



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 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	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	6/1/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que no podía hacer la recuperación de contraseña de ingreso a la aplicación	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Verificamos que el número con el cual intentaba hacer el cambio no era el asociado a su cuenta, por lo que el SMS con el código verificador no estaba llegando
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	9/1/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que no se procesó su pago a la ANDE hecho desde la aplicación	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se le indicó que el pago de ese servicio a través de la app no es en línea, y que se procesa dentro de las 48 a 72 horas hábiles desde el pago
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Areguá	FÍSICA	M	10/1/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Indicó que no podía realizar transferencias desde la aplicación a una cuenta de Visión Banco	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se hicieron las verificaciones correspondientes y confirmamos que Visión estaba rechazando las transferencias por su lado con motivo de "Por políticas internas de la empresa".
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	18/1/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al confirmar la transferencia desde la aplicación	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se hicieron las verificaciones correspondientes y el inconveniente se debió a un error de conexión en Finlatina
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	18/1/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar cargar saldo desde la aplicación	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se comprobó un error por el lado de la procesadora (Pronet)
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	28/1/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	No se concretaba la transferencia. Al salir de la cuenta, el monto se reversaba	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Las transferencias no se procesaban por un mantenimiento que el BCP se encontraba haciendo al SIPAP el día sábado 28 de enero
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	30/1/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	No llegaba una transferencia desde el BNF a Vaquita	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se verificó que el remitente puso el número de cuenta de forma incorrecta
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	20/1/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamó que no se procesó su pago realizado a la ANDE a través de la app	110.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se le indicó al usuario que el servicio de pago de la ANDE a través de la app no es un servicio en línea, y que se concretan en los cortes horarios establecidos por la procesadora
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	M	31/01/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Indicó que no llegó una transferencia que envió el día sábado 28/01 desde la app a otra entidad	100.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La transferencia no se concretó debido a la actualización realizada por el BCP el día sábado 28/01
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	3/2/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	indica que no llega la transferencia	300.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La persona que le envió colocó mal el número de cédula
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	4/2/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	indica que no llega la transferencia	500.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La persona que le envió la transferencia colocó de forma incorrecta el número de cuenta, por lo que la transferencia no se concretó
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	6/2/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	pago de Ande no se procesa	sin especificar	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El pago se realizó el día sábado 4 de febrero. Los pagos hechos a la ANDE a través de la procesadora se procesan solo en días hábiles
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	10/2/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de tarjeta de crédito no se procesa	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se le indicó a la usuaria que los pagos hechos a la tarjeta de crédito de la entidad escogida se procesan dentro de las 48 a 72 horas hábiles
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	24/2/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	error en el envío de giros	5000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	se confirmó que el error se dio por un bloqueo de la terminal por parte de Pronet, esto debido a que en un intento de transacción anterior un usuario probó enviar un giro a un número que se encontraba en la "lista negra" de una de las telefonías, provocando esto el bloqueo de la terminal e imposibilitando el envío de giros para todos
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	26/2/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No recibí reintegro por compra en local con promoción activa	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se pudo verificar que por un inconveniente con Bancard las transacciones hechas desde madrugada del sábado 25/02 al 26/02 no quedaron registradas en el bus de datos, por lo que los reintegros no se pudieron ejecutar
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	23/3/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	no podía iniciar sesión en la app	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Error técnico en una versión nueva de la app que afectaba a los iPhone. Se solucionó levantando una nueva versión con el inconveniente corregido
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	23/3/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía recibir transferencias	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Verificamos que la persona ya alcanzó su límite transaccional
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	F	30/3/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que no pudo realizar un giro	40000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La persona estaba intentando enviar a un número portado a otra línea telefónica
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	30/3/2023	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que el pago realizado desde la app a su tarjeta de crédito del Banco Atlas no se concretó	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se le indicó que la procesadora toma de 48 a 72 horas hábiles en procesar pagos a tarjetas de crédito de otras entidades

¹-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinamico deberán consignar el número de constancia de registro.

²-Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios

³-Realizar una breve descripción del reclamo, fecha, 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.