

## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. 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
	Código Entidad <sup>1</sup>	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad <sup>2</sup>	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo <sup>3</sup>	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente	
1	1042	BANCO ATLAS S.A.	CAAGUAZU	Caaguazú	FÍSICA	F	12/04/2022	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Compra no reconocida en TC.	1.608.259	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
2	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	F	28/4/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Cobro de seguro realizado en modalidad distinta al conversado.	324.996	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1042	BANCO ATLAS S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	28/4/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Seguro activado en condiciones distintas al conversado.	0	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
4	1042	BANCO ATLAS S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	28/4/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Solicita aclaraciones sobre Inconsistencias en deuda total de su TC.	2.990.260	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
5	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	F	13/05/2022	TELEFÓNICO	OTROS - ESPECIFICAR	Seguro de vida duplicado.	464.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
6	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Mariano Roque Alonso	FÍSICA	M	13/05/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Cobro de cuota anual de TC.	337.288	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
7	1042	BANCO ATLAS S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/05/2022	TELEFÓNICO	CUENTA CORRIENTE	Cobro de comisión por saldo promedio mensual inferior al mínimo.	794.693	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
8	1042	BANCO ATLAS S.A.	ASUNCION	Luque	FÍSICA	M	20/05/2022	PRESENCIAL	TARJETA DE CRÉDITO	Devolución de cobros de Ley Servicios Digitales.	938.799	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
9	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	08/06/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	Demora en gestión de aumento de línea y proceso de cancelación.	70.275	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	

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

Columna J Fila 12, 13, 15: Producto "Seguros"

### 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.