

Informe de Gestión de Reclamo

Cuarto 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
CDE	FÍSICA	F	3/10/25	WHATSAPP	Tarjeta de Débito	Inconveniente con el ATM		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	2/10/25	PRESENCIAL	Préstamos	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	FÍSICA	F	3/10/25	PRESENCIAL	Caja de Ahorro	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	6/10/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	8/10/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	8/10/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Transacción denegada POS	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	18/10/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Transacción denegada POS	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	FÍSICA	F	23/10/25	TELEFÓNICO	Caja de Ahorro	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	23/10/25	HOME BANKING	Tarjeta de Crédito	Transacción denegada e-commerce	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	29/10/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	FÍSICA	M	3/11/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	FÍSICA	F	6/11/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Transacción denegada e-commerce		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	13/11/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	M	18/11/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	21/11/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	21/11/25	PRESENCIAL	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado		15 DÍAS HÁBILES	NO
Asunción	JURÍDICA	F	26/11/25	TELEFÓNICO	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	FÍSICA	M	10/12/25	PRESENCIAL	Cuenta Corriente	Transferencia no acreditada		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Luque	FÍSICA	F	11/12/25	TELEFÓNICO	Cuenta Corriente	Transferencia no acreditada	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	FÍSICA	F	19/12/25	PRESENCIAL	Tarjeta de Crédito	Reintegro no procesado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA		10/5/25	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Efectivo no dispensado	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	20/10/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Efectivo no dispensado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	28/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Efectivo no dispensado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI