

Informe de Gestión de Reclamo

Primer trimestre 2026



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	8/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	9/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	F	20/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	FÍSICA	M	20/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	22/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Dr. J. E.E.	FÍSICA	F	23/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	23/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	26/1/26	TELEFÓNICO	Caja de Ahorro	Cancelación no procesada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	28/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad Del Este	FÍSICA	M	30/1/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Santa Rita	FÍSICA	F	2/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	5/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	6/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	6/2/26	TELEFÓNICO	Caja de Ahorro	Gestión de mora - No corresponde	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Coronel Oviedo	FÍSICA	F	7/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo. de la Mora	FÍSICA	M	8/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Salto del Guairá	FÍSICA	M	9/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo. De La Mora	FÍSICA	M	10/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	9/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	10/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	M	11/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	11/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	12/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	FÍSICA	M	12/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Primer trimestre 2026



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	12/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Cuotas sin intereses no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	11/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	FÍSICA	F	16/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	18/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Cuotas sin intereses no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	18/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	FÍSICA	F	18/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	20/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Débito	Cancelación no procesada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	20/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	24/2/26	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Gestión de mora - No corresponde	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	26/2/26	TELEFÓNICO	Préstamos	Activación del plástico no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	27/2/26	TELEFÓNICO	Préstamos	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Antonio	FÍSICA	M	27/2/26	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Gestión de mora - No corresponde	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
San Bernardino	FÍSICA	M	27/2/26	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Gestión de mora - No corresponde	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	27/2/26	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Activación del plástico no procesado		15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo. de la Mora	FÍSICA	F	27/2/26	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Gestión de mora - No corresponde		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	28/2/26	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	F	28/2/26	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cancelación no procesada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	3/3/26	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no procesado	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI