



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. 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								
	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	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	7/1/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	607,950	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/1/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/1/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	7/1/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN LORENZO	FÍSICA	F	7/2/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Débito incorrecto por compra online	101,949	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/5/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Transferencia por domiciliación no realizada	17,296,031	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	36,189	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	16,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7/7/2022	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/11/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	64,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/14/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	4,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7/22/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	7/25/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	19,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	7/28/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	48,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	8/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	51,450	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/2/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	12,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/2/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	182,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	8/3/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	139,746	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/3/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	41,666	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/3/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	25,166	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/3/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	42,750	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	186,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/6/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	66,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	F	8/8/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CONCEPCION	CONCEPCIÓN	FÍSICA	F	8/11/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/12/2022	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	60,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/15/2022	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	40,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/16/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/17/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	ENCARNACIÓN	FÍSICA	M	8/17/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. 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 <sup>4</sup>
	Código Entidad <sup>1</sup>				Tipo de Persona			Fecha de Reclamo							
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/17/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/21/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	99,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/21/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/24/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	17,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/24/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	70,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/24/2022	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/25/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	296,088	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/25/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	215,553	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/25/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	119,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	F	8/25/2022	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	91,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/25/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	854,449	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/26/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	209,204	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/26/2022	HOME BANKING	CUENTA CORRIENTE	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	15,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	8/26/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	40,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	8/31/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/1/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	OBLIGADO	FÍSICA	M	9/2/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/2/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	27,392	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/3/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	20,039	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/5/2022	HOME BANKING	CUENTA CORRIENTE	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/5/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/6/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	49,811	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CONCEPCION	CONCEPCIÓN	FÍSICA	F	9/6/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/9/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Compra por POS: Emisor descontado - Problemas de sistema	75,060	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/20/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	30,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/23/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/23/2022	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/26/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	45,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/27/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/22/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	177,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	6,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. 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						Observación4
	Código Entidad1				Tipo de Persona			Fecha de Reclamo						
62	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	350,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
63	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	5,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
64	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	1,600,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
65	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	HOME BANKING	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	1,026,610	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
66	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	1,650,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
67	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
68	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	3,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
69	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	F	9/30/2022	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	220,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
70	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Lentitud de acreditación - SPI	3,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI
71	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCIÓN	FÍSICA	M	9/30/2022	HOME BANKING	CUENTA CORRIENTE	Extracción en ATM: Emisor desconectado - Problemas de sistema	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI