

Proceso de atención a consultas por reclamos

1. Ingreso del reclamo o solicitud

Puedes ingresar tu solicitud o reclamo acerca de nuestros servicios financieros por medio de nuestros canales:

- Mensaje de texto vía WhatsApp Aria, Messenger, redes sociales o correo electrónico: asistencia@bancatlan sv
- Llamando a nuestro Contact Center: 2223-7676
- Agencias Banco Atlántida

Deberás presentar tus documentos de identificación solicitados por el asesor para el ingreso de tu gestión.

El Asesor registrará tu solicitud en el sistema y te proporcionará un número de gestión junto con el plazo estimado para su resolución. De esta manera, podrás dar seguimiento al progreso de tu gestión de manera más eficiente.

2. Procesamiento del reclamo o solicitud

Tu reclamo será evaluado por el departamento interno correspondiente.

Se te comunicará el resultado o la evaluación de tu solicitud una vez concluido el proceso de revisión.

3. Resolución

Te notificaremos sobre la resolución de tu reclamo o solicitud dentro del tiempo establecido, a través de una llamada telefónica o correo electrónico.

4. Apelación

Si la resolución de tu gestión no es satisfactoria, puedes contactarnos por cualquiera de nuestros canales de atención y así poder iniciar un proceso de reevaluación de tu gestión.

Para poder atenderte es indispensable que tengas a la mano el número de gestión con el cual se investigó previamente tu caso.

Tu caso será nuevamente evaluado por el área correspondiente y te notificaremos la resolución final.

Atención al cliente

Llámanos al (+503) 2223-7676

Brindamos atención durante todo el año, las 24 horas del día.

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año para atender sus necesidades

Menú de opciones

1. Reporte de robo o extravío de tarjeta
2. Reserva de cheque
3. Asesor de Contact Center