



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. Trimestre 2025

Resolución N° 9, Acta N° 95 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>	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación <sup>4</sup>
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	26.864	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/7/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	93.250	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	7/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	86.092	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	120.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	15/7/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	500.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	29.792	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	18/7/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	850.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	110.600	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	21/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	338.720	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	33.450	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	23/7/2025	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	55.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	28/7/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	31/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	38.940	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	31/7/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	398.660	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/8/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	24.350	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	7.800	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	75.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	8/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	189.788	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/8/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	50.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	13/8/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1.100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	18/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	73.691	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	19/8/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	3.600	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/8/2025	TELEFONICO	ATM	Extracción con QR debilitada por error	750.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/8/2025	TELEFONICO	ATM	Extracción con QR debilitada por error	700.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	27/8/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	1.100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/9/2025	WHATSAPP	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	270.540	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	9/9/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	133.377	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/9/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	25.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/9/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	32.750	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	15/9/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	16/9/2025	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	37.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	19/9/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	7.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	20/9/2025	TELEFONICO	TARIETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	18.750	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/9/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	200.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/9/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	750.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	28/9/2025	TELEFONICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero	150.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/9/2025	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	15.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HÁBILES	SI	

<sup>1</sup>Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Cheques de Crédito Diferido deberán consignar el número de constancia de registro.

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

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