

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								Observación ⁴
	Código Entidad ¹	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ³	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	
1	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	01/04/2022	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera en sucursal, sugiere que haya mas representantes en el horario de almuerzo	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
2	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	02/04/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama desembolso no procesado , se realiza verificación y la operación ya fue procesada, se informa al cliente .	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
3	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	04/04/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo que no le lleo la generacion de su acceso a la web, se realiza el renvio y confirmacion con el cliente de la recepcion	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Web Banking
4	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	04/04/2022	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Reclama resolucio de credito, no reúne condiciones comerciales para la renovacion de momento.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
5	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	05/04/2022	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Reclama monto aprobado, contaba con una linea por cancelar y la misma indica que no le informaron bien del monto que debia solicitar para retirar la cantidad que necesitaba, se realiza modificacion y se procesa el desembolso con el monto solicitado	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	07/04/2022	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama atención Brindada , el mismo no quiso sacar el ticket de atencion y desde la fila de la caja queria que se le brinde informacion sobre su prestamo se le indico que debia se atendido por una representante de atencion al cliente , motivo por el cual se molesto.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Atencion brindada
7	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	08/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama cancelacion de TC, se realiza verificación y se informa que la misma ya esta dada de baja	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
8	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	09/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama Habilitacion de TC, se realiza verificación y se informa al cliente que la Tc se encuentra disponible para el uso	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	11/04/2022	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama emision de extracto, se realiza la verificación y reenvio de la misma ,se actualiza correo electronico ya que estaba ingresado de manera incorrecta.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	12/04/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, recibe mensajes de cobranzas solicitando el pago de sus cuotas, no cuenta con cuota pendiente, se encuentra al día. Se realizo la verificación y el mismo esta al día, se solicita las disculpas del caso.	NA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama entrega de plástico, se realiza peticion de prioridad para la entrega , se informa al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama emision de extracto, se realiza la verificación y reenvio de la misma , se confirma con la cliente la recepcion.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
13	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	12/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama linea de credito adicional, se realiza verificación en donde el titular de la linea habia pedido el bloqueo preventivo de la Tc principal, se le menciono que por dichi motivo la linea de credito baja y la adicional tambien queda inhabilitada. Se le consulta si necesitara el debloqueo ya que el mismo habia mencionado que extravio el plastico, cliente menciona que dejara sin efecto y que seguira abonando mas para bajar la deuda.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
14	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	16/04/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama que no solicito ningun credito, se realiza verificación con el dpto de Riesgo en donde el cliente menciona que se confundio de entidad pero que si solicito el credito	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
15	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	F	18/04/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclama informacion brindada, se habia acercado una oficina ya que tenia inconveniente en un cajero y no podia realizar extracciones con su billetera electronica, la misma reclamo que al acercarse primeramente le indicaron un disponible y luego en caja le confirmaron otro , se solicito las disculpas del caso por la mala informacion	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

