

Preguntas frecuentes

Productos y servicios

- ¿Qué productos ofrece Banco Atlántida en Banca de Empresas? créditos empresariales (pyme y mediana empresa): capital de trabajo, activo fijo, agropecuario, Ecocrédito y sobregiro.

Otros productos: créditos de vivienda.

Otros servicios: transferencias internacionales, e-banking, cartas de crédito, cobranzas, giros, pago de planillas, pago de proveedores y pago de servicios públicos.

- ¿Cuáles son los requisitos mínimos para créditos empresariales? copia de DUI y NIT (deudor y fiador)

Edad máxima: 65 años

Último recibo cancelado de agua o energía eléctrica

Referencias comerciales y personales

- ¿Qué productos ofrece Banco Atlántida en Banca de Personas?

Cuenta de Ahorro Atlántida, Cuenta de Cheques, Cuenta de Ahorro Programado, Cuenta de Ahorro Infantil Atlántida Kids, Depósito a Plazo Fijo Atlántida, recepción de remesas familiares por RIA, transferencias internacionales (personas naturales), tarjeta de débito, red ATMs Atlántida, PayBox, e-Banking, Contact Center y pago de servicios.

- ¿Qué es una cuenta corriente?

Es un depósito a la vista, efectuado por personas naturales o jurídicas, el cual puede ser retirado parcial o totalmente por medio de cheques, notas de cargo, transferencias o tarjeta de débito.

- ¿Cuáles son los requisitos para abrir una cuenta de ahorro o cuenta corriente?
 1. Monto mínimo de apertura de acuerdo con el tipo de cuenta de depósito.
 2. Para persona natural: Fotocopia de Documento Único de Identidad y NIT vigente. Extranjeros pasaporte o carnet de residente y NIT vigente.
 3. Para persona jurídica: Fotocopia de Escritura de constitución inscrita en Registro de Comercio, comprobante domiciliar, documentos relacionados a empresas con giro financiero, documentos de identificación vigentes del representante legal y personas autorizadas para administrar la cuenta (DUI o pasaporte y NIT), credencial de Junta Directiva vigente, NIT y Tarjeta I.V.A. de la empresa.

- ¿Qué es un depósito a plazo?

Es la suma de dinero que una persona natural o jurídica realiza en el banco a un plazo y tasa determinada; el depositante podrá exigir su restitución junto con los intereses cuando haya transcurrido el plazo convenido y especificado en el certificado de depósito y contra la presentación de éste, los plazos pactados pueden ser a partir de 90 días.

- ¿Cuáles son los requisitos para contratar el servicio electrónico e-Banking?

Tener al menos una cuenta activa y documentos de identificación vigentes. Puede solicitarlo personalmente en su agencia más cercana a través de nuestros asesores de clientes.

- ¿Cuáles son los requisitos y pasos para habilitar o desbloquear el usuario del servicio electrónico o e-banking en Banco Atlántida?

Puede realizarlo desde su servicio de e-banking por medio de token o acercarse a cualquiera de nuestras agencias.

- ¿Cómo puedo acceder o deshabilitar el servicio de Mensajitos Atlántida?
Acercándose a su Agencia Atlántida más cercana y solicitando el servicio de habilitación o inhabilitación en Atención al Cliente.
- ¿Cuáles son los requisitos para abrir cuenta corriente electrónica?
 - Copia de DUI y NIT
 - Cuenta de uso exclusivo para personas naturales que reciban su salario en Banco Atlántida
 - Puedes nombrar uno o más beneficiarios, asignando a cada uno el porcentaje deseado.
- ¿Qué información se debe brindar a clientes que han solicitado cancelación de prenda/hipoteca o necesiten retirar documentos de cancelaciones ya firmadas?
La solicitud de cancelación de hipoteca/prenda puede hacerla en cualquiera de nuestras agencias, el proceso de firma puede tardar entre 15 a 20 días hábiles una vez recibida el acta.

Tarjeta de débito

- ¿Dónde puedo solicitar una tarjeta de débito Atlántida? Puede acercarse a su agencia Atlántida más cercana y solicitar su tarjeta de débito, la cual le será entregada en 3 días hábiles.
- ¿Cómo puedo cambiar el PIN de mi tarjeta? una vez le sea entregado su PIN, podrá cambiarlo de forma gratuita en nuestra Red de ATMs Atlántida.
- ¿Cuál es el costo de la membresía y de otorgamiento de tarjeta de débito?
 - Para tarjeta nueva o renovación: gratuito
 - Membresía mensual: \$1.00 + IVA (exonerable con una compra en POS) en tarjeta de débito Visa Clásica.

