

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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
Asunción	FÍSICA	M	1/4/25	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Falta de retorno por parte del oficial en solicitud de préstamo	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	3/4/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	F	5/4/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cobro de cuota anual		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	FÍSICA	M	7/4/25	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Demora en la solicitud		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	9/4/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Dr. J.Eulogio E.	FÍSICA	F	12/4/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	14/4/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	16/4/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reversión de pagos de servicios privados		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	18/4/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad Del Este	FÍSICA	M	21/4/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Santa Rita	FÍSICA	F	25/4/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	28/4/25	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Demora en apertura de cuenta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	2/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Demora en la entrega del plástico		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	4/5/25	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Pago no procesado		15 DÍAS HÁBILES	SI
Coronel Oviedo	FÍSICA	F	6/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Regrabación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	M	8/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Regrabación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Salto del Guairá	FÍSICA	M	10/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Extracto no recibido		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo De La Mora	FÍSICA	M	13/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Regrabación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	15/5/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	19/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	M	22/5/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Intermitencia con el acceso	SI	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	25/5/25	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Demora en la solicitud		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	29/5/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	FÍSICA	M	1/6/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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
Fdo de la Mora	FÍSICA	M	3/6/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	6/6/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Regrabación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	FÍSICA	F	8/6/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	11/6/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente con la APP		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	13/6/25	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	FÍSICA	F	16/6/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	18/6/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	21/6/25	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Reversión de pagos de servicios privados		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	24/6/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	27/6/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	30/6/25	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Correo no registrado en globalsys		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI