



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

#	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.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	M	04/07/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no ingresado al comercio	6	227.600	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Banca web	
4	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Belén	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	M	12/07/2022	PRESENCIAL	ATM	Dinero no dispensado/Atascado en ATM Sudameris	6	200.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI		
13	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
14	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
18	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
20	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	23/07/2022	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	FÍSICA	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	Luque	FÍSICA	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	FÍSICA	M	27/07/2022	OTROS - ESPECIFICAR	SEGUROS	Demora en la devolución del pago realizado a DNA	6	18.345.207	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Banca web	
24	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
26	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Lorenzo	FÍSICA	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	FÍSICA	M	02/08/2022	OTROS - ESPECIFICAR	SEGUROS	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio	6	158.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
28	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	F	04/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	SUPERIOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
31	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	F	04/08/2022	TARJETA DE CREDITO	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	M	09/08/2022	TARJETA DE CREDITO	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	FÍSICA	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	FÍSICA	M	10/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
37	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	F	12/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	50.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
39	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	San Antonio	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
43	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Nemby	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
45	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
47	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	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	FÍSICA	M	30/08/2022	SEDECO	PRÉSTAMOS	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	FÍSICA	F	30/08/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
50	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
53	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ITAPUA	Encarnación	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
54	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	NEMBUJUCU	FÍSICA	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	FÍSICA	M	06/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
56	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	F	06/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Pago de servicio no ingresado al comercio	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Banca web	
57	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	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	FÍSICA	M	09/09/2022	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.150	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
59	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Fernando de la Mora	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
60	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Luque	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	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	FÍSICA	M	14/09/2022	WHATSAPP	OTROS - ESPECIFICAR	Falta de acreditación de puntos	6	100.000	PYG	MENOR A 15 DIAS HABILES	SI	Programa de beneficios Sudameris Club	
64	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
66	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CONCEPCION	Belén	FÍSICA	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	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
68	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	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	Programa de beneficios Sudameris Club	
69	1008	SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A.	CENTRAL	Limpio	FÍSICA	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	FÍSICA	M	22/09/2022	TELEFONICO	OTROS - ESPECIFICAR	Reintegro no procesado automáticamente por error en la parametrización del pos del comercio							