- ¿Qué debo hacer si extravió o roban mi tarjeta de débito? Llamar a nuestro Contact Center 2223-7676 para solicitar el bloqueo de su tarjeta y posteriormente acercarse a su agencia Atlántida para solicitar una nueva tarjeta.
- Si olvido el PIN de mi tarjeta de débito ¿Debo reportarlo? al olvidar el PIN de su tarjeta de débito debe acercarse a su Agencia Atlántida más cercana para solicitarlo.
- ¿Cómo desbloqueo mi tarjeta de débito si ingresé tres veces un PIN incorrecto en el cajero automático? debe visitar su Agencia Atlántida más cercana y completar una gestión de servicio con uno de nuestros asesores de clientes.
- ¿Dónde puedo retirar mi tarjeta de Banco Atlántida, si fue decomisada por el cajero de otro banco, o si fue olvidada en cualquiera de nuestros ATM?

Por su seguridad y para evitar intentos de fraude, ocurrido el decomiso de la tarjeta, deberá comunicarse a nuestro Contact Center 2223-7676 para efectuar el aviso y posteriormente acercarse a su agencia más cercana para solicitar una tarjeta nueva.
- ¿Debo reportar mi tarjeta de débito si saldré de viaje?

Debe reportar su salida a nuestro Contact Center 2223-7676 para evitar cualquier inconveniente al utilizarla fuera del país, ya que si no es reportada por seguridad será bloqueada al intentar realizar la primera compra.
- ¿Cuál es el procedimiento para solicitar una reposición de tarjeta de débito? Puede presentarse en nuestras agencias de Banco Atlántida y en período de cinco días hábiles se le hará entrega de la nueva tarjeta.

- ¿Cuántas transacciones gratis puedo hacer con tarjeta de débito y en que ATM's aplica?
 - Tarjeta Pago Plus: Diez transacciones gratis en ATM's Atlántida
 - Tarjeta Clásica: Cinco gratis en ATM's Atlántida
- ¿Cuáles son las comisiones que debo pagar por transacciones con tarjeta de débito Pago Plus y Clásica?
 - Retiro ATM propio: \$0.70 más IVA
 - Retiro ajeno local: \$1.50 más IVA
 - Retiro ajeno fuera de El Salvador: \$4.00 más IVA
- Tengo que hacer un reporte de viaje, ¿Qué datos debo proporcionar? Puede llamar a nuestro Contact Center, escribir a WhatsApp, Messenger, presentarse a cualquiera de nuestras agencias, desde la línea disponible en el lobby digital y brindar la siguiente información:
 - Número de tarjeta
 - Período del viaje
 - País por visitar
 - Detallar si hará escala

E-Banking

- ¿Cuáles son los requisitos para contratar el servicio electrónico e-Banking? Ser cliente del banco, tener al menos una cuenta activa y documentos de identificación vigentes. Puede solicitarlo personalmente en su agencia más cercana a través de nuestros asesores de clientes.
- ¿Cuáles son los requisitos y pasos para habilitar o desbloquear el usuario del servicio electrónico o e-banking en Banco Atlántida? Puede realizarlo desde su servicio de e-banking por medio de token o acercarse a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional y solicitar el servicio con nuestros asesores de clientes, el usuario y clave de acceso es asignado directamente a cada cliente a través de su dirección electrónica, mediante un proceso interno que realiza el banco.

- ¿En qué operaciones utilizaré el Soft Token, al realizar transacciones en e-Banking?
 - Transferencias internacionales
 - Transferencias a terceros
 - Transferencias interbancarias
 - Pago de planillas

 - Restablecer contraseña
 - Pagar créditos

- ¿Qué debo hacer si se bloquea u olvido mi contraseña de e-Banking? Si posee Soft Token, podrá obtener la contraseña dando clic en la opción de e-Banking <Restablecer contraseña>

Si no posee token, puede acercarse a la Agencia más cercana o llamar al Contact Center al 2223-7676 y solicitar que se reestablezca su contraseña.

- ¿Qué operaciones puedo realizar a través de E-Banking?
 - Consultas de saldo y emisión de estados de cuenta
 - Traslado de fondos a cuentas propias
 - Traslado de fondos a cuentas de terceros
 - Transferencias Internacionales
 - Transferencias interbancarias
 - Pago de planillas
 - Pago de colectores
 - Pago de créditos
 - Reseteo de clave

- ¿Dónde puedo solicitar el servicio de e-Banking? Puede visitar su Agencia de Banco Atlántida más cercana o por medio del servicio de Conecta Atlántida.

- ¿Cuáles son los horarios disponibles para realizar mis operaciones por e-Banking? Puede ingresar sus operaciones las 24 horas del día.

Agencias y ATM

- ¿Por qué el cajero no dispensó el retiro de efectivo, si hay saldo disponible en mi cuenta?

