



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. 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>	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	
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	M	1/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Extracciones en ATM	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	1/3/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	45,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	1/4/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	No reconoce adhesión a póliza de seguro	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto: Familiar Seguros
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Cnel. Oviedo	FÍSICA	F	1/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	40,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/6/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Monto de pago mínimo incorrecto	62,324	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/10/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/10/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	140,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Reversión ATM	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	23,450	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	San Lorenzo	FÍSICA	M	1/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	230,055	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Capiatá	FÍSICA	M	1/13/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se registra pago por TC desde la WEB	360,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/14/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/14/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/14/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Reembolso de Compra	41,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/17/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Retiro parcial o nulo en ATM	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/18/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	260,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Encarnación	FÍSICA	M	1/18/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/19/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	209,562	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/21/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	102,388	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/21/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	58,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/22/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicados	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/26/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	20,250	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/28/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/29/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	302,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/31/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	209,462	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	703,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/9/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	459,462	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	69,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/11/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	321,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/11/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Emisor desconectado - Problemas de sistema	110,050	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto: Banca Web - Pago QR
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	2/16/2022	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Reembolso Débito cuota póliza de seguros	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto: Familiar Seguros
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/16/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	64,100	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/18/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	67,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/19/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,850	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. 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>	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
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/20/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	600,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/24/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/1/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/1/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/1/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Reembolso de Muta Saldo Promedio Inferior	198,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/2/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	50,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/2/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/2/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/3/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	280,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ñemby	FÍSICA	M	3/4/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/5/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/8/2022	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Débito de Transferencia SIPAP Duplicada	431,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	3/11/2022	HOME BANKING	OTROS - ESPECIFICAR	Reversión de pago no recibido por telefonía	101,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Producto: Banca Web
55	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/11/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	70,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/13/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	146,170	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/15/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/15/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	No se aplico reintegro de promoción con TC	49,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	3/18/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/19/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/23/2022	HOME BANKING	CAJA DE AHORRO	Depósito en efectivo no registrado	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
62	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/24/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	280,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
63	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/24/2022	HOME BANKING	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	60,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
64	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/25/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Emisor desconectado - Problemas de sistema	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
65	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/29/2022	HOME BANKING	PRÉSTAMOS	Pago de seguro por cancelación anticipada de préstamo	192,555	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	