



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2023

Resolución N° 6, Año N° 24 de F. 20.01.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Chiapa Bank/	Identificación de la Entidad	Dependencia	Cualif.	Tipo de Proceso	Origen	Fecha de Recurso	Cantid. de Años	Producto	Datos del Reclamante				Resolución a Favor del Cliente	Observación
										Monto de Reclamación	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente		
1	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	6/1/2023	PRESENCIAL	TARJETA DE CREDITO	Quisiera renovar su tarjeta y no la renovación por contar con una buena de cargo. Reclama el reclamo por esta y a bajo excepción se procesa la renovación.	1.000.000	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por no renovación de su Tarjeta de Crédito
2	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	10/1/2023	PRESENCIAL	OPERACIONES DE CAMBIO	Reclamo de cliente por un sello en un billete en dólares. Solicitar el cambio de un billete en dólares que indica no haberse percibido que el billete cambia con un sello. El reclamo se refiere a 5 billetes de haber pasado por la sucursal. Se confirma que el cliente realizó la verificación de cada billete antes de retirarse de la cuenta.	N/A	USD	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por entrega de billetes de dólares en mal estado
3	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	11/1/2023	BCP	PRESTAMOS	Reclamo recibido desde el Banco Central. No se registran pagos en la operación de la línea de crédito para el BCP, en diez días de no realizar ningún tipo de pago. La cliente fue gestionada y enviada en adelante con un préstamo, sin embargo no hubo prepagos, pues no realizó pagos parciales en todo este periodo de tiempo, ni realizó refinanciación porque no quería. La cuenta está judicializada.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Nota recibida desde el BCP
4	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	12/1/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Financiación en cuotas. Cliente reclama que había adquirido un paquete de la Agencia de Viajes en promoción, el cual debía ser financiado en cuotas sin intereses y en el extracto figura un interés. Se deriva caso al Área de Tarjetas, quien realizó revisión y genera compra en 12 cuotas sin intereses según promoción. Se dio respuesta y solución al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo atención brindada por período de financiado en cuotas
5	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	16/1/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Desconocimiento de Solicitud. Cliente se contacta indicando que recibió una llamada de referencia, la misma indica que no realizó ningún adelanto y tiene que ser analizado. Se confirma que la persona para su datos pensando que sería como conductor. Se envió solicitud e informa al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo gestión de venta
6	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	31/1/2023	PRESENCIAL	PRESTAMOS	Solicitó un préstamo y tuvo declinados de rechazo y no le indicaron el motivo. Se indica al cliente que el Sistema de Verificación de Crédito a través de las entidades en el que determina si una solicitud recae o no condiciones.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo por Rechazo de su solicitud de crédito
7	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	3/2/2023	NOTA	OTROS - ESPECIFICAR	Se recibió reclamo de la Sucursal de Santa Rita, donde el cliente indica que figura en Informcom por la entidad. Se deriva vía mail el reclamo al área de cobranzas, quien da retorno con el siguiente descargo: "La titular no cuenta con antecedentes Negros por la Entidad, desde marzo del 2022". Se informa al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que figura en Informcom
8	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	3/2/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Le contactaron del área de cobranzas para solicitar el pago de sus cuotas pendientes, la misma indica que ya reboto en contacto anteriormente con otra asesor y que está en el tanto de su problema. Menciona que un encuentro en demora con un asesor por trabajo y que no tiene un trabajo fijo. Desde el área de Cobranzas contacta con la cliente para negociar y se compromete el pago en el mes de marzo.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo gestión de Cobranzas
9	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	6/2/2023	NOTA	PRESTAMOS	Cédulas Negras y falta la autorización de respuesta a sus consultas. Se replica al cliente que el área de crédito recién incorporados.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo la Faba de conocimiento del asesor
10	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	6/2/2023	NOTA	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama que la Sucursal San Lorenzo cuenta solamente con un agente. El descargo menciona que siempre ha recibido atención de clientes en la sucursal que se debe reclamo se encuentran con inconvenientes en el sistema. Se concierne vía telefónica con la cliente y se solicita las disculpas correspondientes.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que hay un solo agente en la Sucursal
11	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	6/2/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Indica que desembolsó su préstamo fue en fecha 23 de enero y solicita que su vencimiento sea a 30 días. Se confirma con el cliente que la Sucursal Villalba con el mismo agente y firmó con la fecha de vencimiento que figura en el sistema. Se aclara con el cliente la duda, queda conforme.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo Fecha de Vencimiento de su crédito
12	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	9/2/2023	TELIFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente se comunica reclamando el monto por el pago mínimo de 50.000 y que se debe contemplar el pago de su seguro Santa Cruz. El caso del cliente en detalle se envía y se deriva que el cliente un error en el débito automático de las TC y se subsanan el inconveniente Se informa al cliente y se solicita las disculpas.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo monto de pago mínimo en tarjetas
13	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	10/2/2023	TELIFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Menciona que está realizando una solicitud de crédito con otra financiera y le indican que sigue figurando en Informcom con la Entidad. En el departamento de Cobranzas se indica que no tiene el deuda y que no figura en Informcom por la entidad. Se explica al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que figura en Informcom
14	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	15/2/2023	TELIFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclamante que solicitó sus Facturas de préstamo del año 2022 en un correo electrónico y que le enviaron en tiempo. Las mismas son recibidas al cliente vía mail desde el área de contabilidad.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo por sus Facturas de pago periodo 2022