16	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	20/04/2022	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Tercero reclama que no puede acceder a informacion de la operación , es el padre de la titular quien se acerco a abonar , se le menciona que no se le puede brindar mayor informacion, es la titular quien debe acercarse en caso de disconformidad, pero que de igual manera agradecemos sus comentarios.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
17	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	22/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama entrega de plástico, se realiza peticion de prioridad para la entrega , se informa al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	22/04/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama imputacion de pago, se realiza verificacion con el comercio aliado y se procesa la aplicación manual del pago.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/04/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, cliente con cuotas pendientes, se guarda que cumpla con la promesa de pago.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
20	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/04/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama entrega de plástico, se realiza peticion de prioridad para la entrega , se informa al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA		28/04/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama contacto del comercio al adquirir el producto,se realiza verificacion y se recibe retorno , del contacto con la cliente	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	E-commerce
22	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	04/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama imputacion de pago, se realiza verificacion con el comercio aliado y se procesa la aplicación manual del pago.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	04/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama activacion de tc, se verifica el motivo por el cual no fue procesado ya actualmente la misma no reúne condiciones.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
24	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	10/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama cancelacion de TC, se realiza verificacion y se informa que la misma ya esta dada de baja	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	11/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama resolucioin de credito, no reúne condiciones comerciales para la renovacion de momento.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
26	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	11/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama entrega de plástico, se realiza peticion de prioridad para la entrega , se informa al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, indica que las gestiones de cobranzas son demasiadas insistentes ,se le informo que dicho proceso corresponde ya que a la fecha cuenta con una la ultima cuota pendiente de pago , posterior al reclamo cliente realiza cancelacion de su ultima cuota.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
28	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	13/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, se encontraba con una cuota vencida al momento de la gestion se dejo buzón de voz , el mismo reclama que recibio un buzón de voz pero que ya estaba al día , se verifica que la gestion fue antes del pago , se le informa de igual manera que el pago ya esta aplicado.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
29	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	13/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, No se encontro registro de contactos via Whasapp Ana, tampoco registros de haber recibido el comprobante, desde Atc se informa que se registra el pago .	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
30	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	17/05/2022	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama atencion brindada, se confirma que la misma estaba utilizando el celular en salon motivo por el cual el guardia le indica que esta prohibido el uso y la misma se molesta, se menciona que por protocolo de seguridad de la entidad no esta permitido .	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Atencion brindada
31	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	17/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, titular cuenta con dos polizas, una financiada por la TC, y otro directamente por la compañía la rural. Se le menciona que ambas estan vencidas a la fecha por lo que debe de ponerse al día , se le informa y la misma agradece la aclaracion	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
32	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	17/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama inconvenientes con la Web banking, se realiza relevamiento al areá pertinente se informa al cliente que se estara restableciendo en la brevedad posible, se le confirma que la misma ya esta subsanada	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

33	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	17/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Se verifica cliente cuenta con dos productos en Mora , el mismo realizo pago de su tc el día 17/05, se le confirma que el pago ingreso sin inconvenientes pero la misma reclamo la insistente gestion de cobranzas que recibe, se le informa que es el procedimiento interno de la FPJ, la misma a la fecha sigue en mora con una cuota vencida de su prestamo. TC al día	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
34	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	18/05/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama error en la pagina , inconveniente se daba por el tamaño de las imágenes adjuntas, informamos al cliente que pruebe nuevamente y nos indicó que estaría viendo, al insistir menciono que desea que se le cargue la solicitud, informamos que por seguridad el mismo debe cargar la compra desde la página con su usuario	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	E-commerce
35	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	18/05/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama error en la pagina E-commerce, inconveniente se daba por el tamaño de las imágenes adjuntas, informamos al cliente que pruebe nuevamente y nos indicó que estaría viendo, al insistir menciono que desea que se le cargue la solicitud, informamos que por seguridad el mismo debe cargar la compra desde la página con su usuario	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	E-commerce
36	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	18/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama resolucio de credito, no reúne condiciones comerciales para la renovacion de momento. Se le explico pero la misma no quedo conforme por el resultado	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
37	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	21/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama entrega de plástico, se realiza peticion de prioridad para la entrega , se informa al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	23/05/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclama entrega de TD, se derivó al area y se menciona al cliente que nos comunicaremos de nuevo para informar una vez que el plastico este disponible para el retiro.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	26/05/2022	SEDECO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de ventas, se recibe notificacion de Sedeco en donde cliente realiza denuncia por recibir gestiones de ventas alegando de que el mismo se encuentra registrado en la pagina de NO MOLESTAR - SEDECO. El Seguimiento de oficio queda a cargo de asesoría, ya que esto va a juicio legal.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
40	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/05/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama fecha de vencimiento, se realiza verificacion y el comercio confirma que si le indicaron la fecha de vencimiento y sobre la financiacio con la entidad	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
41	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	31/05/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama bloqueo de tc , se realizó la verificación del caso, cliente pago con atrasos en el mes de Marzo y Abril, llevo con 44 días al 13/04 se bloqueó (por orden administrativa, es decir por el atraso) el mismo se puso al día en la misma fecha , pero la TC ya se encontraba bloqueada. El 23/05 cliente se contactó con el canal de Televentas para solicitar un crédito el cual fue rechazado por no reunir las condiciones comerciales (FAJA N- Con morosidad mayor a 30 días).	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
42	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	03/06/2022	REDES SOCIALES	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera en sucursal, se realiza verificacion ,y ese día estaban en contingencia por enfermedad de dos colaboradoras.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama tiempo de espera
43	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	03/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama que figura en informconf, contaba con 92 días de atraso por lo que el mismo ya estaba incluido en la base por dicho atraso , se le menciona la importancia del pago en fecha de sus cuotas a modo de evitar estos inconvenientes. Cliente realiza cancelacion 06/06/2022	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
44	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	06/06/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama Emision de extracto, se realiza verificacion y se confirma que el correo estaba incorrecto ,se procede a la actualizacion de la misma para la recepcion	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	06/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama estado del producto , Se realiza verificacion con el comercio , y se recibe retorno de que el inconveniente fue subsanado, mencionan que estaran realizando el seguimiento para la cobranza del cliente	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	

