



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. Trimestre 2022

Resolución N° 3, Acta N° 35 de F. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente				Datos del Reclamo				Resolución a Favor del Cliente			Observación ⁴
#	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	
1	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	02/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	275.164	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
2	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	02/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	300.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
3	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Caacupé	FISICA	M	04/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no ingresado al comercio	6	227.600	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
4	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Belén	FISICA	M	04/07/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	1.150.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
5	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FISICA	M	04/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	228.556	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
6	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FISICA	M	06/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	164.139	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
7	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FISICA	M	06/07/2022	WHATSAPP	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	118.772	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
8	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	F	06/07/2022	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Comisión por bajo promedio cobrado al cliente asalarado	6	198.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
9	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	06/07/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	60.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
10	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FISICA	M	08/07/2022	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Comisión por bajo promedio cobrado al cliente asalarado	6	198.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
11	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	08/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	60.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
12	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Belén	FISICA	M	12/07/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	20.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
13	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	12/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	20.700	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
14	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	13/07/2022	SEDECO	TARJETA DE CREDITO	Falta de claridad en la publicación de la promoción	6	89.100	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
15	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FISICA	M	15/07/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	600.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
16	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	18/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	65.200	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
17	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	18/07/2022	WHATSAPP	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	188.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
18	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	18/07/2022	PRESENCIAL	TARJETA DE CREDITO	Falta de claridad en la publicación de la promoción	6	120.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
19	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	F	22/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	40.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
20	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	22/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	80.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
21	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	26/07/2022	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Comisión por bajo promedio cobrado al cliente asalarado	6	127.304	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
22	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luke	FISICA	F	26/07/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cliente no reconoce venta de seguro	6	300.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
23	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	27/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Demonstración en la devolución del pago realizado a DNA	6	18.345.207	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
24	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	29/07/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	20.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
25	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	30/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	81.340	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
26	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	F	01/08/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	40.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
27	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	02/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	198.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
28	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FISICA	F	03/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Duplicación en el cobro de comisión por renovación de TC por error del sistema	6	165.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
29	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	M	03/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	178.250	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
30	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	F	04/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
31	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FISICA	F	04/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
32	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	M	06/08/2022	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Comisión por bajo promedio cobrado al cliente asalarado	6	198.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
33	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	08/08/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	1.500.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
34	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	M	09/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
35	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	F	09/08/2022	TELEFONICO	CAJA DE AHORRO	Duplicación en el cobro de comisión por renovación de TD por error del sistema	6	66.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
36	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	10/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
37	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	11/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Cliente no pudo utilizar la promoción del 25% pagando con QR por error del sistema	6	72.525	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
38	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FISICA	F	12/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	50.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
39	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Antonio	FISICA	M	13/08/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	120.832	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
40	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	M	18/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	60.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
41	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	M	22/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	60.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
42	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CORDILLERA	Ayóy	FISICA	M	22/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	40.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
43	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FISICA	M	23/08/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	36.105	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
44	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	24/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	20.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
45	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	29/08/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	1.200.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
46	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Ypané	FISICA	F	29/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
47	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	29/08/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	34.583	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
48	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	30/08/2022	SEDECO	PRESTAMOS	Cliente no pudo abonar por toca de cobranza la última cuota de su préstamo	6	28.211	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
49	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Villa Elisa	FISICA	F	30/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
50	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	01/09/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	113.825	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
51	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Antonio	FISICA	F	01/09/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	800.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
52	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	01/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	40.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
53	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FISICA	F	02/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	99.838	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
54	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	NEEMBUCU	FISICA	F	02/09/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	55.834	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI
55	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Areguá	FISICA	M	06/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
56	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FISICA	F	06/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no ingresado al comercio	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
57	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luke	FISICA	M	06/09/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	1.400.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
58	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FISICA	M	09/09/2022	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.150	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
59	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FISICA	M	12/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	80.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
60	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luke	FISICA	M	12/09/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	700.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
61	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	F	12/09/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cliente no reconoce renovación del seguro	6	103.749	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
62	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	13/09/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	43.570	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
63	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	14/09/2022	WHATSAPP	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
64	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	16/09/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	120.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
65	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	PARAGUARI	Paraguari	FISICA	M	16/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	120.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
66	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Belén	FISICA	M	19/09/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
67	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Capitá	FISICA	F	19/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	58.362	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
68	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	21/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	60.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
69	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FISICA	M	22/09/2022	TELEFONICO	SEGUROS	Cancelación del Seguro no procesado correctamente	6	160.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
70	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FISICA	M	22/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	52.400	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
71	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FISICA	M	23/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	40.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
72	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	Santa Rita	FISICA	F	26/09/2022	TELEFONICO	TARJETA DE CREDITO	Cancelación de TC no procesada correctamente	6	132.444	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI
73	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	27/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la					