

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 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	F	13/7/2022	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclama no haber recibido la transferencia que se le envió. Se verificó y se le explicó sobre los límites y como puede elevarlos, envió los documentos para realizar los ajustes.	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	10/8/2022	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclama que no ingresó la transferencia que se le envió, se realizó la verificación, y se le explicó que debe enviar documentos actuales para el aumento del perfil transaccional	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	20/9/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no puede utilizar su tarjeta de Crédito en España, en el contacto se confirmó que el cliente solicitó un monto mayor al de la línea de crédito por eso saltó el error.	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	30/9/2022	HOME BANKING	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.
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	30/9/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Reclama el uso de su identidad para la apertura de una Cuenta Digital. Se realizaron las debidas diligencias y se procedió a realizar la cancelación de la Cuenta.		PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	30/9/2022	TELÉFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama que al intentar pagar el servicio de ANDE desde la app aparecía el error "Rechazado". El equipo técnico verificó que fue por un inconveniente del código asignado al servicio desde Bancard. Se resolvió lanzando una nueva versión	0,00	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	pago de servicios básicos a través de la app Vaquita.
...	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS													
#	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 reclamo por fila.

- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.