



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2025

Resolución N° 3, Acta N° 22 de f. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente			Datos del Reclamo						
	Código Entidad <sup>1</sup>	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad <sup>2</sup>	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo <sup>3</sup>	Moneda	Tempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación <sup>4</sup>
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	1/4/2025	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Extracción en ventanilla debitada por error	2.700.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	1/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	42.787	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	1/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	22.500	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	3/4/2025	PRESENCIAL	PRÉSTAMOS	Desembolso de préstamo no reconocido	10.000.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	4/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	189.840	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	4/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	826.486	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	8/5/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	89.280	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	9/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	87.600	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	9/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	281.250	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	7/4/2025	REDES SOCIALES	CUENTA CORRIENTE	Débito incorrecto por pago de TC	91.741	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	10/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	30.110	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	11/4/2025	WHATSAPP	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	140.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	14/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	21.825	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	16/4/2025	WHATSAPP	TARIETA DE DÉBITO	Erro - Reintegro por promoción no aplicada	66.927	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	22/4/2025	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	412.711	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	26/4/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	65.065	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	2/5/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24.600	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	05/05/25	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	69.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	8/5/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	112.410	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	12/5/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	30.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	19/5/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1.300.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	28/5/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	2.060.835	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	2/6/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	42.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	4/6/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	24.500	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	6/6/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	132.700	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	8/6/2025	REDES SOCIALES	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	67.021	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	10/6/2025	PRESENCIAL	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	25.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	11/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	300.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	11/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	14/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	250.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	14/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	16/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	700.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	17/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	19/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	450.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	19/6/2025	WHATSAPP	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	100.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	19/6/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	21/6/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1.000.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	24/6/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por pago de TC	198.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	26/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	28/6/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	650.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	29/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	30/6/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	550.000	PVG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI

<sup>1</sup>Consultar Tabla Y: Estado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Organismos de Crédito Financiero deberán consignar el número de constancia de registro.

<sup>2</sup>Consultar Tabla Z: Departamentos y Municipios

<sup>3</sup>Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia.

<sup>4</sup>En caso de haber elegido la opción "Otro" en algún campo especificar aquí

**Observaciones:**

- La mayoría de las columnas tienen listas desplegables asociadas al listado de tablas.
- Se debe consignar un solo reclamo por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada y remitida por la Casa Matriz.