



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero

4to. Trimestre 2023

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 Entidad1	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad2	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo3	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación4
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/2/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/2/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/2/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Cobro incorrecto comisión por extracción ATM	15,300	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/3/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	23,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/3/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	10/4/2023	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/4/2023	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	17,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/5/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	PRESIDENTE HAYES	Villa Hayes	FÍSICA	M	10/5/2023	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	Cobro incorrecto de saldo promedio inferior	24,497,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/5/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/5/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito duplicado por pago de préstamo	509,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/8/2023	TELEFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/9/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	10/9/2023	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito duplicado por pago de préstamo	563,300	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/9/2023	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	53,880	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/9/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	45,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	10/10/2023	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/10/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	8,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/12/2023	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Depósito en Tauser no confirmado	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/13/2023	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	10/16/2023	PRESENCIAL	ATM	Débito erróneo por extracción con QR	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Pedro Juan Caballero	FÍSICA	F	10/18/2023	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Cobro de cuota no procesado	825,300	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/23/2023	TELEFÓNICO	ATM	Débito erróneo por extracción con QR	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/24/2023	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/1/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Débito doble por pago en POS	56,750	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	11/4/2023	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	11/8/2023	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Error acreditación monto cobrado por POS	2,168,347	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/18/2023	TELEFÓNICO	ATM	Débito erróneo por extracción con QR	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/18/2023	REDES SOCIALES	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/18/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/18/2023	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/18/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/19/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/20/2023	HOMEBANKING	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/20/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/24/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/4/2023	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	96,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/5/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	53,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/5/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	37,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/6/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	14,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/6/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	13,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/7/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	27,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/7/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	40,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/8/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	37,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/8/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	30,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/9/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	30,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/9/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	18,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/9/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	30,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/9/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	36,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción											



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero

4to. Trimestre 2023

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 Entidad1	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad2	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo3	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación4
75	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/11/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	19,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
76	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/12/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	60,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
77	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/12/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	28,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
78	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/12/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	60,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
79	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/13/2023	WHATSAPP	TARJETA DE DÉBITO	Reintegro promoción Tarjeta EKO	58,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
80	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/18/2023	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	950,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
81	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CANINDEYU	Curuguaty	FÍSICA	F	12/21/2023	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
82	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/22/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	434,830	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
83	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/29/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
84	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/29/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
85	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/30/2023	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
86	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/31/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	800,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
87	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	12/31/2023	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	