

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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	5-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transacción denegada POS	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	5-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito	Activacion de TD con demoras		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	5-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Correo no registrado correctamente, para el alta de la home banking		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	5-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito			15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	5-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro			15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	5-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito	Creacion de usuario de Home Banking intento fallido		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	8-4-26	HOME BANKING	Tarjeta De Crédito	Pin Bloqueado para uso	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	8-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Transacción denegada e-commerce		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	8-4-26	PRESENCIAL	Cuenta Corriente	Error en registro de fecha de nacimiento		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	9-4-26	WHATSAPP	Tarjeta De Débito	Error en generación de pin transaccional		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Mariano R.A.	FÍSICA	F	9-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Inconveniente con el ATM		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	FÍSICA	M	9-4-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	10-4-26	PRESENCIAL	Préstamos	Mala experiencia en sucursal, con el guardia de seguridad		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10-4-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10-4-26	REDES SOCIALES	Otros - Especificar	Error en los datos del sistema, mail catastrado erroneamente		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	10-4-26		Caja De Ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	13-4-26	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Inconvenientes para generar el token		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	M	13-4-26	TELEFÓNICO	Transferencias	Reversión de transferencia	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	14-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro mal aplicado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	15-4-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	Refinanciación de deuda de TC no aplicado		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	15-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Demora en retorno de solicitud de tarjeta		15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	16-4-26	PRESENCIAL	Cuenta Corriente	Error en generación de pin transaccional		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	16-4-26	PRESENCIAL	Caja De Ahorro	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	16-4-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	Cliente reclama no poder hacer compras en la web, sitios no seguros		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
				TELEFÓNICO	Cuenta Corriente			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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	F	17-4-26	PRESENCIAL	Préstamos	Demora en retorno de solicitud de préstamo		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	17-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Excesivo contacto vía telf/mensajes para requerimiento de pago de TC	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	18-4-26	TELEFÓNICO	Cda	Demora en retorno para renovación de CDA		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Villarrica	FÍSICA	F	18-4-26	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	18-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito	Demora en activación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	JURÍDICA	F	20-4-26	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	20-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Inconvenientes para ingreso a la app		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	M	20-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Débito	Demora en activación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	20-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	21-4-26	PRESENCIAL	Operaciones Con Cheques	Demora en retorno de solicitud de chequera		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Mariano R.A.	FÍSICA	M	22-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Demora en retorno de activación de cuenta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	23-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reversión de pago de TC	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	24-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Reversión de débito automático		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	24-4-26	TELEFÓNICO	Préstamos	Demora en retorno de solicitud		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	25-4-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar	Inconvenientes con home banking		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	27-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	27-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Recepcion de aviso por SMS		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	27-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Demora en retorno / baja de cuenta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	27-4-26	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Villarrica	FÍSICA	M	27-4-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Error para pago de servicios desde la app		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	27-4-26	PRESENCIAL	Transferencias	Inconveniente para realización de transferencia		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	27-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Demora en retorno de activación de cuenta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	29-4-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	29-4-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	Activacion de TC con demoras		15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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	29-4-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Inconvenientes para ingreso a la app		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	M	29-4-26	WHATSAPP	Tarjeta De Crédito	Financiacion de cuotas sin intereses	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	30-4-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar	Correo no registrado correctamente, para el alta de la home banking		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	30-4-26	PRESENCIAL	Caja De Ahorro	Reversion de transferencia realizada por error		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	30-4-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Reversion de pago doble a traves de la opcion pago de servicios		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	5-5-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transacción denegada POS	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	5-5-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	5-5-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	Demoras en la regrabacion de la TC		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	5-5-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar	Pin transaccional		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	7-5-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	7-5-26	WHATSAPP	Tarjeta De Crédito	rechazo en uso		15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	M	7-5-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Retiro de TC		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	7-5-26	PRESENCIAL	Cuenta Corriente	Homebanking - Token		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	7-5-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Vencimiento de TC		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	7-5-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	Mail catastrado errado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	8-5-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar	Fecha de Nacimiento errado en el sistema		15 DÍAS HÁBILES	SI
Caacupé	FÍSICA	M	08-05-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Crédito	demora en la entrega de la tarjeta por parte del courier	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA		08-05-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Reversa de transferencia rechazada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	08-05-26	TELEFÓNICO	Operaciones De Cambio	error en el proceso de operación	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	F	09-05-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transacción denegada e-commerce		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	F	09-05-26	WHATSAPP	Caja De Ahorro	Mini Carga no registrada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	09-05-26	PRESENCIAL	Tarjeta De Débito	Fecha de Nacimiento errado en el sistema		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Luque	FÍSICA	F	09-05-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reclamo por tarjeta rechazada, no pasa los filtros de riesgos		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	09-05-26	TELEFÓNICO	Transferencias	Reversion de operación - supuesto fraude	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Segundo 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	F	11-05-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	FÍSICA	F	11-05-26	TELEFÓNICO	Préstamos	Demora en desembolso	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA		11-05-26	PRESENCIAL	Transferencias	Parametros de Transferencia en USD	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	12-05-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Santa Rita	FÍSICA	F	12-05-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Filtros de seguridad - fecha de nacimiento mal registrada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	12-05-26	PRESENCIAL	Otros - Especificar			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	13-5-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Mail catastrado errado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	15-5-26	TELEFÓNICO	Otros - Especificar	Se duplica pago a la SET - solicita reversion	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	17-5-26	PRESENCIAL	Caja De Ahorro	Error en la opcion pago de servicios	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	5-6-26	HOME BANKING	Tarjeta De Crédito	Atencion de sucursal	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	5-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transacción denegada e-commerce	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Areguá	FÍSICA	F	5-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	5-6-26	WHATSAPP	Otros - Especificar	Operaciones no registradas		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA		5-6-26	HOME BANKING	Otros - Especificar	Dispositivo sin poder generar token		15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	5-6-26	TELEFÓNICO	Caja De Ahorro	Homebanking - Notificaciones		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	5-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transferencia SIPAP	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	08-06-26	PRESENCIAL	Préstamos	Cobro por cuota anual	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	F	10-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	12-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Cobro por cuota anual		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Ciudad del Este	FÍSICA	F	16-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	23-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reintegro	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	M	26-6-26	TELEFÓNICO	Tarjeta De Crédito	Reversion	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
						Cuota anual	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI