

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 2024

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	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	9/4/2024	WHATSAPP	CAJA DE AHORRO	Transferencia SIPAP emitida desde Atlas	1.700.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	-
2	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	9/4/2024	TELFÓNICO	PRÉSTAMOS	Disconformidad con fecha de vencimiento de cuotas	-	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Devolución de intereses + IVA de la primera cuota
3	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	F	12/4/2024	TELFÓNICO	PRÉSTAMOS	Diferencia en tasa pactada en desembolso de un préstamo	1.226.068	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Devolución de diferencia generada por modificación de tasa
5	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	JURÍDICA		31/5/2024	NOTA	OPERACIONES CON CHEQUES	Cliente realiza reclamo sobre cheque pagado	6.600.000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Devolución de monto total del cheque
6	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	5/6/2024	BCP	OTROS - ESPECIFICAR	Persona debía recibir un movimiento en concepto de "Pago a Proveedores" de parte de uno de nuestros clientes pero la operación fue reversada	4.639.095	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La operación volvió a ser cargada y ejecutada con éxito por nuestro cliente
7	1042	BANCO ATLAS S.A.	CENTRAL	Asunción	FÍSICA	M	28/6/2024	BCP	CAJA DE AHORRO	Reembolsos pendientes por parte de comercio del exterior	606	USD	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Flujo de reembolso sigue flujo normal

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.