



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 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	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	M	4/4/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	65,250	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	4/5/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CANINDEYU	Katueté	FÍSICA	F	4/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad Del Este	FÍSICA	M	4/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	4/7/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito erróneo por transacción	600,000	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI		
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/8/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	4/9/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Decaimiento de cuotas no aplicado	707,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	F	4/18/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	380,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/26/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/28/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	595,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	M	5/3/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	5/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	140,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	5/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	154,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	5/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Concepción	FÍSICA	M	5/16/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/17/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/18/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	467,160	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/19/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	210,450	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	5/20/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	45,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	5/31/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/31/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	32,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	6/6/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	280,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	125,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	171,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad Del Este	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	510,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 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		
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Lambaré	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	745,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	549,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	800,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	MISIONES	San Ignacio	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Concepción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	4,200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	600.00	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	4,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	120,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
54	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
55	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
56	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad Del Este	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	112,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
57	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	85,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
58	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	434,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
59	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
60	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
61	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
62	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	379,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
63	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,375,100	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
64	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
65	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/6/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	3,750,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		
66	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	163,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI		



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 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	
67	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
68	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	140,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
69	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	260,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
70	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	160,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
71	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	800,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
72	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,950,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
73	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	25,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
74	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	230,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
75	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	395,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
76	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
77	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
78	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	679,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
79	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	409,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
80	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
81	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
82	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad Del Este	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
83	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
84	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
85	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Itaiguá	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	2,370,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
86	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
87	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
88	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
89	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
90	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	600,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
91	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad Del Este	FÍSICA	M	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
92	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	M	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	750,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
93	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Itaiguá	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	80,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
94	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	270,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
95	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	184,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
96	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	7,400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
97	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
98	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	10,324,324	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
99	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/8/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	180,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 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	
100	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	5,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
101	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/8/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
102	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	136,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
103	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/8/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	218,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
104	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
105	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,050,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
106	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	F	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
107	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
108	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
109	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,050,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
110	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/9/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	4,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
111	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	F	09/06/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	325,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
112	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	09/06/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
113	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/10/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
114	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/10/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error del sistema SIPAP del Banco	1,200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
115	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/12/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	194,950	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
116	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/15/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	152,985	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
117	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/29/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error con doble débito de transferencia	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
118	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/29/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
119	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/30/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	