

206	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Cliente solicita información de su deuda, el departamento de Cobranza para la gestión y se contacta con el cliente para aclarar los datos.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Refundición préstamo personal
207	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama que figura un informant, se avisa la solicitud al departamento para derivar el reclamo para no facilitar el documento.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo que sus datos figuren en los registros de informant.
208	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Cliente reclama que no reconoce Préstamo Personal Adosado Estratégico, se deriva el reclamo a área correspondiente y a través de comunicaciones breves para el cliente, se contacta con el cliente para informar: cliente indica que ya hizo un préstamo personal y que ya no tiene más deuda.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	No reconoce Préstamo Personal
209	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Cliente reclama no recepción de factura electrónica, se envía al cliente la factura al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	No recepción de Factura
210	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente reclama no recepción de extracto de tarjeta de crédito, se deriva el reclamo a área correspondiente y se envía el extracto al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo por no recibir su extracto de manera automática.
211	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Solicita la aplicación del débito automático de su préstamo, se verifica el caso y se procede al Débito se contacta con el cliente para informar de la solución.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo al débito automático de préstamo.
212	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama que no le llega la clave personal para acceso APP FPI, se informa al cliente donde verificar la clave en la plataforma de la APP FPI.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo acceso a la web banking
213	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Solicita la aplicación del débito automático de su préstamo, se verifica el caso y se procede al Débito se contacta con el cliente para informar de la solución.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo al débito automático de préstamo.
214	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama que no le llega la clave personal para acceso APP FPI, se informa que debe contactar a una Sucursal para solicitar la nueva clave de acceso al sistema.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo acceso a la web banking
215	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama que no le llega la clave personal para acceso APP FPI, se informa que debe contactar a una Sucursal para solicitar la nueva clave de acceso al sistema.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo acceso a la web banking
216	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama el monto del caso no puede recibir una transferencia interbancaria, se instruye al cliente como realizar el proceso, vía AUTOMÁTICO APP FPI.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Transferencia interbancaria
217	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Reclamo que solicita la información personal del cliente, se contacta al cliente de la lista de cobranza. Se informa al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo gestión de cobranza
218	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama una transferencia interbancaria que no registra, previa verificación la transferencia fue realizada exitosamente se contacta con el cliente para informar la solución.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Transferencia interbancaria
219	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama no recepción de dinero por acciones realizadas en línea 26/06/2014, se deriva el reclamo a la sucursal correspondiente, se avisa al cliente por correo electrónico.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo de no ingresar en cajero automático
220	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	JURÍDICA	N/A	30/06/2014	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente reclama no recepción de extracto tarjeta de crédito, se deriva el reclamo al área correspondiente y se registra el caso al correo electrónico registrado, se contacta con el cliente para informar.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo por no recibir su extracto de manera automática.
221	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	TELEFÓNICO	TARJETA DE DEBITO	Cliente reclama que no puede usar la tarjeta de débito, se verifica con el área correspondiente, y confirman que ya se encuentra activa la tarjeta, se informa al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo activación de Tarjeta de Débito.
222	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Reclamo activación de Tarjeta de Crédito, se deriva el caso al área correspondiente ya se encuentra activa, se contacta con el cliente para informar.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Activación Tarjeta de Crédito
223	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclamo transferencia interbancaria no procesada, se verifica con el departamento correspondiente que se realizó exitosamente la transferencia, se informa al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Transferencia interbancaria
224	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama recepción de transferencia de saldo realizado vía Billetera, se realiza la revisión del saldo y se informa al cliente y al cliente.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Revisión transferencia vía Billetera
225	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	M	30/06/2014	PRESENCIAL	TARJETA DE CREDITO	Cliente se comunica solicitando devolución sobre préstamo en la Tarjeta de Crédito, se deriva el reclamo a la Procuraduría y responde que la devolución se realizará, se contacta con el cliente para brindar orientación.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Revisión saldo Tarjeta de Crédito
226	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	PREPAGADO	Cliente reclama que recibe mensajes de promesa de pago por parte del área de Cobranza, se informa al cliente que no recibirá más esos mensajes.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo gestión de cobranza.
227	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Reclamo activación de Tarjeta de Crédito, se deriva el caso al área correspondiente ya se encuentra activa, se contacta con el cliente para informar.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Activación Tarjeta de Crédito
228	2011	FINANCIERA PARAGUAY JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FISCA	F	30/06/2014	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama que no puede acceder a APP FPI vía mensaje error con el servidor, se informa solución a intentar la conexión vía el aplicativo instalado.	N/A	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclamo acceso a la web banking

© 2014 Banco Paraguayo de Crédito y Ahorro. Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad de Banco Paraguayo de Crédito y Ahorro. Se prohíbe la reproducción o el uso no autorizado de este documento.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.

Este documento es una copia de un documento original. La información contenida en este documento es confidencial y puede estar sujeta a leyes de protección de datos.