none">Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	959
<ul style="list-style-type: none">Retenciones por compra no procesadas	283
<ul style="list-style-type: none">Otros motivos	134
<ul style="list-style-type: none">Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	19
<ul style="list-style-type: none">Información sobre operaciones, productos y servicios	11
<ul style="list-style-type: none">Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	3
<ul style="list-style-type: none">Información en la Central de Riesgos y/ o rectificación de la información	2
<ul style="list-style-type: none">Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	2

Total Trimestral 3,326



Resultado de Indicador de Eficiencia Casos Resueltos Segundo Trimestre 2022

88.48%



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.