

## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 4to. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente		Datos del Reclamo								
	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	Resolución a Favor del Cliente	Observación <sup>4</sup>
1	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		28/9/2023	Presencial	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		2/10/2023	Banca Web	CAJA DE AHORRO	Servicio Financiero	60000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		2/10/2023	Tarjetas	PRÉSTAMOS	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		3/10/2023	Banca Web	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		4/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		4/10/2023	Caja	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		5/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		5/10/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		5/10/2023	Cobranzas	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		6/10/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	1158343	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		6/10/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		6/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		9/10/2023	Atención en CAC/SUC	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		9/10/2023	Tarjetas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio de Atención al Cliente	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		9/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		9/10/2023	Call/FFVV	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/10/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/10/2023	Tarjetas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		17/10/2023	Prestamo	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		23/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		13/10/2023	Prestamo	CAJA DE AHORRO	Servicio Financiero	300000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/10/2023	Prestamo	TARJETA DE CRÉDITO	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		16/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Gestión Comercial	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		12/10/2023	Prestamo	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		11/10/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		12/10/2023	Banca Web	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		14/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		17/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		17/10/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		19/10/2023	Banca Web	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		20/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		23/10/2023	Atención en CAC/SUC	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		23/10/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		26/10/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		27/10/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		30/10/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		31/10/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		30/10/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		3/11/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		2/11/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		9/11/2023	Tarjetas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		8/11/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/11/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		8/11/2023	Tarjetas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/11/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		13/11/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		13/11/2023	Prestamo	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		10/11/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		23/11/2023	Call/FFVV	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		21/11/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		15/11/2023	Cobranzas	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		18/11/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		21/11/2023	Call/FFVV	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		18/11/2023	Banca Web	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		18/11/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		22/11/2023	Call/FFVV	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		23/11/2023	Banca Web	OTROS - ESPECIFICAR	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		28/12/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		27/11/2023	Tarjetas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		19/12/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
62	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		13/12/2023	Cobranzas	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
63	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		28/12/2023	Prestamo	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
64	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		21/12/2023	Banca Web	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
65	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		21/12/2023	Call/FFVV	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
66	2078	TU FINANCIERA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA		22/12/2023	Call/FFVV	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

<sup>1</sup>-Consultar Tabla V: Estado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinerario deberán consignar el número de constancia de registro.

<sup>2</sup>-Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios

<sup>3</sup>-Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia

<sup>4</sup>-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.