

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 4to. Trimestre 2025

Resolución N° 3, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente			Datos del Reclamo							
	Código Entidad ¹	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ³	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución y Favor del Cliente	Observación ⁴
1	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	2.000.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	1/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	40.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	102.950	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	156.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	6/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	359.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	8/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	400.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/10/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	170.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	15/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	10.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	15/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	19.800	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
10	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	170.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
11	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	20/10/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	76.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
12	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	160.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
13	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	27/10/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	15.600	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
14	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	29/10/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	39.012	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
15	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	29/10/2025	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	74.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
16	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/10/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	200.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
17	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	31/11/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	100.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
18	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	31/11/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	500.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
19	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/11/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	1.500.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
20	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/11/2025	REDES SOCIALES	ATM	Extracción con QR debitada por error	200.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
21	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/11/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	450.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
22	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	10/11/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	120.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
23	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/11/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	52.750	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
24	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	13/11/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	12.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
25	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	14/11/2025	TELEFÓNICO	COBRO DE COMISIONES	Débito erroneo de saldo prometido a mantener	666.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
26	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	14/11/2025	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	120.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
27	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	16/11/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	34.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
28	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	18/11/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	353.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
29	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	19/11/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	278.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
30	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/11/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	114.900	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
31	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	21/11/2025	WHATSAPP	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	81.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
32	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	23/11/2025	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	287.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
33	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	24/11/2025	TELEFÓNICO	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	525.970	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
34	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	28/11/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	1.500.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
35	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	30/11/2025	PRESENCIAL	ATM	Extracción con QR debitada por error	100.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
36	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/12/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	300.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
37	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/12/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	800.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
38	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	4/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	14.600	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
39	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	6/12/2025	WHATSAPP	CAJA DE AHORRO	Débito incorrecto por transacción duplicada	87.250	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
40	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cuotas sin intereses no aplicada	148.500	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
41	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	320.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
42	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	11/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	58.970	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
43	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	13/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	63.202	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
44	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/12/2025	TELEFÓNICO	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	200.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
45	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/12/2025	WHATSAPP	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	700.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
46	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	12.300	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
47	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/12/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	49.876	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
48	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	26/12/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	100.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
49	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	29/12/2025	TELEFÓNICO	ATM	Extracción con QR debitada por error	50.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
50	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/12/2025	REDES SOCIALES	ATM	Retiro parcial o nulo: ATM no expandido el dinero	300.000	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
51	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/12/2025	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	47.890	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
52	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	30/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	36.521	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
53	1041	BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	31/12/2025	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro por promoción no aplicada	124.832	PVG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

¹Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Organismos de Crédito Districero deberán consignar el número de constancia de registro.

²Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios

³Realizar una breve descripción del reclamo, fecha, sugerencia

⁴En 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.