

## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. 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			
1	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	03/04/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	06/04/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/04/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO	3.418.517	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/04/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	20/04/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO FINANCIERO	66.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/04/22	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	16/05/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Clave de Acceso a la Banca Web	
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/05/22	HOME BANKING	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	13/06/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Desbloqueo de Banca Web	
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/06/22	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Información de cuenta de terceros	
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	29/06/22	HOME BANKING	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	01/04/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	GESTION DE COBRANZA		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	05/04/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO	48.205	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/04/22	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Atención en Sucursal	
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/04/22	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	03/05/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	06/05/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	GESTION DE COBRANZA		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	13/05/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	GESTION DE COBRANZA		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	26/05/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	31/05/22	HOME BANKING	PRÉSTAMOS	GESTION COMERCIAL		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	04/06/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO	800.365	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	06/06/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	06/06/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
24	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	08/06/22	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
25	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/06/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
26	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	15/06/22	REDES SOCIALES	PRÉSTAMOS	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
27	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	15/06/22	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	GESTION DE COBRANZA		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
28	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	16/06/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
29	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	M	29/06/22	HOME BANKING	RECHAZOS DE CHEQUES	SERVICIO FINANCIERO		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
30	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	29/06/22	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	SERVICIO FINANCIERO		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 reclamo por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.