

# Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026	Tercer Trimestre 2026	Cuarto Trimestre 2026
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdo	0			
2	Información sobre operaciones, productos y servicios	0			
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	2			
4	Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	5			
5	Sobregiro de la cuenta	1			
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	7			
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	21			
8	Cancelación de cuenta	0			
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0			
10	Liquidaciones erradas	0			
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	0			
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías	1			
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de Bancos	0			
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	183			
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	3			
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0			
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, entre otros)	21			
18	Rectificación de pagos de servicios (clientes/empresa)	6			
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes	1			
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	48			
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	2			
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0			
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	0			
24	Entrega a beneficiarios de fondos	0			
25	Calidad en la atención al usuario	6			
26	Otros motivos	6			
Total General		313			
Indicador de eficiencia resolución reclamos		93%			

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 7% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.