



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero

1er. Trimestre 2025

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	1/4/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	252,600	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	N	1/4/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	250,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/6/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	64,048	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/7/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/8/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	222,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/9/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	180,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/9/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	26,783	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	32,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/13/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	3,960,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/16/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	18,480	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/21/2025	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24,017	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/22/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	156,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/28/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	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.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/30/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por pago de TC	20,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/30/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	40,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/3/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/3/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/3/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/5/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	88,545	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/8/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/9/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/10/2025	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	450,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/18/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	110,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/21/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	35,700	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	2,734,380	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/20/2025	WHATSAPP	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	26,729	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/24/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	2/25/2025	PRESENCIAL	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/25/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	20,800	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ÑEEMBUCU	Pilar	FÍSICA	F	2/25/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	62,751	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/28/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	446,552	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/28/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	100,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/4/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	83,008	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/4/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	99,773	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/5/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	30,051	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/5/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	82,240	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/6/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	6,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/7/2025	REDES SOCIALES	CAJA DE AHORRO	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/7/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	22,900	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/8/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	14,396	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/9/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	14,370	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/11/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	242,780	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/13/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	590,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/14/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	154,078	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/17/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24,500	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/18/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	3/18/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	32,100	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/24/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	30,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/28/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	90,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	3/30/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1,300,000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	