

Informe de Gestión de Reclamo

Primer trimestre 2025



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
MRA	FÍSICA	F	1/1/25	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Correo No Catastrado Correctamente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	2/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Demora En Gestión De Contracargo Tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	2/1/25	TELEFÓNICO	Operaciones Con Cheques	Demora En Retorno Solicitud De Chequera	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	2/1/25	TELEFÓNICO		Problemas Con La App Para Reversion De Transferencia		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	2/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Demora En Gestión De Contragargo Tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	3/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito	Activación De Td		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	4/1/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Correo Electronico No Catastrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	F	4/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Cantidad De Puntos Disponible Incorrecto		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	4/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Activacion De Tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	6/1/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Activacion De Tc	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	7/1/25	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Reversion De Operación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	M	7/1/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Saldo Disponible En Cta Cte Incorrecto	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	8/1/25	TELEFÓNICO	Cobro De Comisiones	Cobro Incorrecto De Mora		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	21/1/25	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Saldo Disponible En Caja De Ahorro Incorrecto		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	3/2/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Demora En Retorno Aumento Linea De Credito Tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	4/2/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Error Para Pagos Con Tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	4/2/25	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Error En El Registro De Fecha De Nacimiento		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	F	8/2/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Correo Electronico Catastrado Incorrectamente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	F	10/2/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Reversion De Operación	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Katueté	FÍSICA	F	11/2/25	TELEFÓNICO	Cobro De Comisiones	Cobro Incorrecto Gestion De Recupero	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
MRA	FÍSICA	F	13/2/25	TELEFÓNICO	Transferencias	Reversion De Operación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	26/2/25	TELEFÓNICO	Préstamos	Demora En Retorno Solicitud De Préstamo		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Ciudad del Este	JURÍDICA	M	26/2/25	TELEFÓNICO	Préstamos	Demora En Retorno De Solicitud De Prestamo		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	28/2/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Error Al Resetear Contraseña En App		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Primer trimestre 2025



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
Ciudad del Este	FÍSICA	F	2/3/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	error al resgistrar alias en app	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	4/3/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	correo no catastrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	10/3/25	TELEFÓNICO	Atm	dinero no dispensado en atm de otra entidad		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	F	11/3/25	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	no recibio extracto de tc		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	11/3/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	correo no catastrado correctamente		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	12/3/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	correo no catastrado correctamente	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	20/3/25	TELEFÓNICO	Transferencias	reversion de transferencia		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	28/3/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	cuenta activa la cual ya se solicito la cancelación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
MRA	FÍSICA	F	31/3/25	TELEFÓNICO	Préstamos	demora en entrega de pagaré		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	JURÍDICA	M	31/3/25	TELEFÓNICO	Préstamos	demora en retorno solicitud de préstamo		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO