

Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2020	Segundo Trimestre 2020	Tercer Trimestre 2020	Cuarto Trimestre 2020
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdo	3%	0%	0%	0%
2	Información sobre operaciones, productos y servicios	0%	0%	0%	0%
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	0%	14%	9%	1%
4	Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	3%	0%	6%	3%
5	Sobregiro de la cuenta	0%	0%	0%	0%
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	6%	3%	0%	0%
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	0%	0%	0%	0%
8	Cancelación de cuenta	0%	0%	0%	0%
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	0%	0%	0%	0%
10	Liquidaciones erradas	0%	0%	0%	0%
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado	0%	0%	2%	0%
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías	0%	0%	0%	0%
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del artículo 51 de la Ley de Bancos	0%	0%	0%	0%
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	32%	31%	21%	45%
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	0%	0%	2%	0%
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	0%	0%	0%	0%
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, entre otros)	0%	0%	0%	0%
18	Rectificación de pagos de servicios (clientes/empresa)	6%	7%	11%	3%
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes	3%	0%	0%	0%
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	15%	3%	11%	16%
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	0%	0%	9%	6%
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0%	0%	0%	0%
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente	0%	0%	0%	0%
24	Entrega a beneficiarios de fondos	0%	0%	0%	1%
25	Calidad en la atención al usuario	0%	0%	0%	0%
26	Otros motivos	32%	41%	30%	25%
Total General		100%	100%	100%	100%
Indicador de eficiencia resolución reclamos		76%	72%	92%	86%
		Nota: El 24% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución recibidos a finales de marzo 2020	Nota: El 28% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución recibidos en junio 2020	Nota: El 8% restante corresponde a reclamos de tarjetas en proceso con la marca.	Nota: El 14% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución recibidos a finales de diciembre 2020