



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. 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 |                    |                                |                  |        |                                |                                |                          |
|---|------------------------------|----------------------------|--------------|---------------------|----------------------------|--------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------|------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
|   | 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 | 2071                         | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | M      | 12/4/2022        | TELEFÓNICO        | TARJETA DE CRÉDITO | Solicitud de Cambio de P       | 0                | PYG    | MEJOR A 15 DÍAS HÁBIL          | SI                             |                          |
| 2 | 2071                         | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | M      | 14/3/2022        | PRESENCIAL        | CAJA DE AHORRO     | presento acta de denunc        | 1200000          | PYG    | MEJOR A 15 DÍAS HÁBIL          | NO                             |                          |
| 3 | 2071                         | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | F      | 18/2/2022        | TELEFÓNICO        | CAJA DE AHORRO     | se comunicó Camila Cost        | 1155000          | PYG    | MEJOR A 15 DÍAS HÁBIL          | NO                             |                          |
|   |                              |                            |              |                     |                            |        |                  |                   |                    |                                |                  |        |                                |                                |                          |
|   |                              |                            |              |                     |                            |        |                  |                   |                    |                                |                  |        |                                |                                |                          |
|   |                              |                            |              |                     |                            |        |                  |                   |                    |                                |                  |        |                                |                                |                          |

1-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.

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

#### Observaciones:

- La mayoría de las columnas tienen listas desplegables asociadas al listado de tablas.

- Se debe consignar un solo reclamos por fila.

- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.