

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. 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 | 4/7/2023 | PRESENCIAL | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio de Atención al Cliente | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | Atención en Sucursal |
| 2 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 5/7/2023 | HOME BANKING | CAJA DE AHORRO | Servicio Financiero | 60000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 3 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 13/7/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Gestión Comercial | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 4 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 20/7/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 5 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 28/7/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 6 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 16/8/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CRÉDITO | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 7 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 17/8/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 8 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 17/8/2023 | HOME BANKING | OTROS - ESPECIFICAR | Gestión Comercial | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | Ofrecimiento de préstamo |
| 9 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 17/8/2023 | TELEFÓNICO | CRC | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 10 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 21/8/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 1158343 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 11 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 22/8/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | |
| 12 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/9/2023 | HOME BANKING | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | App/Banca Web |
| 13 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 10/9/2023 | HOME BANKING | 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 | F | 14/9/2023 | HOME BANKING | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio de Atención al Cliente | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | Atención en Sucursal |
| 15 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 16/9/2023 | HOME BANKING | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | App/Banca Web |
| 16 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 25/9/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | |
| 17 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 25/9/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 18 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 25/9/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 19 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 25/9/2023 | TELEFÓNICO | CRC | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 20 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 25/9/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Gestión Comercial | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | NO | |
| 21 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 25/9/2023 | TELEFÓNICO | CAJA DE AHORRO | Servicio Financiero | 300000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 22 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 26/9/2023 | HOME BANKING | TARJETA DE CRÉDITO | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | |
| 23 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 26/9/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | NO | |
| 24 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 26/9/2023 | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | Gestión Comercial | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | Ofrecimiento de préstamo |
| 25 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 26/9/2023 | TELEFÓNICO | CRC | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 26 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 28/9/2023 | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio de Atención al Cliente | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | Atención en Sucursal |
| 27 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 28/9/2023 | TELEFÓNICO | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 28 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 28/9/2023 | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | App/Banca Web |
| 29 | 2078 | TU FINANCIERA S.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 30/9/2023 | HOME BANKING | PRÉSTAMOS | Servicio Financiero | 0 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | |

1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinero 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.