



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
2DO TRIMESTRE 2025

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	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	1-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	55000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	1-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CONCEPCION	CONCEPCION	FÍSICA	M	1-abr	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicita tarjeta digital por falta de cobertura en la zona	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	2-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su fecha de nacimiento de forma errónea
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	2-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	GUAIRA	GARAY	FÍSICA	M	3-abr	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicita tarjeta digital por falta de cobertura en la zona	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	4-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	43000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	SAN PEDRO	VILLA DEL ROSARIO	FÍSICA	F	4-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	ATYRÁ	FÍSICA	M	7-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ÑEEMBUCU	LAURELES	FÍSICA	M	7-abr	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicita tarjeta digital por falta de cobertura en la zona	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	BOQUERON	FILADELFIA	FÍSICA	M	8-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	8-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede eliminar su alias de la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	9-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	AMAMBAY	PEDRO JUAN CABALLERO	FÍSICA	M	10-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede ver saldo ni movimientos en la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	10-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede ver saldo ni movimientos en la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	AMAMBAY	PEDRO JUAN CABALLERO	FÍSICA	M	11-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su fecha de nacimiento de forma errónea
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	11-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede ver saldo ni movimientos en la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	14-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	48000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	14-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	41860	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo improcedente No correspondía reintegro
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	BOQUERON	FILADELFIA	FÍSICA	M	15-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	16-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita cambio de nombre de usuario	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	17-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pide corrección de dirección	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	F	17-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No puede iniciar sesión	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	ITACURUBÍ DE LA CORDILLERA	FÍSICA	M	22-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	24-abr	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	SAN PEDRO	San Pedro del Ycamandiyú	FÍSICA	F	5-may	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicita tarjeta digital por falta de cobertura en la zona	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	5-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LIMPIO	FÍSICA	M	6-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
29	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	6-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	22500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	M	6-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	22500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	M	7-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
32	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	F	8-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en gestión de dispositivo de confianza	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	8-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita corrección de nombre	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CONCEPCION	CONCEPCION	FÍSICA	F	9-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
35	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	12-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al extraer de función Bolsillos	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	F	13-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	AMAMBAY	PEDRO JUAN CABALLERO	FÍSICA	F	13-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario colocó su cédula de forma errónea
38	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CANINDEYU	LA PALOMA	FÍSICA	F	16-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ÑEEMBUCU	PILAR	FÍSICA	M	16-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede ver saldo ni movimientos en la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	PRESIDENTE HAYES	Villa Hayes	FÍSICA	F	19-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo improcedente Estaba colocando de forma incorrecta los datos de
41	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	M	20-may	TELÉFONICO	PRÉSTAMOS	No visualiza pago de préstamo	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	21-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	21-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No puede registrar cédula como alias	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	23-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	pide corrección de nombre	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	23-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	24-may	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Error en visualizar tarjeta digital desde la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo improcedente
47	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	25-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no recibe código para cambio de contraseña	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	26-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	F	27-may	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	2-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita corrección de nombre	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	M	3-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede visualizar tarjeta digital desde la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LIMPIO	FÍSICA	F	4-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	CORONEL OVIEDO	FÍSICA	F	5-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	no puede visualizar tarjeta digital desde la app	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	9-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	solicita corrección de nombre de usuario	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	9-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	M	10-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	10-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	11-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	12-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	13-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
62	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	F	16-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
63	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	17-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
64	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	17-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
65	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	18-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
66	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	24-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
67	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	25-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en función bolsillos	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
68	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	F	25-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	150000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
69	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	27-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
70	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	27-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en registro	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
71	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	F	27-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	22500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
72	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LIMPIO	FÍSICA	M	27-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no recibido.	22500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
73	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	30-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error en función bolsillos	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
74	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	30-jun	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente de cambio de contraseña	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

1-Consultar Tabla V: Estado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Oorgantes de Crédito Diuarrario deberán consignar el número de constancia de registro.

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.