

Informe de Gestión de Reclamo

Cuarto 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	19/10/22	NOTA	CUENTA CORRIENTE	Transferencias no autorizadas por el titular	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	19/10/22	NOTA	CUENTA CORRIENTE	Transferencias no autorizadas por el titular	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	20/10/22	NOTA	CUENTA CORRIENTE	Transferencias no autorizadas por el titular	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	25/10/22	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Solicita respuesta del porque no fue aprobada la apertura de su cuenta	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	26/10/22	OTROS - ESPECIFICAR	SEGUROS	Póliza no concretada por siniestro	PYG	15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE
Asunción	FÍSICA	M	28/10/22	NOTA	PRÉSTAMOS	Montos cobrados al momento de cancelación anticipada no corresponde	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	2/11/22	TELEFÓNICO	ATM	Dinero no dispensado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	7/11/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	No puedo efectivizar giro recibido a través de W.U	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	7/11/22	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE CRÉDITO	Hurto de tarjeta de credito	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	NO
Asunción	FÍSICA	M	8/11/22	NOTA	CAJA DE AHORRO	Hackeo de cuenta	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	15/11/22	NOTA	PRÉSTAMOS	Importe proveido por simulatorio por cancelación anticipada no corresponde		15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE
Nueva Esperanza	FÍSICA	M	22/11/22	TELEFÓNICO	ATM	Dinero no dispensando en el cajero BNF	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	M	22/11/22	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Se debito de su Tarjeta de crédito Prepaga por una compra en el extranjero	PYG	EN PROCESO	
Encarnación	FÍSICA	M	23/11/22	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	Transferencia de una cuenta digital del exterior a su cuenta de Interfisa	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Nueva Esperanza	FÍSICA	M	24/11/22	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Se debito 2 (dos) veces de su cuenta en el POS	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	28/11/22	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	Se debito 2 (dos) veces de su cuenta en el POS	PYG	EN PROCESO	