

Informe de Gestión de Reclamo

Cuarto 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	5/10/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Pago del cliente no aplicado a la cuenta	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	5/10/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Pago no registrado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10/10/23	NOTA	ATM	Dinero no dispensado ATM	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	12/10/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débitos no reconocidos	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	13/10/23	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débitos no reconocidos	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	26/10/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Operaciones no reconocidas	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	30/10/23	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Discrepancia en destino del crédito	PYG	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Santaní	FÍSICA	M	2/11/23	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Discrepancia en faja	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10/11/23	NOTA	TARJETA DE CRÉDITO	Deuda no reconocida por el cliente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10/11/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débitos no reconocidos	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	21/11/23	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débitos no reconocidos	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	30/11/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Compras no reconocidas	PYG	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	5/12/23	TELEFÓNICO	ATM	Extracción no reconocida	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	N/A	11/12/23	NOTA	CAJA DE AHORRO	Débitos no reconocidos	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	14/12/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Compras no reconocidas	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
MRA	FÍSICA	M	18/12/23	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Aplicación de Promoción por Compras	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Carapeguá	FÍSICA	F	18/12/23	PRESENCIAL	CRC	Discrepancia en calificación	N/A	15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	FÍSICA	M	19/12/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Débitos no reconocidas	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	26/12/23	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Pago no aplicado en terminal inteligente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI