



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

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							
#	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	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	CAPIATA	FÍSICA	M	01/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Dinero no dispensado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
2	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	01/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
3	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	VILLA ELISA	FÍSICA	F	01/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
4	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	CAPIATA	FÍSICA	F	01/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
5	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	04/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
6	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	YPANE	FÍSICA	F	04/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
7	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	04/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
8	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	05/07/22	Telefónico	TARJETA DE CRÉDITO	Pago no imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
9	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ITAUGUA	FÍSICA	M	05/07/22	Otros - Especificar	PRÉSTAMOS	Solicitud Demorada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
10	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CORDILLERA	SAN BERNARDINO	FÍSICA	M	05/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error en Operaciones sin TD	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
11	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	05/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
12	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	05/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
13	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	JURÍDICA	N/A	06/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Deposito en Cuenta	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
14	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	07/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
15	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	07/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
16	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	08/07/22	Telefónico	TARJETA DE CRÉDITO	Pago / Cobro no Imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
17	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	08/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
18	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	M	08/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
19	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	M	08/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
20	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	08/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
21	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	AREGUA	FÍSICA	F	09/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
22	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	09/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
23	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	11/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
24	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	11/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
25	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	12/07/22	Telefónico	TARJETA DE CRÉDITO	Reversión de Montos Debitados	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
26	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	12/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
27	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	12/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
28	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	12/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
29	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	13/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
30	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	13/07/22	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Solicitud no ingresada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
31	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	13/07/22	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Pago / Cobro no Imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
32	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	JURÍDICA	N/A	13/07/22	Página Web	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
33	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	14/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
34	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	14/07/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
35	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	20/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
36	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	YPANE	FÍSICA	M	21/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
37	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
38	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	23/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Activacion Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
39	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	25/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
40	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	25/07/22	Telefónico	TARJETA DE CRÉDITO	Pago / Cobro no Imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
41	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	25/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
42	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	26/07/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
43	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	27/07/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
44	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	27/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
45	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	27/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
46	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	29/07/22	Telefónico	TARJETA DE DÉBITO	Bloqueo TD	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
47	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	29/07/22	Telefónico	TARJETA DE DÉBITO	Solicitud no Ingresada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
48	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	29/07/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
49	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	29/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
50	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	29/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
51	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	29/07/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A

52	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	F	01/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
53	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	01/08/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error en Operaciones sin TD	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
54	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	01/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
55	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	02/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
56	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	02/08/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
57	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	03/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
58	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	03/08/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Pago No Imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
59	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	11/08/22	Telefónico	TARJETA DE DÉBITO	Solicitud no Ingresada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
60	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	11/08/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Error de App	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
61	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	12/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
62	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	17/08/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
63	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/08/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Activacion Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
64	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/08/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
65	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	22/08/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
66	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	22/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Deposito en Cuenta	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
67	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Credito a Comercio	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
68	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Credito a Comercio	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
69	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	22/08/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Credito a Comercio	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
70	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	24/08/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
71	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	25/08/22	Telefónico	TARJETA DE DÉBITO	Pago / Cobro no Imputado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
72	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	26/08/22	Telefónico	ATM	Inconveniente con el ATM	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
73	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	27/08/22	Telefónico	ATM	Inconveniente con el ATM	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
74	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	30/08/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Activacion Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
75	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	01/09/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
76	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	01/09/22	Otros - Especificar	CAJA DE AHORRO	CAH No Aperturada	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
77	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	02/09/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Varios	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
78	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	05/09/22	Telefónico	OTROS - ESPECIFICAR	Transferencias Sipap	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
79	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	JURÍDICA	N/A	07/09/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	Error Banca Web	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
80	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	M	08/09/22	Otros - Especificar	OTROS - ESPECIFICAR	No recepción de Correo	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
81	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	12/09/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Dinero no dispensado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
82	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	16/09/22	Telefónico	CAJA DE AHORRO	Reversion Monto Debitado	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
83	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	16/09/22	Telefónico	TARJETA DE CRÉDITO	Pago no imputado / Grilla de Desc.	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A
84	2007	Financiera ueno S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	F	20/09/22	Telefónico	ATM	Inconveniente con el ATM	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	N/A

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.