

Resumen estadístico de reclamos recibidos Banco Atlántida El Salvador

N°	Tipos/Motivos de reclamos	Tercer Trimestre 2019		
		Julio	Agosto	Septiembre
1	Reclamos de seguros			
2	Cesiones de póliza			
3	Reportes en buros de crédito			
4	Fraude - ATM			
5	Fraude en comercios			
6	Cargos por comisiones y recargos		1	
7	Incremento en tasas de interés			
8	Pagos cargados en cuenta			
9	Estado de Cuenta	1		2
10	Bloqueo en cuentas			
11	Reclamos por pagos o abonos mal aplicados			
12	Cobranza Interna			
13	Arreglos de pago			1
14	Cobranza Externa			
15	Documentación		1	3
16	ATM no dispensa efectivo	6	5	1
17	Transacciones duplicadas y liberación de fondos	6	4	4
18	Mal funcionamiento de Canales Electrónicos			
19	Productos no solicitados por el cliente			
20	Devolución de saldo a favor			
21	Información o transacciones a terceros			
22	Falta de información de producto o servicios			
23	Cancelación de productos			
24	Incumplimiento de campañas y promociones			
25	Transacciones no reconocidas por cliente	7	3	5
26	Colectores		1	
27	Otros		6	1
	Total	20	21	17