



|    |      |                            |             |                     |        |   |        |            |                     |                                                         |                 |     |                         |                      |                                                                                                                                                                                                             |
|----|------|----------------------------|-------------|---------------------|--------|---|--------|------------|---------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|-----|-------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | CAPIATÁ             | FÍSICA | M | 2-feb  | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | se trataba de una transferencia internacional hecha por medio de western union y procesada por la entidad Ueno. En este caso, el reclamo correspondía a Ueno al ser ellos quienes no estaban procesando aun |
| 25 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 5-feb  | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | No puede solicitar tarjeta desde la app                 | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | Ya contaba con otra tarjeta activa                                                                                                                                                                          |
| 26 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ALTO PARANA | CIUDAD DEL ESTE     | FÍSICA | F | 6-feb  | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | error en cambio de contraseña                           | no aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | se intentó recuperar la ocntraseña con un númro diferente al asociado a la cuenta                                                                                                                           |
| 27 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CORDILLERA  | Caacupé             | FÍSICA | M | 7-feb  | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | error al asignar alias                                  | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | el usuario ya tenia asociado su alias en otra entidad                                                                                                                                                       |
| 28 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | CAPIATÁ             | FÍSICA | M | 7-feb  | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | reclamo por tardanza en aceptación de cuenta            | no aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | el registro de la persona fue clasificado como "sospechoso" por el área de cumplimiento al tener presan negativa                                                                                            |
| 29 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ÑEMBY               | FÍSICA | M | 9-feb  | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | Solicita tarjeta digital por falta de cobertura del coi | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 30 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | F | 12-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | inconveniente de inicio de sesión                       | no aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en la carga de datos                                                                                                                                                                                  |
| 31 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ITAPUA      | Encarnación         | FÍSICA | F | 13-feb | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | inconveniente en pago en POS                            | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   | Falataba activar la tarjeta en el sistema de Bancard                                                                                                                                                        |
| 32 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ALTO PARANA | CIUDAD DEL ESTE     | FÍSICA | M | 13-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | inconveniente de extraccion en CNB                      | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | el usuario no estaba teniendo en cuenta la comisión de extracción                                                                                                                                           |
| 33 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | M | 14-feb | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | 20000           | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en datos cargados                                                                                                                                                                                     |
| 34 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | M | 16-feb | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | 70000           | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | inconveniente con entidad receptora                                                                                                                                                                         |
| 35 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | F | 19-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | no se puede descargar extracto                          | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 36 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CORDILLERA  | Caacupé             | FÍSICA | M | 19-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | No puede ver saldo ni movimientos desde la app          | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 37 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | PARAGUARI   | PARAGUARÍ           | FÍSICA | M | 19-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | No puede gestionar dispositivo de confianza             | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 38 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | AREGUÁ              | FÍSICA | M | 20-feb | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | no puede realizar comprar online                        | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | la tarjeta se enocntraba bloqueada por error de PIN                                                                                                                                                         |
| 39 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | M | 21-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | Reclamos de reintegro por promoción que no llegó        | 15000           | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   | Se procesó el reintegro                                                                                                                                                                                     |
| 40 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ITAPUA      | Encarnación         | FÍSICA | F | 23-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | error de inicio de cambio de contraseña                 | no aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en carga de datos para recuperación                                                                                                                                                                   |
| 41 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ALTO PARANA | HERNANDARIAS        | FÍSICA | M | 26-feb | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 42 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | CAPIATÁ             | FÍSICA | F | 26-feb | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | inconveniente enextracción                              | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en el PIN colocado y posterior bloqueo                                                                                                                                                                |
| 43 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | F | 28-feb | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | No puede habilitar acceso biométrico                    |                 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | No activó los permisos del celular                                                                                                                                                                          |
| 44 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 29-feb | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | no puede recibir transferencias                         | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | superó límite mensual de carga en cuenta                                                                                                                                                                    |
| 45 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | F | 4-mar  | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | no llega código para cambio de contraseña               | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | estaba intentando hacer el cambio de un númro diferente al asociado a su cuenta                                                                                                                             |
| 46 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 5-mar  | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | 150000          | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   | Fallo en aceptación automática de entidad receptora                                                                                                                                                         |
| 47 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | F | 7-mar  | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | inconveniente de carga en CNB                           | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | el local al cual fue el usuario no era de categoría CNB                                                                                                                                                     |
| 48 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 8-mar  | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | inconveniente en pago en POS                            | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error por card informer                                                                                                                                                                                     |
| 49 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | FERNANDO DE LA MORA | FÍSICA | F | 11-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | no caraga saldo ni historial en la app                  | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 50 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | AREGUÁ              | FÍSICA | F | 12-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | No puede ver saldo ni movimientos desde la app          |                 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI                   |                                                                                                                                                                                                             |
| 51 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | M | 14-mar | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                                  | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | transferencia del tipo SIPAP (mayor a 5 millones( hecha fuera del horario de procesamiento SIPAP                                                                                                            |
| 52 | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | F | 15-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | error en inicio de seión                                | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en credenciales                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |      |                            |             |                     |        |   |        |            |                     |                                             |                 |     |                         |                      |                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|-------------|---------------------|--------|---|--------|------------|---------------------|---------------------------------------------|-----------------|-----|-------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 53                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 18-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | inconveneinte en registro                   | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   | se presentó un error de compatibilidad con el dispositivo de la persona. Se realizó la subida de fotos de forma manual |
| 54                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | FERNANDO DE LA MORA | FÍSICA | M | 20-mar | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                      | 100000          | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error en datos cargados                                                                                                |
| 55                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ASUNCIÓN            | FÍSICA | F | 22-mar | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | error en pago en pos                        | 25000           | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   | Falataba activar la tarjeta en el sistema de Bancard                                                                   |
| 56                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | CAPIATÁ             | FÍSICA | M | 25-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | No puede gestionar dispositivo de confianza | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | si                   |                                                                                                                        |
| 57                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | M | 25-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | error de carga en bolsillo                  | No aplica       | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | el usuario intentaba cargar a la función bolsillo un monto superior al que contaba en su cuenta                        |
| 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | ÑEMBY               | FÍSICA | F | 26-mar | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO   | error en pago                               | No especificado | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | error por card informer                                                                                                |
| 59                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | ALTO PARANA | CIUDAD DEL ESTE     | FÍSICA | F | 27-mar | TELEFÓNICO | OTROS - ESPECIFICAR | pago de servicio no se concreta             | 350000          | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | se trataba de un pago de servicio que no es en línea, toma ciertos días hábiles en procesarse                          |
| 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2071 | FINLATINA S.A. DE FINANZAS | CENTRAL     | LUQUE               | FÍSICA | F | 27-mar | TELEFÓNICO | TRANSFERENCIAS      | Transferencia no llega                      | 6000000         | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | RECLAMO IMPROCEDENTE | EL usuario ya sobrepasó su limite mensual de carga                                                                     |
| 1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinerario deberán consiguar el número de constancia de registro.<br>2-Consultar Tabla 1 Departamentos y Municipios<br>3-Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia<br>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.