

# Informe de Gestión de Reclamo

## Primer trimestre 2023



Ciudad	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente
Asunción	FÍSICA	M	24/1/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Intereses cobrados por atraso en pago mínimo de la tarjeta	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Pilar	JURÍDICA		10/2/23	NOTA	OTROS - ESPECIFICAR	Solicitud de cierre de cuenta por consolidación de sucursal	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	21/2/23	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Compras no reconocidas en plataformas digitales	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABLES	SI
Asunción	FÍSICA	M	15/2/23	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Intereses cobrados por exceso sobregiro de la tarjeta	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	16/3/23	BCP	TRANSFERENCIAS	Trasferencia a cuenta en otro banco que no era la indicada	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABLES	RECLAMO IMPROCEDENTE
Asunción	FÍSICA	F	20/3/23	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cancelación de Tarjeta de Crédito	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI