



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 4.to 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			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	Nemby	FÍSICA	F	20/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Verificación de Deuda
2	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
3	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Itá	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
4	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	GS 446.394	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Pago Realizado
5	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	10/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
6	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	10/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Pago Realizado
7	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	17/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
8	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	18/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
9	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	24/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
10	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	28/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
11	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Nemby	FÍSICA	F	6/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
12	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Nemby	FÍSICA	M	11/12/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Consulta
13	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	2/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
14	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CORDILLERA	Arroyos y Esteros	FÍSICA	F	3/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
15	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	4/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
16	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	5/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
17	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	F	7/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
18	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	ÑEMBUKU	Pilar	FÍSICA	F	8/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
19	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Itaiguá	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
20	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CONCEPCION	Horqueta	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
21	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
22	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	9/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
23	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	18/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
24	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	18/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
25	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CAAGUAZU	Carayaó	FÍSICA	M	18/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
26	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CAAGUAZU	Repatriación	FÍSICA	F	21/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
27	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Itaiguá	FÍSICA	F	23/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
28	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	29/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
29	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	31/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
30	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	31/10/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
31	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CORDILLERA	Tobatí	FÍSICA	F	4/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
32	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	7/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
33	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Julián Augusto Saldivar	FÍSICA	M	8/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré
34	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	ÑEMBUKU	Pilar	FÍSICA	M	11/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
35	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	SAN PEDRO	25 de Diciembre	FÍSICA	M	9/12/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Extracto de Cuenta
36	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	f	15/11/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	GS 287.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Pago Realizado
37	214	UNIVERSO DE CREDITOS Y CONSUMO S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	27/12/2024	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Servicio Financiero	N/A	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Solicitud de Pagaré

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>Consultar Tabla II: 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.