

Nuestra Misión: Preservar y velar por la calidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. Trimestre 2024															
Resolución N° 9, Acta N° 35 de f. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay															
Identificación de la Entidad															
#	Código Entidad ¹	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Identificación del Cliente		Fecha de Reclamación	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ³	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación ⁴
1	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	17/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	VILLA ELISA	FSICA	M	27/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud cobrador
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	CAGUAZU	Caguazú	FSICA	M	27/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FSICA	M	27/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FSICA	M	3/7/2024	APP	TARJETA DE CREDITO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta confirmación por pago realizado
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Limpio	FSICA	F	3/7/2024	REDES SOCIALES	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FSICA	F	4/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	4/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Julián Augusto Saldivar	FSICA	F	4/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud acuerdo de pago con un gestor de cobranzas
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FSICA	M	4/7/2024	TELÉFONICO	TARJETA DE CREDITO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retirar de sucursales su tarjeta de crédito
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Minga Guazú	FSICA	F	5/7/2024	TELÉFONICO	Prestamo	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FSICA	M	5/7/2024	REDES SOCIALES	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta requisitos para refinanciación
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	F	8/7/2024	TELÉFONICO	Prestamo	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	8/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	9/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud renovación de crédito con un asesor comercial
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FSICA	M	9/7/2024	REDES SOCIALES	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Itapúa	FSICA	M	10/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de tarjeta de crédito
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	M	10/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud clave transaccional
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	10/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	consulta estado de calificación
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	CAGUAZU	Caguazú	FSICA	F	10/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud refinanciación de la deuda
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Minga Guazú	FSICA	M	11/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud clave transaccional
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	12/7/2024	REDES SOCIALES	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Capitá	FSICA	M	13/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta confirmación por pago realizado
24	2078	TU FINANCIERA S.A.	CORDILLERA	Cacape	FSICA	M	15/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
25	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	15/7/2024	REDES SOCIALES	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
26	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	15/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclama token
27	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FSICA	M	15/7/2024	APP	TARJETA DE CREDITO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de tarjeta de crédito
28	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	F	16/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud estado de tarjeta de crédito
29	2078	TU FINANCIERA S.A.	CORDILLERA	Arroyos y Esteros	FSICA	F	16/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud clave de acceso a la app
30	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FSICA	F	17/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
31	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Rembý	FSICA	F	17/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
32	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	M	17/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
33	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	17/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Extracto de la tarjeta de crédito
34	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FSICA	M	17/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud token
35	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	17/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	consulta estado de calificación
36	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	17/7/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CREDITO	comercial	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
37	2078	TU FINANCIERA S.A.	BOQUERON	Fiadella	FSICA	M	18/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud clave transaccional
38	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Capitá	FSICA	M	18/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
39	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	18/7/2024	REDES SOCIALES	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
40	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	18/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
41	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FSICA	F	18/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
42	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	19/7/2024	REDES SOCIALES	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta por pagare
43	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FSICA	F	20/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
44	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Antonio	FSICA	F	20/7/2024	REDES SOCIALES	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
45	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	M	23/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
46	2078	TU FINANCIERA S.A.	SAN PEDRO	San Pedro del Yumandirí	FSICA	M	24/7/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CREDITO	comercial	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud adquirir tarjeta de crédito
47	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FSICA	M	24/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de la deuda
48	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FSICA	M	24/7/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CREDITO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retirar de sucursales su tarjeta de crédito
49	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	VILLETA	FSICA	M	25/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
50	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	25/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
51	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	VILLA ELISA	FSICA	F	26/7/2024	TELÉFONICO	Comercial	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud contacto con un asesor comercial
52	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FSICA	M	29/7/2024	TELÉFONICO	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
53	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Guaraní	FSICA	M	29/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud clave de acceso a la app
54	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FSICA	F	30/7/2024	TELÉFONICO	Prestamo	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
55	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Limpio	FSICA	M	30/7/2024	TELÉFONICO	Prestamo	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta monto para cancelación Anticipada
56	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	31/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta saldo disponible de tarjeta de crédito
57	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	31/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclama token
58	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Rembý	FSICA	M	31/7/2024	APP	Servicio Financiero	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Reclama token
59	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F	31/7/2024	TELÉFONICO	CRC	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de informconf
60	2078	TU FINANCIERA S.A.	BOQUERON	Fiadella	FSICA	M	1/8/2024	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE CREDITO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de tarjeta de crédito
61	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	1/8/2024	TELÉFONICO	PRESTAMOS	PRESTAMOS	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
62	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	M	1/8/2024	REDES SOCIALES	PRESTAMOS	PAGARE	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud retiro de pagare
63	2078	TU FINANCIERA S.A.	ITAPUA	Ensenada	FSICA	M	2/8/2024	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Servicio Financiero	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Solicitud saldo disponible caja de ahorro
64	2078	TU FINANCIERA S.A.	CONCEPCION	Concepción	FSICA	F	2/8/2024	TELÉFONICO	PRESTAMOS	PRESTAMOS	0	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Consulta estado de cuenta
65	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FSICA	F									