



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2023

Resolución N° 9, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

#	Código Entidad ¹	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente			Datos del Reclamo				Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	Observación ⁴
		Nombre Entidad	Departamento	Ciudad ²	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo ³						
1	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	03/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Promoción cuotas sin intereses no procesada	€	53.723	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
2	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FÍSICA	M	04/04/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	200.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
3	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	05/04/2023	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no procesado correctamente	€	376.033	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Banca web
4	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	05/04/2023	TELÉFONICO	SEGUROS	CANCELACIÓN DEL SEGURO NO PROCESADO CORRECTAMENTE	€	14.422	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
5	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	M	10/04/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	1.500.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
6	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	M	10/04/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	760.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
7	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Itacurubi de la Cordillera	FÍSICA	M	11/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	91.200	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
8	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	12/04/2023	PRESENCIAL	SEGUROS	Venta no procesada correctamente	€	52.917	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
9	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	12/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	69.600	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
10	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	M	12/04/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	500.000	PYG	Superior a 15 días hábiles	SI	
11	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	12/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	147.100	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
12	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	17/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	56.738	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
13	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	17/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	65.980	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
14	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	18/04/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	150.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
15	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	18/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	44.280	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
16	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ypané	FÍSICA	M	19/04/2023	TELÉFONICO	SEGUROS	CANCELACIÓN DEL SEGURO NO PROCESADO CORRECTAMENTE	€	66.657	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
17	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	M	19/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	55.930	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
18	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	19/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	155.358	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
19	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	20/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	38.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
20	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	24/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	33.580	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
21	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Presidente Franco	FÍSICA	F	25/04/2023	TELÉFONICO	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	600.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
22	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	25/04/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	CANCELACIÓN DE LA TC NO PROCESADA CORRECTAMENTE	€	-286.618	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
23	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	F	27/04/2023	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	€	100.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
24	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	M	29/04/2023	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no procesado correctamente	€	586.351	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Banca web
25	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	02/05/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	95.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
26	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	M	02/05/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	200.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
27	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	05/05/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	1.500.000	PYG	Superior a 15 días hábiles	SI	
28	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Minga Guazú	FÍSICA	F	08/05/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	Duplicación en el cobro de comisión por regrabación de TD por error del sistema	€	66.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
29	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	09/05/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	350.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
30	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	09/05/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	50.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
31	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	17/05/2023	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	1.400.000	PYG	Superior a 15 días hábiles	SI	
32	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCIÓN	Belén	FÍSICA	M	19/05/2023	TELÉFONICO	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	800.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
33	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Santa Rita	FÍSICA	M	25/05/2023	TELÉFONICO	SEGUROS	La aseguradora no procesó correctamente la baja del seguro y se renovó sin consentimiento del cliente	€	389.715	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
34	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	M	29/05/2023	TELÉFONICO	SEGUROS	CANCELACIÓN DEL SEGURO NO PROCESADO CORRECTAMENTE	€	145.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
35	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	01/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	26.200	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
36	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	SAN PEDRO	Capitany	FÍSICA	M	01/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	28.840	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
37	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FÍSICA	M	02/06/2023	TELÉFONICO	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	50.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
38	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	AMAMBAY	Pedro Juan Caballero	FÍSICA	M	03/06/2023	TELÉFONICO	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	1.500.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
39	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	JURÍDICA	N/a	05/06/2023	PRESENCIAL	CUENTA CORRIENTE	Comisión por sobregiro cobrado al cliente con cuentas vinculadas	€	20.787	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
40	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	M	05/06/2023	TELÉFONICO	CAJA DE AHORRO	Comisión por bajo promedio cobrado al cliente asalariado	€	198.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
41	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	05/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Comisiones cobradas	€	275.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
42	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	06/06/2023	WHATSAPP	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	200.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
43	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	06/06/2023	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	16.275	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
44	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	07/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	26.200	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
45	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	08/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	33.550	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
46	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	08/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	68.800	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Banca web
47	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	10/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	90.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
48	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	GUARA	Tebicuary	FÍSICA	M	10/06/2023	WHATSAPP	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	€	1.100.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
49	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	13/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	48.588	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
50	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	13/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	150.951	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
51	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Presidente Franco	FÍSICA	F	13/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	76.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
52	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	14/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	17.700	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
53	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	14/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	45.375	PYG	Menor a 15 días hábiles	No	
54	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	14/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	465.870	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
55	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	14/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	46.770	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
56	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	14/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	61.238	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
57	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	15/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente, el aliado no nos facilitó el cod. de comercio para la parametrización	€	40.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
58	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	15/06/2023	TELÉFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos por canje realizado	€	470.850	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
59	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	NEMBY	FÍSICA	F	16/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	366.563	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
60	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	16/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	206.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
61	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	16/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	3.600	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
62	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	17/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	16.785	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
63	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	48.720	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
64	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	24.500	PYG	EN PROCESO	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
65	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	140.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
66	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FÍSICA	M	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	177.600	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	Programa de beneficios Sudameris Club
67	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	152.460	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
68	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	23.690	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
69	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	M	19/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	185.000	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	
70	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCIÓN	Asunción	FÍSICA	F	20/06/2023	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	€	150.129	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	

-En caso de haber elegido la opción 'Otros' 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.