



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
GERENCIA DE ANÁLISIS Y REGULACIÓN

Estadísticas de Reclamos

Entidades Financieras Supervisadas

1er. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| Entidad | |
| Responsable del Área*: | Laura Analía Chamorro Chaparro |
| Contacto del Responsable del Área*: | 0994867112 |

© BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY. ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS Y PRECAUTELADOS POR EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY N° 1328/98
FEDERACIÓN RUSA Y AUGUSTO ROA BASTOS – ASUNCIÓN/PARAGUAY
TELÉFONO: (+595 21) 608 011 (CENTRAL TELEFÓNICA)
E-MAIL: INFO@BCP.GOV.PY

Los datos proporcionados serán tomados como declaración jurada

*En virtud al Art. N° 5 de la Resolución, en caso de que la persona sea reemplazada, deberán informar el cambio, por correo electrónico a la dirección ses@bcp.gov.py, dentro de los 5 días de haberse producido el mismo.

Nuestra Misión: "Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero, para colaborar con el bienestar del país"



BANCO CENTRAL
DEL PARAGUAY
Superintendencia de Bancos

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero
1er. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

| # | Identificación de la Entidad | | | | Identificación del Cliente | | Datos del Reclamo | | | | | | | 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 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| ... | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| # | 0 | | | | | | | | | | | | | | |

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

2-Consultar Tabla I Departamentos y Municipios

3-Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia

4-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.

