



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2023

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	F	7/1/2023	HOME BANKING	PRÉSTAMO	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	18/1/2023	PRESENCIAL	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	27/1/2023	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Bloqueo de cuenta por estafa
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	27/1/2023	PRESENCIAL	PRÉSTAMO	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Gestión Comercial
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	27/1/2023	REDES SOCIALES	TARJETAS DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/1/2023	HOME BANKING	PRÉSTAMO	Gestión de Cobranza	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/2/2023	HOME BANKING	TARJETAS DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	8/2/2023	HOME BANKING	PRÉSTAMO	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Gestión Comercial
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	13/2/2023	PRESENCIAL	PRÉSTAMO	Servicio Financiero	25058	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	13/2/2023	PRESENCIAL	OTROS-ESPECIFICAR	Servicio Financiero	20290	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Horario de Atención desactualizado en internet
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	15/2/2023	REDES SOCIALES	TARJETAS DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	16/2/2023	REDES SOCIALES	PRÉSTAMO	Servicio Financiero	243180	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/2/2023	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Banca Web
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	24/2/2023	TELEFÓNICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	28/2/2023	HOME BANKING	COBRO DE COMISIONES	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/3/2023	PRESENCIAL	PRÉSTAMO	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	20/3/2023	REDES SOCIALES	PRÉSTAMO	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	27/3/2023	REDES SOCIALES	PRÉSTAMO	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	31/3/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	Servicio Financiero	5000000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Reclamo remitido por el BCP

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.