

## 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								
	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	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	14/12/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	DEUDA NO RECONOCIDA.	16.300.000	PYG	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	CLIENTE SE ACERCO A VERIFICAR LA DOCUMENTACION FIRMADA, INDICA QUE PRESENTARÁ DENUNCIA CORRESPONDIENTE-
2	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	14/12/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITA VERIFICACION DE MORA EN BICSA.	N/A		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	MORA VIGENTE POR ERROR SISTEMATICO. EXCLUSION PROCESADA.
4	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	02/11/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	DEUDA NO RECONOCIDA	3.480.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	CLIENTE NO VOLVIO A COMUNICARSE. LAS CUOTAS SIGUIERON DESCONTANDOSE.
5	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	27/11/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITA EXCLUSION DE INFORMCONF.	N/A		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SOLICITUD DE INFORMCONF PROCESADA.
9	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	27/12/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITA EXCLUSION DE INFORMCONF.	N/A		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SOLICITUD DE INFORMCONF PROCESADA.

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

Emission de Certificado de deuda

#### Observaciones:

- La mayoría de las columnas tienen listas desplegadas 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.