46	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	07/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama desconocimiento de deuda,Se recibe retorno por parte del comercio, facilitan conversacion con el titular en donde el mismo si reconoce la deuda y menciona que fue un mal entendido.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
47	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	08/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama retorno a su solicitud, Se verifica que la solicitud ya esta aprobada se informa y la misma agradece retorno.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	08/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama imputacion de pago, se realiza verificacion con el comercio aliado y se procesa la aplicación manual del pago.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	08/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama imputacion de pago , se realiza verificación y el comprobante Facilitado no corresponde a la operación con la Financiera Pyo Japonesa	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
50	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	09/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama imputacion de pago , Se realiza verificacion del caso cliente se comunico para confirmar que el pago haya ingresado , se le indica que ya se verifica el pago pero ese mismo dia del pago la boca de cobranzas realiza la reversion del pago por lo que dias despues le genero dias de mora y se le realizo gestion de cobranzas, se le indico al cliente que al momento de la consulta se verificaba el pago pero que se confirmo que fue reversado. Cliente agradece contacto y estara reclamando en la boca de cobranzas	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
51	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	14/06/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama error en la App,Cliente indica que la app esta con inconvenientes para realizar pagos por lo que se deriva al dpto , quien realiza el reclamo al proveedor, se subsano el inconveniente y se da aviso al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	APP
52	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	14/06/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclama envio de TD,Se realiza reclamo al area en donde se solicito la prioridad de entrega del plastico al cliente, se confirma con el mismo la disponibilidad en sucursal y cliente indica que pasara a retirar.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	16/06/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama error en la pagina, se soluciono pero la misma indico que va aguardar mas para realizar la compra.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	E-commerce
54	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	16/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama fecha de vencimiento , se indica que el cambio ya no es posible, se menciona que los documentos que firmo tienen la fecha estipulada .	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
55	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	20/06/2022	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Reclama descuento de intereses, Se verifica que el cliente es de rubro independiente cuenta con atrasos desde la pandemia, se le ofrecio reestructurar su cuenta a modo de que el mismo pueda abonar sin inconvenientes con cuotas mas bajas pero el mismo no acepta. Solicita descuento todos los meses.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
56	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	22/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama desconocimiento de deuda, Se confirma que efectivamente la titular realizo la devolucion del producto por desperfecto pero se le realizo el cambio por la garantia de satisfaccion con la que cuenta el comercio , Se verifica que la deuda que la operacion se encuentra al día	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
57	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	28/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestion de cobranzas, Cliente venía con atrasos de 50 días de mora (abono el día viernes 24/06 por la cuota de mayo) , y tiene pendiente la cuota de junio con 23 días de atraso a la fecha por lo que las gestiones de cobranzas van a continuar se recalca que el mismo está incumpliendo la fecha de pago por lo tanto las gestiones si corresponden .	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
58	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	29/06/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama que figura en informconf, Se confirma la misma contaba con cuotas pendientes , comenta que ya abono sus cuotas pendientes el día de ayer a la tarde y hoy esta exigiendo que se le saque de informconf porque no puede esperar porque necesita que ya no figure. Se le comenta sobre el proceso que es entre 48 a 72 hs ,pero ni 24 hs aun no fue de su pago dice que va a llamar a la central para reclamar y quejarse .Cliente estaria saliendo de garante por eso el interes y el apuro en poder limpiar sus informes ,si es que en realidad le figura algo con nosotros.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	

2-Consultar Tabla 1 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.