



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2023

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	M	04-abr	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamó que la carga que se hizo a su tarjeta Jaha desde la app no le llegó	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario ponía el número de su tarjeta Jaha de forma incorrecta
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	04-abr	TELÉFÓNICO	TRANSFERENCIAS	No le llegó una transferencia que le enviaron desde otra entidad	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El remitente cometió un error de tipeo al cargar los datos de la cuenta que tenía que recibir
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	F	05-abr	TELÉFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	No pudo utilizar su tarjeta en un POS	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El POS se encontraba fuera de servicio
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	07-abr	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No pudo realizar una carga a su cuenta en un punto Aquí Pago habilitado	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	No se pudo concretar la carga porque el usuario llegó a su límite mensual de carga
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	12-abr	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No pudo pagar un servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Hubo un error de conexión en Finlatina que afectaba a Vaquita, por lo que el pago de servicios se vio temporalmente deshabilitado
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	13-abr	OTROS - ESPECIFICAR	CRC	Revisión de Calificación	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Cliente de Fideicomiso, se procedió a regularizar la calificación
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	22-abr	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podría concretar una transacción por falta de clave transaccional	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario no recordaba que había establecido una clave transaccional al registrarse. Se le indicó como hacer el proceso de recuperación
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	25-abr	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Problemas para enviar giros desde la app	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	La procesadora de pagos que utiliza Vaquita deshabilitó el servicio de giros de forma temporal
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	05-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Problemas para enviar giros desde la app	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	La procesadora de pagos que utiliza Vaquita deshabilitó el servicio de giros de forma temporal
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	M	09-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Problemas para ingresar a la app	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario estaba colocando su contraseña de forma incorrecta. Se le indicó como hacer el proceso de recuperación de contraseña desde la app
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No le llegaba el mensaje con el código requerido para hacer un cambio de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Hubo un inconveniente con el proveedor del servicio de envío de SMS. Fue resuelto y la usuaria pudo realizar el cambio de sus credenciales
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	16-may	TELÉFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Error en lectura de tarjeta	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La usuaria insertó la tarjeta en un cajero que no pertenece a la Red Infonet
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	m	16-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pidió la reversión de un giro a una línea telefónica	no aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La transacción de hizo de forma correcta desde la aplicación, por lo que finalmente le usuario pidió la reversión directamente a la empresa telefónica
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	17-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pidió la reversión del pago de una cuota de un servicio porque pagó por error dos cuotas en lugar de una	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Si bien el procedimiento desde la aplicación se hizo de forma correcta, desde la Financiera se gestionó la reversión con la procesadora de pagos y el monto retornó a la cuenta del cliente
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	19-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Indicó que no podía realizar transacciones desde la app	no aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario estaba colocando de forma incorrecta su clave transaccional
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	24-may	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No podía realizar acrgas en un punto Aquí Pago porque le salió como error que había alcanzado si límite transaccional	300.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Envió los documentos necesarios para aumentar su límite transaccional y se hizo la ampliación
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	02-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error de vinculación del dispositivo de confianza	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se realizó la consulta al equipo técnico y fue resuelto. El usuario pudo establecer su teléfono como dispositivo de confianza
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	m	11-jun	TELÉFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Indicó que no le llegó una transferencia	No especificado	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se verificó que la transferencia no se procesó porque el banco emisor estaba realizando mantenimientos a su sistema
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	m	12-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error el gestionar su dispositivo de confianza	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario estaba intentando gestionar su dispositivo de confianza con un número de teléfono distinto al asociado en su cuenta
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	Tobati	FÍSICA	M	13-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No le llegaba el mensaje con el código requerido para hacer un cambio de contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se verificó que había un inconveniente en el envío de SMS y se dio solución con el apoyo del proveedor del servicio
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	m	14-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar pagar un servicio	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	El servicio de la procesadora de pagos estaba con inconvenientes de conexión. Se realizó el reclamo y en el transcurso del día fue restablecido el servicio
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	17-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar iniciar sesión	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	La perdona había dejado su registro de forma incompleta en una versión anterior a la app, lo que generó un inconveniente en el inicio de sesión en la versión actual. Se corrigió ese error y la persona pudo completar su registro de forma exitosa
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	20-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar iniciar sesión	no aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	La perdona había dejado su registro de forma incompleta en una versión anterior a la app, lo que generó un inconveniente en el inicio de sesión en la versión actual. Se corrigió ese error y la persona pudo completar su registro de forma exitosa
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	AMAMBAY	PEDRO JUAN CABALLERO	FÍSICA	M	22-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar vincular la tarjeta a una plataforma de pago online	no aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El usuario estaba cargando los datos de forma incorrecta
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Luque	FÍSICA	m	23-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar vincular la tarjeta a una plataforma de pago online	no aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La plataforma hace un cobro de prueba al asociar la tarjeta, que posteriormente se reembolsa, pero el usuario no contaba en su cuenta con ese monto de prueba equivalente a 1 dólar
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAZAPA	Abai	FÍSICA	M	25-jun	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Error al intentar recuperar contraseña	No aplica	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Colocó los datos personales requeridos de forma incorrecta
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	02-jun	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE CRÉDITO	Denuncia a la SEDECO por Débito No Autorizado sobre tarjeta Cancelada	85.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	02-jun	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE CRÉDITO	Denuncia a la SEDECO por Débito No Autorizado sobre tarjeta Cancelada	55.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

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

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.