

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2024

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	1/1/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/1/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CANINDEYU	Katueté	FÍSICA	F	1/2/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/2/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/2/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	21,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/2/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	F	1/2/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/2/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	MISIONES	San Juan Bautista	FÍSICA	M	1/2/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	M	1/2/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/2/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	750,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/3/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	217,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/3/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	95,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/3/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/3/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/3/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	62,250	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/4/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/4/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/5/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/5/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	800,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/6/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/8/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	34,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/8/2024	TELÉFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/9/2024	TELÉFÓNICO	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	1/9/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	267,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/9/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	15,398	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	PRESIDENTE HAYES	Villa Hayes	FÍSICA	M	1/10/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	240,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/11/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	73,580	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/15/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/16/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/16/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	36,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/17/2024	TELÉFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/23/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/25/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	37,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/28/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/30/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/31/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	74,008	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/1/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/2/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/5/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	2/6/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Transacción duplicada por POS	24,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	08/02024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	600,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	08/02024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	M	2/14/2024	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Pago de operación no registrada	848,300	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	2/15/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Transacción duplicada por POS	686,981	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/20/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	23,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/21/2024	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Transacción con débito erróneo por POS	1,568,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/23/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Transacción con débito erróneo por POS	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/24/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	45,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/28/2024	WHATSAPP	PRÉSTAMOS	Cobro de cuota no procesado	394,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/2/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/3/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/6/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Transacción con débito erróneo por POS	49,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/7/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	105,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/8/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	94,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/8/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	32,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/8/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	44,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/12/2024	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Débito doble incorrecto	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/12/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito doble por pago en POS	192,900	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	3/13/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito doble por pago en POS	212,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	3/13/2024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	111,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
62	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/18/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	55,680	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
63	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/19/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	102,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
64	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/20/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
65	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/20/2024	WHATSAPP	CAJA DE AHORRO	Transacción con débito erróneo	750,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
66	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/20/2024	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
67	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/21/2024	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
68	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/21/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
69	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/25/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	70,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
70	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/27/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
71	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/27/2024	HOME BANKING	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	40,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
72	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/28/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
73	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/30/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	