

Informe de Gestión de Reclamo

Cuarto trimestre 2024



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
Salto del Guairá	Física	F	1/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes con la app		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	Física	F	1/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para contacto		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	Jurídica	F	1/10/24	Telefónico	Cuenta corriente	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Encarnación	Física	M	1/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconveniente para generar pin transaccional y token		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Jurídica	M	2/10/24	Telefónico	Cuenta corriente	Bloqueo de acceso homebanking		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Física	M	2/10/24	Telefónico	Tarjeta de crédito	Demora en activación de TC		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Sapucai	Física	F	2/10/24	Telefónico	Tarjeta de crédito	Demora en regrabación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Jurídica	M	4/10/24	Telefónico	Operaciones con cheques	Demora en retorno por solicitud de chequera		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	Física	M	4/10/24	Telefónico	Cobro de comisiones	Cobro aplicado de forma incorrecta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
MRA	Física	F	7/10/24	Telefónico	Tarjeta de débito	Demora en activación de TD		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	Física	M	7/10/24	Telefónico	Tarjeta de débito	Demora en activación de TD		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	Física	M	8/10/24	Telefónico	Atm	Dinero no dispensado ATM		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Carapeguá	Física	M	8/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes con activación de token		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	Física	F	11/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	Física	M	16/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para el ingreso		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Física	M	16/10/24	Telefónico	Caja de ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Nueva Esperanza	Física	M	4/11/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para generar pin de transacciones		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Dr. J. Estigarribia	Jurídica	M	4/11/24	Telefónico	Cuenta corriente	Contacto por mora, sin productos en mora		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Física	F	4/11/24	Telefónico	Cuenta corriente	Contacto por mora, sin productos en mora		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	Física	F	5/11/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para realizar pagos		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	Jurídica	F	7/11/24	Telefónico	Cuenta corriente	Contacto por mora, sin productos en mora		15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	Física	M	22/11/24	Telefónico	Tarjeta de crédito	Reintegro no aplicado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI

Informe de Gestión de Reclamo

Cuarto trimestre 2024



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	M	27/11/24	Telefónico	Tarjeta de crédito	Demora en activación		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Lambaré	Física	M	27/11/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para generar el TOKEN		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Santa Rita	Física	M	3/12/24	Telefónico	Tarjeta de débito	Demora en retorno de Alta		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Jurídica	M	5/12/24	Telefónico	Cuenta corriente	Quejas por gestiones de sucursal		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Fdo de la Mora	Física	F	10/12/24	Telefónico	Caja de ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	Física	F	19/12/24	Telefónico	Cuenta corriente	Quejas por gestiones de sucursal		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
CDE	Física	M	26/12/24	Telefónico	Caja de ahorro	Inconvenientes para el ingreso		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	Física	M	27/12/24	Telefónico	Tarjeta de crédito	Demora en retorno de Alta TC		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
PJC	Física	M	27/12/24	Telefónico	Caja de ahorro	Correo no registrado		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Estanislao	Física	M	30/12/24	Telefónico	Tarjeta de débito	Demora en activación TD		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI