

#	Código Entidad <sup>1</sup>	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente			Datos del Reclamo							
		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	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	5/10/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama tiempo de espera en la sucursal, se confirma con el cliente que el mismo se acerca en el horario de almuerzo donde hay mayor afluencia de gente, se recibe descargo de la sucursal con el fin de ver alguna alternativa para la mitigación	N/A	N/A	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
2	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	1/10/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama tiempo de espera en sucursal, sucursal remite el descargo informando que el tiempo de espera correspondía al hecho de que era día de cierre de mes. No se confirma el tiempo de espera del cliente ya que no fue registrado en el QBOX. Se generaron las acciones para mitigar la espera de los clientes en esa sucursal y evitar situaciones similares.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
3	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	5/10/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Menciona que había solicitado el débito en cuenta de la cuota de sus operaciones, se confirma que no contamos con el formulario para debito firmado, se intenta contacto sin éxito tras varios intentos	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama debito automatico
4	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	10/10/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Se verifica que el cliente se acerca en el horario de almuerzo, horario de mayor afluencia el mismo no quiso operar y se retiro indicando que volviera en otro momento	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
5	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	10/10/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama tiempo de espera, se acerca en el horario en el horario de mayor afluencia de gente y la misma no quiso esperar	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
6	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	13/10/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Reclama habilitación de TC. Se le menciona que la TC fue bloqueada por seguridad y se informa que el motivo de bloqueo fue su compra sin su autorización por internet, se indica al cliente que la TC fue registrada y reclama ese hecho. Se le solicita que se acerque a la sucursal para formalizar el pedido y completar el procedimiento. Se confirma que el mismo se acerca a la sucursal y finalizó los tramites	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama Habilitación de Tarjeta de Credito
7	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	24/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama inconvenientes con la Web. Reclama que no actualiza el saldo de los productos activos en la app, mencionando que no ve el dinero ni puede visualizar los datos correctos. Verificado con Captaciones.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama inconvenientes con la web
8	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	25/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama que figura en informconf Reclama que cancelo su operación con Sáctica, se realiza verificación y se confirma con los mismo que la misma ya esta cancelada y finiquitada.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que figura en Informconf.
9	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	25/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama consulta de informconf. Se recibe retorno por parte de la sucursal, quien facilita print de conversaciones confirmando la solicitud para la verificación de sus datos particulares.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama consulta de sus datos en Informconf
10	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	25/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas. Se confirma con el cliente que el mismo ya no cuenta con deuda. Se canaliza el reclamo via Area de Telecomunicaciones.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama gestion de Cobranzas
11	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	26/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama información incorrecta de su vendedor. Se confirma con la sucursal donde realizo el desembolso que se le explico al cliente y se le mostro el detalle de la liquidación y se asegura que la misma es su conformidad con sus firmas en los documentos. Cliente ya abono la cuota.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama informacion incorrecta del vendedor
12	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	26/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama solicitud de credito. Se comunica la titular indicando que por engaños sus familiares le hicieron creer que en un momento que ella había gastado en donde la misma accedió a la solicitud, pero se informa que la misma cuenta con resolución de rechazo por condiciones comerciales.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama solicitud de credito
13	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	28/10/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera. Tiempo de espera muy largo en el horario del medio día. Se solicita activar plan de contingencia para estos casos.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
14	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	31/10/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama resolución de credito. Se verifica que el mismo por condiciones comerciales no accede al credito.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama resolución de credito
15	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	1/11/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclamo por consulta de informconf. Se aclara con el cliente que la consulta fue realizada por su asesora en esa entidad.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama por consulta de su informconf
16	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	8/11/2022	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera en Sucursal. Sugiere mas personal en atención al cliente y tambien en caja ya que solamente hay un cajero.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera en Sucursal
17	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	8/11/2022	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	Reclama contacto de varios asesores. Cliente solicita poder contar con UN SOLO ASESOR, ya que le molesta recibir mensajes y propuestas de credito de distintos asesores. Se toma el punto y se se ingresa a SENGEI la sugerencia.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama contacto de varios asesores
18	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/11/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama trato recibido de sucursal Centro Recibió mensaje de préstamo pre aprobado, pero luego demasado se generó a raíz de una confusión de la Plataforma Comercial Se realizó el desembolso con resultado satisfactorio por parte del cliente.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama trato recibido en Sucursal
19	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	16/11/2022	NOTA	TARJETA DE CREDITO	Reclama desbloqueo de su TC. El proceso en estos casos es que el cliente firme el formulario de TC solicitando el desbloqueo de su tarjeta. Viernes 11/11/2022 cliente se acerca a firmar el formulario de pedido de desbloqueo. Lunes 14/11/2022 se procedió al desbloqueo de la tarjeta	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama desbloqueo de su TC.
20	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/11/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama vencimiento no acordado. Se llama a la cliente para indicarle que esta bien el vencimiento, corresponde en los 90 días ya que la misma desembolso en septiembre.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Vencimiento no acordado
21	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	2/12/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama que figura en informconf despues de haber abonado por estar en mora en la FPI. Se verifica que abono en fecha 28/11/2022 y la exclusion fue realizada.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que figura en informconf
22	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	5/12/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama que sigue figurando en informconf por parte de la FPI con la cual tenia 132 días de mora. Se confirma con el area ya que no figura por la entidad. Fue realizado el proceso de exclusion	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que no fue excluido de informconf
23	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	7/12/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	El cliente cuenta con una tarjeta de credito con 95 días de mora por tal motivo sigue en informconf. Se comunica al cliente esta situación.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama que figura en Informconf.
24	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	13/12/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas. Se comunica el hijo de la cliente titular solicitando que lo banan de manera frecuente que están aún dolidos por lo de su madre que solicita que por favor tengan en cuenta que en la semana se acercaran en la sucursal con los documentos.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama gestion de Cobranzas
25	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	14/12/2022	OTROS - ESPECIFICAR	OPERACIONES DE CAMBIO	Reclama entrega de billetes de dolares dañados por transferencia Western. Cajero manifiesta que la Sr. verificó en frente a él billete por billete y no hubo ningún reclamo de por medio, agradeció y se retiro.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama entrega billetes dañados
26	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	15/12/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclamo desconocimiento de deuda. Cliente se comunica mencionando que averiguando detalles de su informconf toma conocimiento que se solicito a su nombre créditos en varias entidades, manifiesta saber de quien se trata. Se confirma que el cliente cancelo su credito al día siguiente en forma anticipada.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Desconocimiento de Deuda
27	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/12/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama el trato recibido de su asesora. Cliente indica aborara el 30/12, también reclama que su asesora lo trató mal y no le indicó en ningún momento cual es su nombre. Se verifica gestión vía WhatsApp, no hay ningún tipo de maltrato de parte de su asesora.	N/A	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama gestión de Cobranzas

<sup>1</sup>Consultar Tabla V Estado de Colegios y Entidades. Para el caso de los Colegios de Crédito Diurno se deberá consignar el número de constancia de registro.

<sup>2</sup>Consultar Tabla I Departamentos y Municipios

<sup>3</sup>Indicar una breve descripción del reclamo, que, si es necesario, se debe consignar en el campo "Observación".

<sup>4</sup>En caso de haber elegido la opción "Sí" 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.