



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	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	16/3/2022	TELEFÓNICO	TARJETA DE CRÉDITO	PAGO NO IMPUTADO O IMPUTADO INCORRECTAMENTE	3800000	PYG	15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	
2	1030	BANCO BASA S.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FÍSICA	M	25/2/2022	WEB	CAJA DE AHORRO	DÉBITO EN CUENTA	390000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	
3	1030	BANCO BASA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	8/2/2022	WEB	TARJETA DE CREDITO	DESCUENTO NO APLICADO	55375	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El importe indicado por la cliente no se verifica en el extracto.
4	1030	BANCO BASA S.A.	CENTRAL	Capiatá	FÍSICA	F	7/2/2022	WEB	CAJA DE AHORRO	DÉBITO EN CUENTA	20000	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	El importe indicado por la cliente no se verifica en el extracto.
5	1030	BANCO BASA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FÍSICA	F	3/2/2022	WEB	TARJETA DE CREDITO	DESCUENTO NO APLICADO	31538	PYG	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	Se verifican adelantos de efectivo en la fecha y hora indicada, la compra en Real el 03/02/2022, se verifica extracto con el cliente.
6	1030	BANCO BASA S.A.	ALTO PARANA	Hernandarias	FÍSICA	M	14/1/2022	WEB	TARJETA DE CREDITO	DESCUENTO NO APLICADO	46269	PYG	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Se verifica la carga en una estación no adherida.
7	1030	BANCO BASA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FÍSICA	M	28/3/2022	PRESENCIAL	CAJA DE AHORRO	COMISIONES COBRADAS	3388000	PYG	SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Se le retorna por decisión comercial, previas negociaciones con el cliente.

¹ Consultar Tabla V: Estado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinamico deberán consignar el número de constitución de registro.

² Consultar Tabla 1: Departamentos y Municipios

³ Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia

⁴ En caso de haber elegido la opción "Otro" 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.