



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
3er. 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		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 ⁵
		Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona	Género										
1	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	09-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Registro a la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Indicó que no se le aceptaba el registro a Vaquita. Verificando, el cliente colocó un correo inválido, por lo que la cuenta no se estaba pudiendo aprobar. Se corrigió eso y la cuenta fue aceptada
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	13-jul	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Fallo al momento de pagar en POS	100.000	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		Verificando, se constata que la usuaria tenía desactivado el canal físico de la tarjeta con la que hizo el pago, es decir, no tenía habilitada la opción para hacer compras en POS. La usuaria activó esa opción y usó su tarjeta con normalidad
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano roque Alonso	FÍSICA		15-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes para ingresar a su cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario no podía ingresar porque estaba intentando iniciar sesión con un dispositivo diferente a su dispositivo de confianza. Se le indicó como gestionar el nuevo dispositivo
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	M	15-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en la recuperación de contraseña para ingresar a la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario no estaba recibiendo el mensaje de texto necesario para el cambio de datos porque ya no contaba con el número asociado a su cuenta. Se le indicó como hacer el cambio y finalmente pudo hacer el cambio
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	17-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No le llegó un reintegro de promoción	30.000	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI		El reintegro no se realizó porque no contábamos con el código asociado al comercio en donde se realizó la compra. Agregamos ese código y el reintegro se procesó
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	F	18-jul	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Falta de cobertura del Courier en su zona para la entrega de tarjeta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	El servicio de Courier utilizado no tiene cobertura en la zona de la usuaria, por lo que en común acuerdo con ella le gestionamos la Tarjeta MasterCard de forma digital
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	18-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Fallo en el inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria estaba colocando sus credenciales de forma incorrecta
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	20-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Fallo en el inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario había dejado incompleto su registro en una versión antigua de la app. Se le indicó como culminar ese registro y la cuenta finalmente fue cread y pudo ingresar
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	20-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Fallo en el inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario estaba colocando sus credenciales de forma incorrecta
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	23-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en la recuperación de contraseña para ingresar a la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario no estaba recibiendo el mensaje de texto necesario para el cambio de datos porque ya no contaba con el número asociado a su cuenta. Se le indicó como hacer el cambio y finalmente pudo hacer el cambio
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ÑEMBUKU	Alberdi	FÍSICA	M	25-jul	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Falta de cobertura del Courier en su zona para la entrega de tarjeta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	El servicio de Courier utilizado no tiene cobertura en la zona de la usuaria, por lo que en común acuerdo con ella le gestionamos la Tarjeta MasterCard de forma digital
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	M	26-jul	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Fallo en el inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario no estaba recibiendo el mensaje de texto necesario para recuperación de contraseña porque ya no contaba con el número asociado a su cuenta. Se le indicó como hacer el cambio y finalmente pudo hacer el cambio
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	PIRIBEBUY	FÍSICA	F	03-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó un correo inválido. Se le pidió uno válido y se pudo aprobar la cuenta
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LIMPIO	FÍSICA	M	04-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario cambió de número de teléfono y estaba intentando indicar sesión con un número diferente al asociado a su cuenta. Se realizó el cambio vía formulario y pudo iniciar sesión
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	04-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre inicio de sesión		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		La usuaria estaba colocando sus credenciales de forma incorrecta
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	M	07-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía gestionar su dispositivo de confianza		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se detectó el error con el equipo de TI y fue solucionado. El usuario pudo gestionar su dispositivo e ingresar a su cuenta actualizando la app
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	08-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	08-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes el momento de subir las fotos para el registro		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Con ayuda del equipo de TI, se subieron las fotos a través del sistema. Ya que la cámara del dispositivo de la persona no era compatible con la app
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	10-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes el momento de subir las fotos para el registro		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Con ayuda del equipo de TI, se subieron las fotos a través del sistema. Ya que la cámara del dispositivo de la persona no era compatible con la app
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	11-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía gestionar su dispositivo de confianza		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se detectó el error con el equipo de TI y fue solucionado. El usuario pudo gestionar su dispositivo e ingresar a su cuenta actualizando la app
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	m	15-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	18-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía gestionar su dispositivo de confianza		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	El usuario estaba inactivo. Se procedió a eliminar su registro que había quedado incompleto en una versión antigua de la app, y así pudo registrarse nuevamente y completar el registro
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	19-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita eliminación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se procedió a la eliminación de cuenta
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	CAACUPÉ	FÍSICA	F	19-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita eliminación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se procedió a la eliminación de cuenta
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	19-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita eliminación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se procedió a la eliminación de cuenta
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	23-ago	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía gestionar su dispositivo de confianza		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se detectó el error con el equipo de TI y fue solucionado. El usuario pudo gestionar su dispositivo e ingresar a su cuenta actualizando la app
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CANINDYU	Maracaná	FÍSICA	M	02-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Indica que su ciudad no figura en la lista de ciudades para hacer el pedido de tarjeta de debito		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo con el usuario, se le gestionó la tarjeta de forma digital, ya que el servicio de Courier que utilizamos no tiene cobertura en la zona
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	CAACUPÉ	FÍSICA	m	04-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
29	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	limpio	FÍSICA	F	05-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su correo de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
30	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	F	07-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
31	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	07-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
32	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano roque Alonso	FÍSICA	M	08-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
33	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	SANTA RITA	FÍSICA	M	10-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Indica que su ciudad no figura en la lista de ciudades para hacer el pedido de tarjeta de debito		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo con el usuario, se le gestionó la tarjeta de forma digital, ya que el servicio de Courier que utilizamos no tiene cobertura en la zona
34	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	11-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
35	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	F	13-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes el momento de subir las fotos para el registro		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Con ayuda del equipo de TI, se subieron las fotos a través del sistema. Ya que la cámara del dispositivo de la persona no era compatible con la app
36	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Areguá	FÍSICA	F	15-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclama que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
37	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	15-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
38	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	18-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en la recuperación de contraseña para ingresar a la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario colocó de forma incorrecta sus credenciales
39	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	19-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
40	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	M	21-sep	TELÉFONICO	TRANSFERENCIAS	Indicó que no llegaba la transferencia hecha desde Vaquita	350.000	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE		La persona envió a una cooperativa. En estos casos las transferencias se procesan por el SIPAP antiguo y es normal que no sea la instantánea
41	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano roque Alonso	FÍSICA	F	22-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Inconvenientes en la recuperación de contraseña para ingresar a la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario ya no contaba con el número asociado a su cuenta, por lo que no recibía el mensaje para cambio de credenciales
42	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	24-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclamo que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido
44	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LIMPIO	FÍSICA	F	25-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamo sobre aprobación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria colocó su número de cédula de forma incorrecta. Se hizo la corrección y la cuenta fue aprobada
45	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	CAACUPÉ	FÍSICA	M	26-sep	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Solicita eliminación de cuenta		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se procedió a la eliminación de cuenta
46	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Areguá	FÍSICA	F	28-sep	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Reclamo que no puede ingresar a la sección de tarjeta de la app		no aplica	PYG	Menor a 15 DÍAS HÁBILES	SI	De acuerdo al equipo de TI, fue un error técnico que fue solucionado. La persona actualizó la app y pudo ingresar a la sección y hacer el pedido

1-Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Organismos de Crédito Dinámico 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