Resumen estadístico de reclamos recibidos
Banco Atlántida El Salvador

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