

Informe de Gestión de Reclamo

Primer trimestre 2022



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	JURÍDICA	F	6/1/22	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	No se le acreditó en fecha el depósito realizado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
San Lorenzo	FÍSICA	F	6/1/22	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Correo no asociado a la cuenta	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	M	7/1/22	PRESENCIAL	RECHAZOS DE CHEQUES	Cheque rechazado por insuficiencia de fondo	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	10/1/22	TELEFÓNICO	CRC	Reclama mala calificación	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	JURÍDICA	F	14/1/22	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	Débitos realizados que no corresponde	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	19/1/22	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	Débito de Pago mínimo de tarjeta de crédito	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	4/3/22	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	Cuota de préstamo AFD diferida	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO
Asunción	FÍSICA	M	4/3/22	PRESENCIAL	DESCUENTO DE CHEQUES	Calificación de Riesgos de la Central de información en la que verificó la existencia de una obligación en carácter de CODEUDOR con INTERFISA BANCO	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	7/3/22	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	Solicita constancia de cheques denunciados como robados (9282 al 9300)	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	8/3/22	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	Solicita facturas por cuotas abonadas de préstamo	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	11/3/22	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	Cheque librado fuera del horario bancario	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	M	14/3/22	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Reclama por acceder datos judiciales confidenciales para apertura de Caja de Ahorro, es una política por parte del banco para posibles clientes extranjeros	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
Asunción	FÍSICA	F	18/3/22	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	Cuota del préstamo AFD diferida	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	NO