Resumen estadístico de reclamos recibidos **Banco Atlántida El Salvador**

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2025	Segundo Trimestre 2025	Tercer Trimestre 2025	Cuarto Trimestre 2025
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdo	0	0		
2	Información sobre operaciones, productos y servicios	1	0		
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1	0		
4	Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	3	8		
5	Sobregiro de la cuenta	0	0		
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	0	1		
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	47	32		
8	Cancelación de cuenta	0	0		
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	0		
10	Liquidaciones erradas	0	0		
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	0	0		
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías	0	0		
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de Bancos	0	0		
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	116	199		
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	0	1		
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0	0		
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, entre otros)	9	5		
18	Rectificación de pagos de servicios (clientes/empresa)	7	8		
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes	1	1		
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	70	45		
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	1	0		
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0		
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	0	0		
24	Entrega a beneficiarios de fondos	0	0		
25	Calidad en la atención al usuario	0	0		
26	Otros motivos	10	6		
	Total General	**268**	**306**		
	Indicador de eficiencia resolución reclamos	**91%**	**90%**		

Tiempo maximo de resolucion 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 9% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.

El 10% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.

Banco Atlántida