

Resumen estadístico de reclamos recibidos

Tarjeta One by Banco Atlántida El Salvador

| N° | Tipos/Motivos de reclamos | Primer Trimestre 2024 | Segundo Trimestre 2024 | Tercer Trimestre 2024 |
|--|---|-----------------------|---|--|
| 1 | Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos | | | |
| 2 | Información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 1 | 3 |
| 3 | Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros | 2 | 1 | 2 |
| 4 | Tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas | | | |
| 5 | Cobro de intereses por sobregiros de la tarjeta | | | |
| 6 | Operaciones en tarjeta (retiros de efectivo y pagos) | 4 | 5 | |
| 7 | Retenciones por compras no procesadas | | 3 | 4 |
| 8 | Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada) | 2 | 26 | 20 |
| 9 | Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros) | 4 | | 17 |
| 10 | Información en la Central de Riesgos que requiere rectificación de créditos de tarjetas de crédito | | | |
| 11 | Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en diferencial cambiario, otros) | | | |
| 12 | Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher) | | | |
| 13 | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 6 | 39 | 77 |
| 14 | Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente | | | |
| 15 | Calidad en la atención al usuario o cliente | | 5 | 12 |
| 16 | Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes) | | 1 | 5 |
| 17 | Cobros de membresía de tarjeta de crédito | | | |
| 18 | Refinanciamientos, condiciones de otorgamiento, capitalización de intereses | | | |
| 19 | Acreditación o aplicación de millas o programas de fidelización de clientes | | 5 | 16 |
| 20 | Otros motivos | | 1 | 3 |
| Total General | | 22 | 87 | 159 |
| Indicador de eficiencia resolución reclamos | | 100% | 79% | 95% |
| Notas: | Tiempos máximos de resolución de reclamos: - Reclamos de transacciones Locales 30 días - Reclamos de transacciones Internacionales 120 días | | El 21% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución | El 5% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución |