



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2023

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

| # | Código Entidad ¹ | Identificación de la Entidad | | | Identificación del Cliente | | | Datos del Reclamo | | | | | | | |
|----|-----------------------------|------------------------------|--------------|---------------------|----------------------------|--------|------------------|-------------------|--------------------|--|------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | | 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 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/3/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 500,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 2 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/2/2023 | TELEFÓNICO | CAJA DE AHORRO | Error con pago por QR: débito incorrecto | 58,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 3 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/2/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 200,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 4 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/4/2023 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 72,300 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 5 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/4/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE DÉBITO | Débito incorrecto por compra online | 241,664 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 6 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/4/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 1,000,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 7 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/4/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 32,300 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 8 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/5/2023 | PRESENCIAL | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 100,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 9 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/6/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Cuotas sin intereses por promoción no aplicado | 299,598 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 10 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/9/2023 | HOME BANKING | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 96,250 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 11 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/10/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Cuotas sin intereses por promoción no aplicado | 237,120 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 12 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/12/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 118,049 | PYG | MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 13 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/15/2023 | TELEFÓNICO | CAJA DE AHORRO | Error con pago por QR: débito incorrecto | 65,088 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 14 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/17/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 131,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 15 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/18/2023 | TELEFÓNICO | CAJA DE AHORRO | Error con pago por QR: débito incorrecto | 83,800 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 16 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/19/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 7,200 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 17 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 1/31/2023 | TELEFÓNICO | CAJA DE AHORRO | Error con pago por QR: débito incorrecto | 500,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 18 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/31/2023 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 17,700 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 19 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 2/2/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 53,750 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 20 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/4/2023 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 18,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 21 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/9/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 300,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 22 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/13/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 200,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 23 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/13/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 30,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 24 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/13/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 30,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 25 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 2/13/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 10,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 26 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/14/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 30,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 27 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 2/15/2023 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 20,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 28 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/17/2023 | REDES SOCIALES | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 450,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 29 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/20/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Error ATM: Reversión automática no procesada | 200,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2023

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

| # | Código Entidad ¹ | Identificación de la Entidad | | | Identificación del Cliente | | | Datos del Reclamo | | | | | | | |
|----|-----------------------------|------------------------------|--------------|---------------------|----------------------------|--------|------------------|-------------------|--------------------|--|------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | | 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 |
| 30 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 2/22/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 200,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 31 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/23/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 4,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 32 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/23/2023 | PRESENCIAL | ATM | ATM Familiar expandió billete quebrado | 50,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 33 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 2/23/2023 | HOME BANKING | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 48,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 34 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 2/25/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 15,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 35 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/1/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 69,900 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 36 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/1/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 49,625 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 37 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/1/2023 | PRESENCIAL | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 136,950 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 38 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/1/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 54,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 39 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/2/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 123,750 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 40 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/2/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA | Reintegro por promoción no aplicada | 35,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 41 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/4/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 600,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 42 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/8/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 4,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 43 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/10/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 17,500 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 44 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/14/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 1,200,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 45 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/15/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 60,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 46 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/16/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 15,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 47 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/17/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 900,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 48 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/18/2023 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 99,900 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 49 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/21/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 117,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 50 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/22/2023 | TELEFÓNICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 1,000,000 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |
| 51 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/29/2023 | TELEFÓNICO | TARJETA DE CREDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 26,600 | PYG | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES | SI | |