

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 |