



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero

3er. 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 Entidad	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	MISIONES	San Juan Bautista	FÍSICA	M	7/1/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	EN PROCESO	SI	VER 3610375
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	7/1/2024	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Cobro indebido de pago de servicio	1,592,995	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FÍSICA	M	7/3/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	7/3/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	36,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/3/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM expandió dinero incompleto	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	7/4/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	95,750	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	7/5/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FÍSICA	M	7/8/2024	WHATSAPP	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.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	7/17/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Repatriación	FÍSICA	F	7/19/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Presidente Franco	FÍSICA	M	7/20/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	Coronel Oviedo	FÍSICA	M	7/22/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	F	7/29/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	7/29/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	F	7/31/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	600,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	8/1/2024	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Presidente Franco	FÍSICA	M	8/7/2024	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	900,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ITAPUA	Pirapó	FÍSICA	F	8/13/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	64,200	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ÑEEMBUCU	Pilar	FÍSICA	M	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	8/22/2024	PRESENCIAL	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	6,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CANINDEYU	Curuguaty	FÍSICA	F	8/22/2024	PRESENCIAL	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	2,700,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	8/22/2024	PRESENCIAL	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	1,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	125,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	8/22/2024	PRESENCIAL	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	150,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	8/22/2024	WHATSAPP	TRANSFERENCIAS	No recibe transferencia	2,000,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	8/23/2024	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	28,750	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	8/26/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	60,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Santa Rita	FÍSICA	M	8/28/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	F	9/1/2024	WHATSAPP	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.	PRESIDENTE HAYES	Benjamin Aceval	FÍSICA	M	9/12/2024	TELÉFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	249,586	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	9/13/2024	TELÉFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito duplicado por pago de servicio	64,050	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	9/20/2024	TELÉFÓNICO	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.	CENTRAL	ASUNCION	FÍSICA	M	9/25/2024	TELÉFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	400,000	PYG	EN PROCESO	SI	