



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. 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	4/1/2024	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito indevido por pago de préstamo	702,556	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/1/2024	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito indevido por pago de préstamo	398,354	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/2/2024	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Cobro indevido de pago de servicio	1,850,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	4/6/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Cobro indevido por regrabación de tarjeta de débito	55,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/8/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Compra online no reversada automáticamente	208,189	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/10/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	68,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/12/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito doble por pago en POS	169,816	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/11/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	4/12/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FÍSICA	M	4/12/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/14/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/14/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/15/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	947,676	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/16/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	20,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Pedro Juan Caballero	FÍSICA	M	1704/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Cobro indevido por pago de tarjeta de crédito	1,254,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1704/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	25,980	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	MISIONES	San Ignacio	FÍSICA	F	19/04/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,050,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/23/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM expandió dinero incompleto	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/24/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	119,100	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/24/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	26,540	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/30/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/1/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	70,250	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/1/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/2/2024	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por pago de préstamo	92,099	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/3/2024	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/3/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Adelanto de efectivo con débito fallido	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	MISIONES	San Juan Bautista	FÍSICA	M	5/7/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Horqueta	FÍSICA	M	5/9/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/10/2024	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	43,983	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/13/2024	REDES SOCIALES	ATM	Efectivo no expandido en extracción por QR	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/14/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/15/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por saldo mínimo inferior	220,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Caaguarú	FÍSICA	F	5/17/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE DÉBITO	Débito indevido por compra online	28,055	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/18/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/21/2024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	37,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/21/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	335,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/23/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	210,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/27/2024	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	126,780	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/27/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	80,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Caaguarú	FÍSICA	M	5/28/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/28/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/1/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/1/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/3/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	586,750	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/4/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	14,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/4/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto	73,054	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/5/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/7/2024	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por pago de préstamo	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/9/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/10/2024	TELÉFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Débito duplicado por pago de servicio	245,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/15/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	66,141	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/15/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/16/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
54	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/17/2024	TELÉFÓNICO	TRANSFERENCIAS	Error al recibir código OTP	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
55	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/20/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Pago de servicio no procesado	264,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
56	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/21/2024	TELÉFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Débito por saldo promedio inferior incorrecto	14,949,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
57	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/22/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	104,400	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
58	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/22/2024	REDES SOCIALES	CUENTA CORRIENTE	Débito por saldo promedio inferior incorrecto	220,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
59	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/23/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	32,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
60	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/23/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	24,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
61	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	F	6/25/2024	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
62	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/26/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por póliza de seguro	120,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
63	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/27/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM expandió dinero incompleto	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
64	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍS										