

## Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

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

Nota: El 24% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución recibidos a finales de marzo 2020