15	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	15/2/2023	TELIFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama que figura en Informcom cuando ya había abonado el 23 de febrero. Está gestionando un crédito y presiona urgente que se le incluya indica. El Departamento de Cobranzas se comunica con el cliente a informar que no figura en los Negros de Informcom.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo que figura en Informcom
16	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	16/2/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Cliente se comunica reclamando que ya canceló su deuda en la fecha 13/02/2023. Se concierne con el departamento de legal y se realiza la exclusión del cliente de la base Informcom Se da el retorno al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo que figura en Informcom
17	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	17/2/2023	TELIFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cliente reclama la consulta de sus datos. Verificación el caso se confirma que por un error administrativo se le fue mal el dígito de la consulta identidad de esta persona. Se contacta con la cliente y se explica la situación y se solicita las disculpas del caso.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo consulta de Informcom
18	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	18/2/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Cliente reclama que realizó una consulta de deuda en día viernes en servicio de whatsapp corporativo, se informa que el reclamo se realizó el día lunes y se le transfirió un correo de SIRA G. Se negocia con el cliente el pago vía transferencia en el día. Se da retorno, cliente queda conforme.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo aplicación de su pago
19	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	22/2/2023	TELIFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cliente reclama informando que recibió una notificación en la Sucursal Acceso Sur. Llamó para solicitar el desbloqueo de su Web Banking y la persona que le atendió le indicó los pasos para realizar el cambio de contraseña. Se recomienda por seguridad al cliente que pase por una Oficina a realizar la gestión solicitada.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo atención en Sucursal
20	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	28/2/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Cliente reclama que recibió una comunicación vía whatsapp sin el logo de la PPS y en el mismo se le solicitó que abone su cuota. Cliente indica que el funcionario no se identifica. Reclamo el reclamo fue contactado desde el Área de Cobranzas para confirmación de su pago y solicitar las disculpas por su acuerdo.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo gestión de Cobranzas
21	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	1/3/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Cliente indica que el agente de la Sucursal San Lorenzo le cobró de \$96.000 y en la factura le aparece el monto. Se solicita el descargo en la Sucursal donde se confirma que fue un error del sistema, para pasar el caso se informa a depositar la diferencia en la caja de Ahorro a la vista previo aviso al cliente.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo pago realizado en una Sucursal
22	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	1/3/2023	TELIFÓNICO	PRESTAMOS	Cliente reclama fecha de vencimiento de su préstamo. Nos contactamos con la misma para mencionar que lo ser vencimiento fue negociado a los 90 días. Se le explica que el pago de la cuota será gestionado a los 90 días, luego los documentos de la operación firmados por la misma. Cliente aclara que está correcto la negociación. Queda conforme.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo Fecha de Vencimiento de préstamo
23	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	3/3/2023	TELIFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Reclamo la impresión de una tarjeta que no solicitó. Se contacta con la cliente y se envía la impresión.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo reposición de Tarjeta que no autorizó
24	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	6/3/2023	NOTA	TARJETA DE CREDITO	Le informaron la renovación de Tarjeta de Crédito. Firmó todo los formularios la gestión que abone con la promesa que le iban entregar pero al momento con operaciones que no se va recibir la entrega. Motivo Tapa fuera de rango. Se explica a la cliente que las renovaciones pasan por un proceso de análisis.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	No le renovaron la tarjeta de Crédito
25	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	10/3/2023	TELIFÓNICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente reclama gestión de cobranzas a indica que va denunciar en la Sección. Se analiza el caso y verifica que la Cliente abona mensualmente pero por los días de atraso recibe el recordatorio de sus pagos. Se le explica a la cliente Reclamo el reclamo fue contactado desde el Área de Cobranzas para confirmación de su pago y solicitar las disculpas por su acuerdo.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo Gestión de Cobranza
26	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	M	10/3/2023	TELIFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Reclamo de débito automático de su cuenta. Se analiza y el débito correspondiente ya que el CAJ por Político debe mantener un saldo mínimo y el CAJ le lleva más de un año sin mantener dicho saldo y la cuenta se encuentra activa. No concuerdan con el cliente para informar dicho motivo. Se recomienda que en caso de no utilizar o mantener el promedio debe cancelar la misma.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclamo débito de Cuenta de Ahorro
27	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	13/3/2023	NOTA	PRESTAMOS	Reclamo atención del cager en la Sucursal San Lorenzo. Se analiza e indica reclamos relacionados respecto a la atención ofrecida por esta cager y por este motivo el monto fue devuelto a la Sucursal de Policía de Asesoría y Clientes por medio de la acciones del Depto. de Call Center y la Atención a los funcionarios de dicha Sucursal, con el objetivo de brindar la mejor experiencia en los mismos.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo entidad y mal trato en Sucursal
28	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumido	FGICA	F	13/3/2023	NOTA	PRESTAMOS	Reclamo demora en la aplicación del pago de su préstamo. Cliente en estado fiscalizado, su pago fue aplicado dentro del proceso normal de dicho cliente particular. El Depto. Técnico dio aviso al cliente de los plazos de dicho proceso.	N/A	FIG	MINOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclamo fecha de aplicación de su pago

