

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 | |
| 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 | |
| 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 I) 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 | |
| 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 | |
| 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 | |
| 25 | Calidad en la atención al usuario | | 1 | | |
| 26 | Otros motivos | 20 | 8 | 15 | |
| Total General | | 115 | 161 | 182 | |
| Indicador de eficiencia resolución reclamos | | 89% | 89% | 86% | |

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.