

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 4to. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay



#	Código Entidad ¹	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente			Datos del Reclamo							
		Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona ³	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ⁴	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación ⁴
1	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	02-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en recuperación de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria indicó que no podía hacer un cambio de contraseña, se verificó que estaba colocando un dato personal requerido de forma incorrecta
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	02-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes de inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	02-oct	OTROS - ESPECIFICAR	CDA	Solicita información de CDA	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Cliente indica que no puede ingresar a la APP de Vaquita
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	03-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes de inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se verificó que la persona estaba intentando recuperar su contraseña de inicio de sesión utilizando un número diferente al registrado en su cuenta
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	03-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Solicita envío de su extracto	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Cliente indica que no le llegó una transferencia entre cuentas
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	GUAIRA	ÑUMI	FÍSICA	M	04-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicitud de tarjeta digital por falta de cobertura de entrega en la zona	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LAMBARÉ	FÍSICA	F	06-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Inconveniente en pedido de tarjeta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria intentó realizar el pedido de tarjeta sin tener aún la cuenta aprobada
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	F	09-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes de inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se verificó que la persona estaba intentando recuperar su contraseña de inicio de sesión utilizando un número diferente al registrado en su cuenta
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	GUAIRA	SAN SALVADOR	FÍSICA	M	09-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicitud de tarjeta digital por falta de cobertura de entrega en la zona	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	10-oct	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE DÉBITO	Su tarjeta no funciona en el cajero	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Se agrega la dirección al sistema de envío
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	11-oct	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Inconvenientes en envío de transferencia	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	12-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en registro	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario intentó asociar un número telefónico deshabilitado por su telefonía
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	12-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	13-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Error al hacer compra en POS	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Acababa de recibir la tarjeta y aún no se encontraba activa
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	F	16-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicitud de tarjeta	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario ya contaba con una tarjeta internacional y quería pedir una local. No se pueden tener ambas a la vez
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAZAPA	SAN JUAN NEPOMUCENO	FÍSICA	M	16-oct	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Solicitud de tarjeta digital por falta de cobertura de entrega en la zona	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	16-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en inicio de sesión	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	17-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	App Vaquita con inconvenientes	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	18-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LAMBARÉ	FÍSICA	F	19-oct	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente con pago de servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Intermitencias en el cajero
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	26-oct	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	Solicitud de Reversión	350.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Intermitencias en el cajero
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	31-oct	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Solicitud Aprobación de Cuenta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Rechazo por límite transaccional
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	02-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Recuperación de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	02-nov	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al enviar transferencia	100.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	06-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Envío entre usuarios	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	06-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en registro	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	20-nov	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Solicita reversión de transferencia	600.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Activación inmediata
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	F	21-nov	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Error en compra online	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario tenía desactivado el canal de compras online
29	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	M	22-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Recuperación de contraseña	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
30	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	24-nov	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Transferencia no llega	8.500.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	27-nov	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Transferencia no llega	250.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	27-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente con reintegro	No aplica	pyg	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	29-nov	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
34	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	01-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
35	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	04-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicitud de cambio de datos	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	04-dic	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Error de extracción en cajero	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario bloqueó su tarjeta tras colocar su PIN de forma incorrecta más de 3 veces
37	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	06-dic	TELEFÓNICO	OPERACIONES CON CHEQUES	No apareció depósito hecho en cheques	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	En el día del reclamo aun no habían transcurrido las 72 horas hábiles correspondientes para visualizar un depósito de cheque hecho en ventanilla
38	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	07-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicitud de cambio de datos	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	07-dic	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Transferencia no llega	2.500.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	07-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicitud de cambio de datos	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	F	08-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cambio de correo asociado a la cuenta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
42	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	08-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente con pago de servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
43	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	11-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Recuperación de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
44	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	11-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	11-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente con pago vía QR	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	12-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en recuperación de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
47	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	13-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en inicio de sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
48	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	14-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconveniente en pago de servicios	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	14-dic	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Inconveniente al solicitar tarjeta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	15-dic	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en la recuperación de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
51	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	15-dic	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE DÉBITO	Solicita bloqueo de tarjeta por extravío	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le indica que desde la App puede solicitar
52	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	16-dic	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Solicita reversión de transferencia	230.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se procede al bloqueo
53	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	20-dic	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	App Vaquita con inconvenientes	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le indica que desde la App puede solicitar
54	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	20-dic	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Solicita actualización de datos	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le indica como gestionar su dispositivo de confianza
55	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	21-dic	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	App Vaquita con inconvenientes	100.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le facilita información vía telefónica
56	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	21-dic	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Solicita aprobación de su cuenta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le facilita el formulario para actualización

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

²Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios

³Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia

⁴En 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.