Esto puede deberse a cualquiera de las siguientes situaciones:

- El monto que solicitó es mayor al monto de retiro permitido por día
 - Los montos para retiro diario son \$250.00 - \$500.00 y \$750.00
 - Puede que la denominación de billetes solicitada no esté disponible
 - Si está solicitando recibo y el ATM no cuenta con papel para imprimirlo
 - Puede estar digitando PIN incorrecto
 - El ATM podría encontrarse fuera de línea momentáneamente
- ¿Qué denominaciones puedo depositar en ATM Multifuncional?
El ATM Multifuncional acepta depósitos de billetes en denominaciones de \$5.00, \$10.00, \$20.00, \$50.00 y \$100.00
 - ¿Cuánto efectivo se puede depositar a través del ATM Multifuncional?
El monto máximo es de \$2,000.00 por cada transacción, siempre y cuando el billete se encuentre en condiciones aceptables. No es recomendable que los billetes vayan doblados ni muy antiguos ya que si esta desgastado o doblado el billete podría generar atascos o si no cumple con los requerimientos mínimos de estado físico del billete el ATM lo devolverá.
 - ¿Qué transacciones se pueden hacer en el ATM Multifuncional?
Se puede realizar depósito a cuentas propias, así como también todas las transacciones de un ATM normal.
 - ¿Cuáles son los horarios de atención en agencia?
De lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábado de 9:00 am a 1:00 pm
 - ¿A dónde están ubicadas las agencias y ATM?
Puedes consultarlas acá:
Agencias: <https://www.bancoatlantida.com.sv/cobertura/agencias/>
Atm: <https://www.bancoatlantida.com.sv/cobertura/cajeros-atm/>

Transferencias Internacionales

- ¿Cuáles son los requisitos para utilizar el servicio de transferencias internacionales?
 - Poseer una cuenta de ahorro o corriente activa mínima 3 meses
 - Documentación comprobable de la transacción
 - Nombre del banco de la persona beneficiaria
 - Dirección del banco destino
 - Código SWIFT
 - ABA (Para Bancos de Estados Unidos, sino tiene código SWIFT)
 - Nombre y número de cuenta del beneficiario
- ¿Cuál es la comisión por transferencias internacionales recibidas y enviadas?

Transferencias recibidas: \$20.00 + IVA Transferencias enviadas: \$40.00 + IVA.
- ¿Qué es el código SWIFT?

Es un código de identificación bancaria que consta de 11 caracteres alfanuméricos, asignado a cada banco para facilitar transferencias internacionales de fondos.
- ¿Qué datos debo brindar para que me envíen una transferencia a Banco Atlántida?

Deberá facilitar los siguientes datos:
Beneficiario
Nombre de su cuenta
Número de su cuenta
Código SWIFT: PRCBSVSS
Dirección: 1ª Calle Poniente y Blvd. Constitución N° 3538, Col. Escalón, San Salvador, El Salvador
- Link: <https://www.bancoatlantida.com/sv/servicios-internacionales/transferencias-internacionales/>

Corresponsal: Banco: Citibank, N.A., New York
Dirección: 111 Wall Street, New York, N.Y. 10043 USA
Swift: CITIUS33
ABA: 021000089
Cuenta: 36209594

- ¿Qué datos necesito para enviar una transferencia?
Necesita conocer los siguientes datos:
 - Banco beneficiario:
 - Swift:
 - Beneficiario:
 - Dirección:
 - Cuenta:
 - ABA:
 - Motivo:
- ¿Cómo comprobar que la transferencia internacional ha sido completada correctamente? Podrá consultar el estado de la orden en la opción <Órdenes y luego opción de Últimas transacciones>, el estado a mostrar es <Completada>
- ¿Cuáles son los horarios para para realizar una transferencia interbancaria?
Transfer UNI - de lunes a viernes de 8:40 a.m. a 5:00 p.m.
Transfer 365 - de lunes a domingo de 0:01 a.m. a 10:00 p.m.
- ¿Cuál es el costo de las transferencias interbancarias?
Si, el costo es de:
 - Transferencia UNI \$1.70 IVA incluido
 - Transferencia 365 gratis
 - Transfer 365 móvil gratis (la persona a quien se va a transferir debe de contar con el registro de transferencia móvil)
- ¿Cuál es el monto máximo para transferencia a tercero UNI y 365 para persona natural?
Monto máximo diario es de \$10,000.00 para persona natural.

