

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"



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 1er. Trimestre 2025

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 <sup>4</sup>                                 |
|---|------------------------------|------------------|--------------|---------------------|----------------------------|--------|-------------------|-----------------|---------------------|---|------------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|--|
|   | 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. | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | M      | 20/1/2025         | SEDECO          | TARJETA DE CRÉDITO  | Gestión operativa en tarjeta de crédito.        | -                | PYG    | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES        | NO                             | Cliente conforme con aclaraciones del caso.              |
| 2 | 1042                         | BANCO ATLAS S.A. | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | F      | 26/2/2025         | SEDECO          | TARJETA DE CRÉDITO  | Períodos de cierre de extractos.                | 350.000          | PYG    | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES        | SI                             | Cliente manifiesta conformidad con explicación brindada. |
| 3 | 1042                         | BANCO ATLAS S.A. | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | F      | 26/2/2025         | SEDECO          | OTROS - ESPECIFICAR | Cuenta básica - Transacciones digitales.        | 1.822.000        | PYG    | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES        | SI                             | Caso resuelto.   |
| 4 | 1042                         | BANCO ATLAS S.A. | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | F      | 10/3/2025         | SEDECO          | PRÉSTAMOS           | Gestión operativa.                              | -                | PYG    | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES        | NO                             | Caso resuelto.   |
| 5 | 1042                         | BANCO ATLAS S.A. | CENTRAL      | Asunción            | FÍSICA                     | F      | 10/3/2025         | SEDECO          | OTROS - ESPECIFICAR | Sugerencias para procesos de servicios y pagos. | -                | PYG    | MENOR A 15 DÍAS HÁBILES        | NO                             | Caso resuelto.   |

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.