

Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026	Tercer Trimestre 2026
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdo			
2	Información sobre operaciones, productos y servicios		1	5
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros	2		
4	Tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	5	1	8
5	Sobregiro de la cuenta	1		
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)	7	19	10
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y débito	21	37	30
8	Cancelación de cuenta		1	
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		2	1
10	Liquidaciones erradas			
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado			
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías	1		
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del Artículo 51 de la Ley de Bancos			
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)	183	179	276
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)	3		1
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información			
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por internet, problemas en diferencial cambiario, entre otros)	21	23	9
18	Rectificación de pagos de servicios (clientes/empresa)	6	4	4
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes	1	1	
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)	48	29	23
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos	2	4	1
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios			
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente			
24	Entrega a beneficiarios de fondos			
25	Calidad en la atención al usuario	6	8	12
26	Otros motivos	6	17	12
Total General		313	326	392
Indicador de eficiencia resolución reclamos		93%	89%	83%
Tiempo máximo de resolución de reclamos: El tiempo de resolución varía según el tipo de gestión desde los 5 hasta los 120 días. Nota: Información publicada en cumplimiento con el Art. 46 de las Normas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02)		El 7% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.	El 11% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.	El 17% restante corresponde a reclamos en proceso de resolución.