

## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3ER TRIMESTRE 2025

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

#	Código Entidad <sup>1</sup>	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente		Datos del Reclamo								
		Nombre Entidad	Departamento	Ciudad <sup>2</sup>	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo <sup>3</sup>	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación <sup>4</sup>
1	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	F	4-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	CORRECIÓN DE DATOS EN LA APP	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	F	4-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CAAGUAZU	CAAGUAZÚ	FÍSICA	F	7-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	7-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	NO VISUALIZA SALDO NI MOVIMIENTOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	AREGUÁ	FÍSICA	F	7-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	NO VISUALIZA SALDO NI MOVIMIENTOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	NO VISUALIZA SALDO NI MOVIMIENTOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ITAIGUÁ	FÍSICA	F	8-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	8-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	10-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	CAACUPÉ	FÍSICA	F	13-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	14-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	CORRECIÓN DE DATOS EN LA APP	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	M	15-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	22-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	22-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	CORRECIÓN DE DATOS EN LA APP	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	GUAIRA	GUAIRA	FÍSICA	M	23-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	NO VISUALIZA SALDO NI MOVIMIENTOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	NEMBY	FÍSICA	F	24-jul	TELFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	NO VISUALIZA TARJETA DIGITAL	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CORDILLERA	CAACUPÉ	FÍSICA	M	29-jul	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE CON FUNCION BOLSILLOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	5-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	14250	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	6-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	6-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	13035	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	8-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	PRESIDENTE HAYES	BENJAMÍN ACEVAL	FÍSICA	M	8-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LAMBARÉ	FÍSICA	F	9-dic	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	7200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	MINGA GUAZÚ	FÍSICA	F	13-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	NO VISUALIZA SALDO NI MOVIMIENTOS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	M	18-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ITÁ	FÍSICA	M	18-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	11550	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	20-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	6450	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	20-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	10350	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LAMBARÉ	FÍSICA	F	22-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	7545	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	25-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	F	26-ago	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	1-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	11648	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	REMBY	FÍSICA	M	2-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	2-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	PARAGUARI	PIRAYÚ	FÍSICA	F	3-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	4-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	6450	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	6-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	MINGA GUAZÚ	FÍSICA	F	9-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	M	10-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	CAPIATÁ	FÍSICA	F	10-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	11-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	11-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	F	11-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN GESTION DE DISPOSITIVO DE CONFIANZA	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	F	13-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	15000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	M	15-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA CARGAR SU CUENTA CON TC	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	22-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	11880	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	23-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	12150	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	25-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE PARA ASIGNAR ALIAS	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	25-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	INCONVENIENTE EN ACEPTACION DE REGISTRO	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	M	26-sept	TELFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	NO VISUALIZA TARJETA DIGITAL	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	NÑEMBUKU	PILAR	FÍSICA	F	26-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	CORRECIÓN DE DATOS EN LA APP	NO APLICA	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	27-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	13912	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	28-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	14325	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	MARIANO ROQUE ALONSO	FÍSICA	F	29-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	10530	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	2071	FINLATINA S.A. DE FINANZAS	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	29-sept	TELFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	REINTEGRO NO RECIBIDO	9000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

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.