

Datos del Reclamo															
Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente		Datos del Reclamo									
#	Código Entidad ¹	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ³	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	Observación ⁴
1	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	19/10/2022	HOMEBANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no recibió su extracto de tarjetas de Crédito en su correo. Se procedió al reenvío.	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	31/10/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Reclama que no recibió la transferencia desde su cuenta digital -Vaquita a Familiar. Al verificar se confirma que el Banco tenía un error por ello no realiza la confirmación de la transacción.	3.000.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	1/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que le salta un error al intentar pagar con QR, el mensaje "QR inválido"	100.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El error se debió a que la cuenta de la empresa a la cual se intentó hacer el pago es de la financiera FIC. Esta financiera no tiene a Finlatina en su grilla, por lo que no acepta los pagos provenientes de cuenta Finlatina. La actualización de la grilla debería darse por el lado de FIC.
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	01/11/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Reclama un error en la app al intentar hacer una transferencia, se verifica el error con el área de TI y quedó subsanado	150.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	8/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama un error al intentar hacer extracción en ATM	-	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El cajero en el que estaba intentando hacer la extracción correspondía a uno de la red Dinelco y la tarjeta corresponde a la red Infonet.
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	8/11/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	El cliente no podía realizar la recuperación de contraseña dado que el número asociado a la cuenta del cliente estaba incorrecto. El mismo fue corregido y la contraseña pudo ser recuperada.	-	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	10/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No le llegaba el saldo cargado a su telefonía desde la aplicación	7.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	El cliente colocó mal el número de teléfono
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	15/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podría registrarse a la app. Se verificó y era debido a que no contaba con cédula de identidad paraguaya.	-	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	se constató que la cédula es brasilera
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	16/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que no le llegó a su tarjeta Jaha el monto cargado desde la app	5.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	La carga se hizo de forma correcta. Solo faltaba validar la carga en un validador del bus perteneciente a Jaha
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	18/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Le apareció el mensaje de "Fondos insuficientes" al intentar hacer una extracción	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	No estaba considerando el monto correspondiente a la comisión por extracciones
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	24/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama el error al intentar registrar una tarjeta a la aplicación, pero es la misma tarjeta que ya se encuentra asociada, por lo cual le muestra el error.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	28/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No le llegaba el saldo cargado a su telefonía desde la aplicación	5.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El servicio de Tigo estaba con inconvenientes
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	28/11/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Reclama que la transferencia que realizó desde Vaquita al banco Familiar no se acreditaba, se debió a que el banco receptor estaba con inconvenientes en el servicio.	100.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	1/12/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama que su tarjeta esta bloqueada, al verificar se constató que el mismo estaba colocando el PIN de manera incorrecta. Se procedió al desbloqueo según procedimiento de seguridad.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	2/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No se le acreditó una carga hecha desde la app a una tarjeta prepaga de Visión	50.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se le comentó que ese servicio no es en línea y que puede procesarse en el transcurso de 3 días hábiles
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	2/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falló un pago en POS y no se realizaba la reversión, pero finalmente se realizó de forma automática	50.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Se verificó y estaba todo correcto. La reversión se hizo después de unos minutos de forma automática
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	2/12/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	No se le acreditaba una transferencia hecha a su cuenta. Al verificar se confirma que el emisor colocó de forma incorrecta el número de cuenta	150.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	3/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama error en pago con QR.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se confirma que la persona colocaba de forma incorrecta la clave transaccional, al confundir con el PIN de tarjeta
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Antonio	FÍSICA	F	4/12/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama el bloqueo de tarjeta, porque se colocó de manera incorrecta el PIN, se realizó el desbloqueo.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	5/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que no podría registrarse a la app.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	No cuenta con cédula paraguaya vigente
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	AMAMBAY	Pedro Juan Caballero	FÍSICA	M	5/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama un error al iniciar sesión en la app	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Estaba colocando la contraseña de forma incorrecta. Se le indicó el procedimiento para realizar la recuperación de su contraseña
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	F	6/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que no podía ingresar a la aplicación, se le indicó como hacer la recuperación de contraseña a través de la app.	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	M	7/12/2022	TELEFÓNICO	COBRO DE COMISIONES	Indicó que en el cajero le salía saldo insuficiente, a pesar de contar con fondos	5.500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le informó de la comisión de Gs. 5500 de comisión existente, y que eso saldría de la cuenta también
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	13/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que no podía cargar su cuenta en un punto Aquí Pago	-		MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le indicó que solo puede hacer cargas en puntos Aquí Pago que sean CNB
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	16/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamó que no se procesó su pago a la ANDE desde la aplicación	299.800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Se le indicó que el pago a la ANDE no es un servicio en línea y que se procesa en cierto corte horario al final del día
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	16/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamó que no pudo realizar cargas en un punto Aquí Pago			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se realizó la verificación y el usuario ya había sobrepasado su monto mensual de carga a la cuenta. Con el envío de sus declaraciones de IVA se pudo hacer una ampliación.
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Antonio	FÍSICA	M	19/12/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Reclamó que no recibía una transferencia hecha desde otra entidad, al verificar se constata que estaba colocando de una manera equivocada los datos para el envío			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	20/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que falló el pago de servicios			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Error general de pronet en los pagos de servicios
29	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	20/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que falló el pago de servicios			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Error general de pronet en los pagos de servicios
30	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	25/12/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que no le llega la transferencia del exterior			MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	se le indicó que la app es de uso local
31	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS													

1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dineroan 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 reclamo por fila.
 - En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.