

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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	29/5/23	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Sospecha de fraude	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Lambaré	FÍSICA	F	1/6/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Bloqueo de cuenta	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Paraguarí	FÍSICA	F	22/6/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Denuncia por alteración de datos	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	27/4/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Denuncia sobre estafa	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	NO
Asunción	FÍSICA	M	27/4/23	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Compra no reconocida	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
CDE	JURÍDICA	F	3/4/23	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Renovación de plastico	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	11/4/23	HOME BANKING	CRC	Calificación no satisfactoria para el cliente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	3/4/23	NOTA	TARJETA DE CRÉDITO	No expendio de billetes y descuento de su cuenta extranjera	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	3/4/23	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama reintegro de promoción	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	12/4/23	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Bloqueo de cuenta por Fallecimiento del titular de la TD	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	20/4/23	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Cancelación de TC	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI