

**Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
1er. Trimestre 2026**

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 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 a Favor del Cliente | Observación ⁴ |
| 1 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/1/2026 | WHATSAPP | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 12.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 2 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 1/1/2026 | TELÉFONICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 200.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 3 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/1/2026 | TELÉFONICO | CAJA DE AHORRO | Débito incorrecto por transacción duplicada | 32.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 4 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 3/1/2026 | PRESENCIAL | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 100.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 5 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 3/1/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 37.250 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 6 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 6/1/2026 | TELÉFONICO | ATM | Extracción con QR debitada por error | 76.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 7 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 7/1/2026 | TELÉFONICO | ATM | Extracción con QR debitada por error | 24.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 8 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 7/1/2026 | REDES SOCIALES | ATM | Extracción con QR debitada por error | 13.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 9 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 9/1/2026 | WHATSAPP | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 47.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 10 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 12/1/2026 | TELÉFONICO | COBRO DE COMISIONES | Débito erroneo de saldo prometido a mantener | 550.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 11 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 15/1/2026 | WHATSAPP | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 55.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 12 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 18/1/2026 | TELÉFONICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 300.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 13 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 22/1/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 12.700 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 14 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 26/1/2026 | REDES SOCIALES | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 600.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 15 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | CENTRAL | San Lorenzo | FÍSICA | M | 27/1/2026 | PRESENCIAL | CAJA DE AHORRO | Débito incorrecto por transacción duplicada | 29.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 16 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 4/2/2026 | WHATSAPP | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 250.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 17 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 4/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 41.250 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 18 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 8/2/2026 | WHATSAPP | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 22.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 19 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 11/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Cuotas sin intereses no aplicada | 230.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 20 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 11/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 102.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 21 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 14/2/2026 | TELÉFONICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 100.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 22 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 14/2/2026 | TELÉFONICO | CAJA DE AHORRO | Débito incorrecto por transacción duplicada | 66.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 23 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 17/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 14.750 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 24 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 17/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 83.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 25 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 22/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Cuotas sin intereses no aplicada | 330.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 26 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 26/2/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Cuotas sin intereses no aplicada | 95.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 27 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 5/3/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 32.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 28 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 7/3/2026 | TELÉFONICO | TARJETA DE CRÉDITO | Reintegro por promoción no aplicada | 225.700 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 29 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 11/3/2026 | REDES SOCIALES | CAJA DE AHORRO | Débito incorrecto por transacción duplicada | 96.500 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 30 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 15/3/2026 | TELÉFONICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 200.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 31 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 19/3/2026 | WHATSAPP | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 1.000.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 32 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 23/3/2026 | REDES SOCIALES | TARJETA DE CRÉDITO | Cuotas sin intereses no aplicada | 127.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 33 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | F | 23/3/2026 | TELÉFONICO | CAJA DE AHORRO | Débito incorrecto por transacción duplicada | 367.800 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |
| 34 | 1041 | BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A. | ASUNCION | Asunción | FÍSICA | M | 30/3/2026 | TELÉFONICO | ATM | Retiro parcial o nulo: ATM no expandió el dinero | 900.000 | PYG | MENOR A 15 DIAS HÁBILES | SI | |

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

²Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios

³Realizar una breve descripción del reclamo, época, 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.