



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero

4to. Trimestre 2024

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		Detalle del Reclamo				Resolución a Favor del Cliente		Observación ⁶			
#	Código Postal	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ⁴	Tipo de Demanda	Cómodo	Fecha de Reclamación	Canal de Acceso	Producto	Motivo del Reclamo ⁵	Monto de Culmen		Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente
1	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Limpio	FISICA	M	1/20/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
2	2078	TU FINANCIERA S.A.	AMAMBAY	AMAMBAY	FISICA	F	1/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
3	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	21/02/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
4	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	2/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
5	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	2/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
6	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	31/03/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
7	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	4/20/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
8	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Colonia	FISICA	M	4/20/2024	TELEFONICO	Préstamos	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
9	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	7/20/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
10	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	9/10/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
11	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	ciudad del este	FISICA	F	9/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
12	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	9/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	1000000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
13	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Julián Augusto Saldaer	FISICA	M	9/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
14	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Antonio	FISICA	F	9/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Reversión	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
15	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	La Mota	FISICA	M	9/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
16	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FISICA	M	9/10/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
17	2078	TU FINANCIERA S.A.	CONCEPCION	Concepción	FISICA	F	10/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	20000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
18	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	10/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
19	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Colonia	FISICA	M	10/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
20	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	10/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
21	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FISICA	M	10/10/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	3,000,000	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
22	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	11/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
23	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	11/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
24	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FISICA	F	12/10/2024	REDES SOCIALES	Caja de Ahorro	dinero no dispensado	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
25	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FISICA	F	12/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
26	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	M	12/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
27	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	M	12/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
28	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	13/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
29	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	14/10/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
30	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Itagüí	FISICA	M	14/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
31	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Herrandías	FISICA	M	14/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
32	2078	TU FINANCIERA S.A.	PARAGUARI	PARAGUARI	FISICA	F	14/10/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	50,000	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
33	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	15/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	Reversión	450000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
34	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	15/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	120000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
35	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	F	16/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
36	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Prado Franco	FISICA	M	16/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Limita de transferencia	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
37	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	16/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	Disconformidad en la Atención de Cobranzas	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
38	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	F	17/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
39	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	17/10/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
40	2078	TU FINANCIERA S.A.	CAGUAYU	Caguazú	FISICA	M	17/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	Promo del área comercial	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
41	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	18/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
42	2078	TU FINANCIERA S.A.	CANINDEYU	CANINDEYU	FISICA	M	18/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Reversión	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
43	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	18/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Reversión	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
44	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	21/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
45	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	21/10/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
46	2078	TU FINANCIERA S.A.	GUARA	Villaria	FISICA	F	22/10/2024	PRESENCIAL	Transferencia	operaciones irregulares	500000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
47	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	22/10/2024	REDES SOCIALES	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
48	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	22/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	Cobertura del Seguro	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
49	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	23/10/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
50	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	23/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operación no reconocida	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
51	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	23/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
52	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	F	24/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
53	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	24/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	Promo del área comercial	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
54	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	F	25/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	440000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
55	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Itá	FISICA	F	25/10/2024	TELEFONICO	APP	transferencia no acreditada	1700000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
56	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	M	25/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
57	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	25/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
58	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	27/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	150000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
59	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	28/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	120000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
60	2078	TU FINANCIERA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	M	28/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
61	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	28/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
62	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	29/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
63	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	F	29/10/2024	TELEFONICO	Caja de Ahorro	dinero no dispensado	700000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
64	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	29/10/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
65	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	29/10/2024	REDES SOCIALES	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
66	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Luzque	FISICA	M	30/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	70000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
67	2078	TU FINANCIERA S.A.	CAGUAYU	Caguazú	FISICA	M	30/10/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
68	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	31/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
69	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	31/10/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
70	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	F	1/11/2024	TELEFONICO	Caja de Ahorro	dinero no dispensado	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
71	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	1/11/2024	TELEFONICO	Préstamos	operación no reconocida	3000000	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
72	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	2/11/2024	PRESENCIAL	Transferencia	operaciones irregulares	3500000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
73	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	4/11/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
74	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	4/11/2024	REDES SOCIALES	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
75	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	4/11/2024	TELEFONICO	Transferencia	operaciones irregulares	311,000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
76	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	5/11/2024	TELEFONICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
77	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	5/11/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
78	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	6/11/2024	REDES SOCIALES	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
79	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	6/11/2024	TELEFONICO	Caja de Ahorro	recarga no acreditada	1500000	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
80	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	M	6/11/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
81	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	7/11/2024	TELEFONICO	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
82	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	M	11/11/2024	REDES SOCIALES	APP	Inconvenientes con la App	300000	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
83	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	11/11/2024	TELEFONICO	Transferencia	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
84	2078	TU FINANCIERA S.A.	CONCEPCION	Concepción	FISICA	M	11/11/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
85	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FISICA	M	12/11/2024	PRESENCIAL	Caja de Ahorro	bloque preventivo	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	NO	N/A
86	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	M	12/11/2024	REDES SOCIALES	APP	Inconvenientes con la App	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	N/A
87	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Acajutla	FISICA	F	12/11/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	Reversión	0	PGG	Menor a 15 días hábiles	SI	

205	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	23/12/2024	PRESENCIAL	Préstamos	operación no reconocida	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
206	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	24/12/2024	TELEFÓNICO	Préstamos	operaciones irregulares	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
207	2078	TU FINANCIERA S.A.	CANINDEYU	CANINDEYU	FÍSICA	M	26/12/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
208	2078	TU FINANCIERA S.A.	ITAPIJA	Itapúa-Pety	FÍSICA	F	26/12/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
209	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	26/12/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
210	2078	TU FINANCIERA S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	26/12/2024	REDES SOCIALES	Transferencia	transferencia no acreditada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A

1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorquantes de Crédito Dinamico deberán consignar el número de constitución 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 "Otro" 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.