Remesas

- ¿Cuáles son las casas remesadoras con las que cuentan para recibir remesas familiares? Contamos con: RIA, PNC, Uniteller, Dinex, Intercambio Express, Giromex, Barri, Sharemoney, Uno, Curacao Financial
- ¿Cuál es el monto máximo que puedo recibir a través de remesas familiares?
 - Máximo \$3,000.00 por día
 - Máximo 5 transacciones al mes
 - Máximo \$8,000.00 al mes

Colectores

- ¿Qué servicios puedo pagar en Banco Atlántida?
Telefonía móvil, luz, agua, internet, AFP, ISSS, Ministerio de Hacienda, CIEX El Salvador y otros.
- ¿Qué horario de atención aplica para pago de colectores en agencia?
Horarios Lunes a viernes 9:00 am a 5:00 pm y sábado 9:00 am a 1:00 pm
- ¿Qué puedo hacer si no aparece aplicado el pago de colector que realice?
Puede presentar el reclamo en la agencia que realizaste el pago o por medio de llamada al Contact Center.

Tasas, Intereses Y Recargos

- ¿Adónde puedo consultar las tasas, intereses y recargos?
Puedes consultarlo en nuestro sitio web
<https://www.bancoatlantida.com.sv/>
- ¿Existe un período de vigencia de las tasas de interés, comisiones y recargos? El período de vigencia en el banco es de 30 días. (Tabla de aranceles)

- **¿Qué es interés compuesto?**
Es la utilidad o ganancia que produce una inversión a una tasa de interés durante un período de tiempo, los intereses obtenidos al final de cada período no se retiran, más bien se suman a la inversión inicial y se reinvierten obteniendo un mayor beneficio.
- **¿Qué es capitalización?**
Es el incremento del capital invertido por la acumulación de interés generado en un periodo determinado.
- **¿Qué es una tasa de interés?**
Es el porcentaje al que está invertido un capital o el costo de un crédito en un período de tiempo determinado.
- **¿Qué es una tasa efectiva?** Revela el costo o rendimiento efectivo de un producto financiero en un período determinado, incluye el interés nominal, los gastos y comisiones.
- **¿Qué es una tasa nominal?**
Se trata de un valor de referencia utilizado en las operaciones financieras. Es el interés que se capitaliza más de una vez al año.
- **¿Qué es interés simple?**
Es la utilidad o ganancia que produce una inversión inicial a través de una tasa de interés durante un período de tiempo, siendo esta utilidad igual durante la vigencia de la inversión cuando la tasa y plazo se mantengan sin ninguna variación.

Soft Token

- ¿Qué significa Soft Token?

Es un token electrónico que se configura por medio de una aplicación instalable que brinda mayor seguridad al momento de autorizar las operaciones a través de la banca electrónica. Esta aplicación, que puede ser instalada en cualquier teléfono celular compatible, genera con cada petición del usuario una clave dinámica única de 8 dígitos que cambia cada 30 segundos.

- ¿Es necesario tener datos en el celular para poder utilizar el soft token? Con el Soft token, el cliente podrá acceder a él en cualquier lugar del mundo, sin que requiera tener activo un plan de datos o una línea telefónica internacional.

- ¿Qué pasa si un cliente pierde o cambia su celular o dispositivo móvil en donde tenga enrolado el Soft Token?

Se deberá bloquear el token y realizar un nuevo enrolamiento en agencia. El bloqueo se podrá realizar desde el Contact Center y posteriormente el cliente se deberá presentar a una agencia para realizar el nuevo enrolamiento.

- ¿Si un cliente solicita el bloqueo del Soft Token por la pérdida del dispositivo, pero después lo encuentra, podrá activarlo nuevamente?

Si el cliente recupera su dispositivo móvil después de bloqueado el Soft Token, deberá de eliminar la entidad de la app y realizar un nuevo enrolamiento. En el caso que el dispositivo móvil sea sustituido deberá de descargar la app de nuevo y realizar un nuevo enrolamiento en agencia.

- ¿Para qué transacciones será necesario el uso de token?

El token físico y el Soft Token, serán necesarios para reestablecer la contraseña cuando el cliente la ha olvidado y para todas las transacciones a terceros a excepción de pago de colectores.

Token Físico

- ¿Tendrá costo la reposición de token físico? Sí, el cliente deberá pagar la comisión del token por pérdida, robo o deterioro según tarifario vigente.

Otras Preguntas

- ¿Con qué tipo de divisas trabaja Banco Atlántida?
Dólares de los Estados Unidos de América.
- Para emitir un cheque a favor del banco, ¿cuál es el nombre correcto que debo detallar en cheque?

Todo cheque a favor del banco debe ser emitido a nombre de Banco Atlántida El Salvador, S.A.

- ¿En qué consisten los cargos por cuenta de terceros?
Son los ingresos percibidos por la venta de productos o servicios por cuenta de terceros, donde la institución actúa como representante. Por ejemplo, seguros.