



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente		Datos del Reclamo							Observación ⁴	
	Código Entidad ¹	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ³	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente		Resolución a Favor del Cliente
1	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	06/01/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	08/01/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto Banca Web
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/01/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Caja
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	20/01/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Datos incorrectos
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	21/01/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo en números equivocados
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/01/22	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio de Atención al Cliente	45.657	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	27/01/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Documento
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	28/01/22	OTROS - ESPECIFICAR	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo remitido por el BCP
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	07/02/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Pagos por Boca de Cobranzas
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/02/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	05/03/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	14/03/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/03/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Gestión de Cobranza
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	28/03/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	29/03/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	62.134	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	29/03/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Calidad de Atención telefónica
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/03/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	53.533	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	31/03/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	7.391.968	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/03/22	PRESENCIAL	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/03/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	02/03/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Gestión Comercial
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/02/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	04/01/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinerario deberán consignar el número de constancia de registro.

2-Consultar Tabla I Departamentos y Municipios

3-Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia

4-En caso de haber elegido la opción 'Otros' en algún campo especificar aquí

Observaciones:

- La mayoría de las columnas tienen listas desplegables asociadas al listado de tablas.

- Se debe consignar un solo reclamos por fila.

- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.