29	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	F	16/3/2013	TELÉFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente se comunica exigiendo que se le envíe de exclusión de información lo antes posible. Se solicita descargo al área de cobranzas quien menciona que el trámite se inició y tiene su proceso. Se confirma la exclusión y se informa al cliente.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que figura en Informconf
30	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	JURÍDICA	N/A	20/3/2013	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Empresa reclama inclusión en Informconf. Se analiza y al mismo tiempo se envía correo de tarjeta corporativa. Nos comunicamos con el cliente para informar el motivo. Cliente realiza los pagos y se levanta la mora. Los datos de la empresa son excluidos de Informconf.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que figura en Informconf
31	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	M	21/3/2013	TELÉFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente se contacta, mencionando que en Informconf la figura que tiene una deuda con la entidad. Se deriva al área de cobranzas para verificar la información y confirma que no posee ningún registro de morosidad de parte de Financiera Paraguayo Japonesa.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama que figura en Informconf
32	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	M	21/3/2013	TELÉFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama contacto por parte de un BFI mencionado que el mismo se encuentra en fase de No Motivar. Nos comunicamos con el cliente solicitando las disculpas del BFI.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama Gestión de Venta
33	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	M	21/3/2013	TELÉFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Cliente indica haber escuchado un comentario negativo hacia su persona en la Sucursal de Coronel. Nos comunicamos con el cliente para informaciones del caso y solicitar las debidas disculpas. El equipo de Calidad viajó a dicha Sucursal para informar con los funcionarios la Política de Atención a Clientes. A modo de fidelización adicionalmente se realizó una visita de cortesía al mismo.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama Atención Brindada
34	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	F	23/3/2013	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente reclama tiempo de respuesta. Menciona que obtuvieron tarjeta, remitido sus documentos y la respuesta del rechazo recibió a la una semana de iniciar los trámites. Analizando el caso se confirma que el cliente se acercó a la sucursal de Calidad del Bafel para conocer el estado de su solicitud y allí le informaron del Rechazo. Se levanta el caso como oportunidad de mejora en los canales de respuesta a clientes. Nos comunicamos con el cliente para solicitar las debidas disculpas.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama trato recibido de un Telavendedor
35	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	F	27/3/2013	TELÉFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente manifiesta que un telavendedor le ofreció crédito y luego le informó que fue rechazado. No desea más llamadas. Se solicita la exclusión de las bases de gestión.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama trato recibido por el Telavendedor
36	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	F	27/3/2013	TELÉFÓNICO	PRÉSTAMOS	Cliente reclama exclusión de Informconf. Se verifica que el 24/03 a las 11:30 hs se canceló la deuda. Se deriva al reclamo al Área de Cobranzas quien informa que el proceso tiene su tiempo y que se encontrará nuevamente. Se da seguimiento y se confirma la exclusión dando aviso al cliente.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reclama que figura en Informconf
37	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asumión	FISICA	M	27/3/2013	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cliente reclama el horario del contacto. Se analiza el caso y se corrige en el área de Internet. Se realizan contactos para actualización de datos de clientes usuarios de Tarjetas de Crédito. Se informa al cliente.	N/A	PIG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama horario de contacto

© 2013 Financiera Paraguayo Japonesa S.A.E.C.A. Todos los derechos reservados. Para el detalle de los términos de uso de los servicios de Crédito, Inversión, Cobranza y otros servicios de la entidad, consulte el sitio web de la entidad.  
 Financiera Paraguayo Japonesa S.A.E.C.A. Todos los derechos reservados. Para el detalle de los términos de uso de los servicios de Crédito, Inversión, Cobranza y otros servicios de la entidad, consulte el sitio web de la entidad.

#### Observaciones:

- La mayoría de las columnas tienen listas desplegables asociadas al listado de tablas.
- Se debe corregir en caso necesario por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.