

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo trimestre 2022



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	1/4/22	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	CARGOS APLICADOS POR COMPRAS DEL EXTERIOR UTILIZANDO EL MEDIO DE PAGO PAYPAL	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
M.R.A	JURÍDICA	M	4/4/22	PRESENCIAL	TRANSFERENCIAS	RECHAZO DE TRANSFERENCIA AL EXTERIOR POR FALTA DE ANTIGÜEDAD REQUERIDA	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	4/4/22	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	DÉBITO DE CAJA AHORRO PARA PAGO MINIMO MAL APLICADO	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	28/4/22	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	CUOTA DE PRESTAMO DIFERIDA	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	29/4/22	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	NO RECONOCE TRANSFERENCIAS REALIZADAS DESDE SU CUENTA A OTRA DE UN BANCO DE LA COMPETENCIA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Asunción	FÍSICA	M	25/5/22	PRESENCIAL	CRC	MALA CALIFICACIÓN EN LA CENTRAL DEL RIESGOS DEL BCP	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Luque	FÍSICA	F	26/5/22	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DEL IVA MAL APLICADO	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Caaguazú	FÍSICA	F	31/5/22	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	NO RECONOCE TRANSFERENCIAS REALIZADAS DESDE SU CUENTA A BILLETERA ZIMPLE Y RECARGA DE SALDO A TELEFONIA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Asunción	JURÍDICA	M	6/6/22	OTROS - ESPECIFICAR	CUENTA CORRIENTE	RECHAZO DE CHEQUE POR NO CONTAR CON DOCUMENTACION REQUERIDA OBLIGATORIA AL DIA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10/6/22	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE CRÉDITO	CARGO MAL APLICADO SOBRE SEGURO DE CANCELACION	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	17/6/22	OTROS - ESPECIFICAR	CRC	MALA CALIFICACIÓN EN LA CENTRAL DEL RIESGOS DEL BCP	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Asunción	FÍSICA	F	21/6/22	OTROS - ESPECIFICAR	CRC	MALA CALIFICACIÓN EN LA CENTRAL DEL RIESGOS DEL BCP	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI