



BANCO CENTRAL  
DEL PARAGUAY  
Superintendencia de Bancos

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		Datos del Reclamo									
	Código Entidad <sup>1</sup>	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	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	2/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama Gestión de cobranzas, Cliente contaba con atrasos por lo que la gestión correspondía, se explica que una vez que se ponga al día las gestiones culminarán.	497.000	Gs	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
2	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	4/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama resolución de crédito, titular estaba muy impaciente por el resultado de la solicitud, se le menciona que todas las solicitudes deben pasar por una verificación por lo que su asesor se estaría comunicando una vez que esta culmine.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
3	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	5/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama desconocimiento de deuda, se confirma que el mismo accedió a una reestructuración, se converso con el cliente para que en caso de dudas pase por la oficina donde realizo las firmas para verificación.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
4	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera, cliente hace mención al tiempo que aguardo en la fila de la caja para realizar la transacción.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
5	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama que no figura código de barra en el extracto, se confirma con la procesadora que la misma fue excluida por cuestiones internas de la empresa, se informa mas medios de pagos al cliente.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
6	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	7/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas, cliente con atrasos, había dado promesa de pago pero se le indica que las gestiones continuarán hasta que no se verifique el pago de la cuota,	231.000	Gs	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
7	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	8/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama Gestión de ventas, se informa que todas las solicitudes deben pasar por verificaciones y que en caso de ser necesarios se realiza llamadas a las referencias	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
8	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	12/7/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama tiempo de espera en sucursal, menciona que su reclamo se debe a que disponía de poco tiempo para aguardar ya que se encontraba en su horario laboral, confirma pasar nuevamente por otra oficina.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama tiempo de espera
9	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	25/7/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas, molesta ya que había recibido una notificación por los atrasos, se le informa que el procedimiento corresponde por los días de atraso con los que cuenta.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
10	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	10/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama Gestión de cobranzas, cliente se encontraba con días de mora por lo que contaba con gestión de cobranzas, se le menciona el procedimiento de gestión hasta que se ponga al día.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
11	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	8/8/2022	PRESENCIAL	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama procedimiento y burocracia, Cliente se molesto ya que el guardia le indico que no estaba permitido utilizar el celular, se le menciona que por cuestiones de seguridad de la entidad no esta permitido.	NA	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama procedimiento y burocracia
12	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	11/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama consulta de informconf. La ultima consulta registrada corresponde a un pedido de solicitud por lo que se le confirma que no contamos con historicos posteriores a ello.	N/A	NA	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
13	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	12/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama Resolución de crédito. Titular pensando que al abonar el 50% de crédito podría volver acceder realiza el pago adelantado de sus cuotas y la resolución se mantiene por el dpto de riesgo. Motivo elevado nivel endeudamiento	5000000	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
14	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	19/8/2022	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Reclama resolución de credito. Cliente reclama resolución a su solicitud, la misma de momento no accede por condiciones comerciales.	5221200	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
15	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	17/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas. Se confirma con el asesor que le brinda la información necesaria a la cliente sobre la actualización de su estado.	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
16	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	16/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama tiempo de espera y también la burocracia de la entidad para el otorgamiento del crédito, se contacta con la misma y se brinda retorno con relación a su reclamo	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
17	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/8/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama que figura en informconf. No se verifica que figure en informconf	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
18	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	20/8/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclamo de habilitación de su TC. Cliente indica que su TC aun no se encuentra activa si el ya recibió el día 8/08, por lo que nos comunicamos con el cliente para la confirmación.	2000000	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
19	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	1/9/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	no mantener un mínimo en la cuenta se cobra una comisión. El mismo agradeció el contacto y por la información brindada, le recomendamos que en lo posible mantenga el promedio de 100.000 para evitar esos recargos.	22000	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
20	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6/9/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reclama que figura en informconf. Se realiza la verificación correspondiente y el mismo no cuenta con operación morosa por la FPI, cliente se comunica a modo de informar que posiblemente en nuestra entidad haya ocurrido un intento de usurpación ya que verifica un pedido de solicitud según su informe de informconf, se le confirma que la solicitud si bien ingreso la misma fue rechazada por los	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Reclama que figura en informconf
21	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	6/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas. En el momento que la cliente se acercó a la sucursal la misma se encontraba alterada por la cuota de renovación que ingreso en la tarjeta se le explico que debía de abonar las cuotas pendientes a modo de cancelar la tc. Seguir con la gestión de cobranzas ya que a la misma se le explico el procedimiento y no realizo la firma del formulario, tampoco	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
22	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	8/9/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reclama fecha de Vencimiento. Cliente reclama fecha de vencimiento y atención brindada, se realiza verificación correspondiente en donde en el legajo firmado por el cliente se verifica la fecha de vencimiento que figura en el sistema, se le menciona que el cambio de vencimiento no es posible en vista de que en los documentos necesarios para la solicitud de renovación se indica donde el plástico fue enviado vía Courier y fue devuelto como no le ubicaron al cliente, a pedido del cliente se envió a la Suc. San Lorenzo y tampoco paso a retirar la TC por lo cual fue devuelto. Se vuelve a realizar el envío por	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
23	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	14/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas. Cliente con atrasos considerable por lo que se encuentra a cargo de la asesora asignada según tramo.	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
24	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	14/9/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	cliente que la fecha de vencimiento no podra ser modificada y se confirma que el mismo ya esta	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
25	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	17/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama resolución de credito, a la fecha el mismo no accede por condiciones comerciales	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
26	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	21/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS	Reclama gestión de cobranzas. Se confirma que la gestión corresponde por lo que se informa a la cliente, que una vez que este al día las mismas	N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
27	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	21/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS		N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	
28	2013	FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	27/9/2022	TELEFÓNICO	PRÉSTAMOS		N/A	GS	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	

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