Nuestra Misión: "Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país"

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY
Superintendencia de Bancos

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
2do. Trimestre 2022

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								
#	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	Observación[4]
1	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	30/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no recibió su extracto de tarjeta Facilita, se envió según lo solicitado	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6/5/2022	HOMEBANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no puede realizar compras con su tarjeta de Crédito, le salta un error. Se realizó el contacto para su verificación, por lo que fue subsanado.	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	21/5/2022	HOMEBANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no puede utilizar su tarjeta de Crédito en España, fue contactado y se confirmó que solicito un monto mayor al de la linea de crédito, el cual motivo el error.	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	29/6/2022	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	solicitó cambiar la dirección de correo para recibir su extracto de tarjetas de crédito	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	se procedió a la actualización del catastro del cliente.
#	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS													

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