

# Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdo		1		
2	Información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros		2	2	
4	Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	6	3	12	7
5	Sobregiro de la cuenta				
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)		2	1	
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	7	7	8	24
8	Cancelación de cuenta				
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)			1	
10	Liquidaciones erradas				
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado				
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías				
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de Bancos				
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	54	102	111	110
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	1			
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información				
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, entre otros)				
18	Rectificación de pagos de servicios (clientes/empresa)	1			
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes				
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	21	30	22	95
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	5	4	4	
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios				
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente				
24	Entrega a beneficiarios de fondos			5	6
25	Calidad en la atención al usuario		1		1
26	Otros motivos	20	8	15	39
<b>Total General</b>		<b>115</b>	<b>161</b>	<b>182</b>	<b>282</b>
<b>Indicador de eficiencia resolución reclamos</b>		<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>90%</b>

## Notas:

Tiempo máximo de resolución de reclamos: El tiempo de resolución varía según el tipo de gestión desde los 5 hasta los 120 días.  
 Nota: Información publicada en cumplimiento con el Art. 46 de las Normas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02)

El 11% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución, los cuales son controversias ingresados en la marca, retiros de efectivo y transferencias de fondos.

El 11% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución, los cuales son controversias ingresados en la marca, retiros de efectivo y transferencias de fondos.

El 14% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución, los cuales son controversias ingresados en la marca.

El 10% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución recibidos a finales de Diciembre 2024.