



## Resumen estadístico de reclamos recibidos

### Banco Atlántida El Salvador

Nº	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2025	Segundo Trimestre 2025	Tercer Trimestre 2025	Cuarto Trimestre 2025		
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos						
2	Información sobre operaciones, productos y servicio	3	4	1	9		
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	1	1	1	1		
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)	13	2	3	36		
7	Retenciones por compras no procesadas	8	17	7	6		
8	Problemas relacionados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)	15	14	19	9		
9	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	11	28	26	21		
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)				9		
12	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)		3		1		
13	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	50	71	96	127		
14	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente						
15	Calidad en la atención al usuario o cliente	16	19	30	26		
16	Compras o transacciones no reconocidas por el cliente (fraudes)	25	32	21	35		
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.	18	28	16	17		
20	Otros motivos	4	4	8	12		
<b>Total general</b>		<b>164</b>	<b>223</b>	<b>228</b>	<b>309</b>		
Indicador de eficiencia resolución reclamos		<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>		
Notas: Tiempos máximos de resolución de reclamos:		- Reclamos de transacciones Locales - Reclamos de transacciones Internacionales	30 días 120 días	Nota: El 9% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución	Nota: El 8% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución	Nota: El 12% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución	Nota: Nota: El 8% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución

TUS FINANZAS, SIN FRONTERAS.

