

## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. 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							Resolución a Favor del Cliente	Observación <sup>4</sup>
	Código Entidad <sup>1</sup>	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad <sup>2</sup>	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo <sup>3</sup>	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente		
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	05/07/22	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	08/07/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención Telefónica
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/07/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/07/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/07/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	22133	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	14/07/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/07/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	21/07/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/07/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/07/22	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	1966000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/07/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/07/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	428747	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	02/08/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El cliente se equivocó de Entidad, el reclamo no es para Tu Financiera.
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	m	09/08/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	16/08/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	17/08/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/08/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	2508500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/08/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Atención en Sucursal
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	18/08/22	TELEFÓNICO	COBRO DE COMISIONES	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	24/08/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto Banca Web/APP
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/08/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	26/08/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	f	01/09/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	01/09/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	06/09/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	08/09/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo
30	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	09/09/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	22080	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
31	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/09/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	70000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	15/09/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo
33	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	16/09/22	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Ofrecimiento de préstamo
34	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/09/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
35	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	21/09/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	266650	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	23/09/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	52155	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	27/09/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	28/09/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	29/09/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal
40	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/09/22	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Caja

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