ver 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
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								
#	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	Observación[4]
1	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	GUAIRA	CORONEL MARTINEZ	FÍSICA	F	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CANCELACIÓN	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
2	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
3	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	CAMBIO DE BI	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	SI	ATM
4	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	CAPIATA	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	CAJA DE AHOR	DÉBITO AUTO	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
5	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	01/04/22	REDES SOCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
6	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PAGO NO ACR	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
7	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
8	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
9	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	01/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
10	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	02/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
11	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
12	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CORDILLERA	SAN BERNARDINO	FÍSICA	F	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
13	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	MISIONES	SAN IGNACIO	FÍSICA	F	04/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	PAGO DE PRÉS	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	VISIÓN DIGITA
14	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
15	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
16	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	04/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
17	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	04/04/22	REDES SOCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
18	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	04/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
19	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
20	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	CIUDAD DEL ESTE	FÍSICA	M	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
21	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ÑEEMBUCU	PILAR	FÍSICA	M	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
22	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
23	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	04/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
24	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	SAN ANTONIO	FÍSICA	M	05/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
25	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	05/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
26	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	05/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	ATM
27	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CAAGUAZU	DR. J. EULOGIO ESTIGARRIBIA	FÍSICA	F	05/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CANCELACIÓN	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
28	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	F	05/04/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
29	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	No Aplica	ASUNCION	JURÍDICA		05/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
30	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	05/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
31	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	05/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
32	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	05/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
33	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	F	05/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
34	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	F	05/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
35	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ITAPUA	ENCARNACION	FÍSICA	F	06/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
36	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	F	06/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
37	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	ITAUGUA	FÍSICA	F	06/04/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPE	DINERO NO DI	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
38	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	06/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
39	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	06/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
40	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	AREGUA	FÍSICA	M	06/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
41	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	06/04/22	REDES SOCIAL	TARJETAS DE	PAGO NO ACR	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
42	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	MISIONES	SAN JUAN BAUTISTA	FÍSICA	F	06/04/22	TELEFONICO	CAJA DE AHOR	SOSPECHA DE	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
43	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	06/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO SMA	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	NO	ATM
44	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	06/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
45	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	M	07/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	SI	
46	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	07/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	6900 Guaranie	Mayor a 15 dias habiles	NO	
47	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	PRESIDENTE HAYE	VILLA HAYES	FÍSICA	F	07/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
48	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	YPACARAI	FÍSICA	F	07/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
49	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	07/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
50	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	GUAIRA	VILLARRICA	FÍSICA	F	07/04/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPE	DINERO NO DI	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
51	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	VILLA ELISA	FÍSICA	M	07/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
52	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	08/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
53	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	08/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
54	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	08/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
55	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CANINDEYU	CURUGUATY	FÍSICA	M	08/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	RECLAMO IMPROCEDENTE	
56	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	No Aplica	ASUNCION	JURÍDICA		08/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO ATM	640000	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	NO	ATM
57	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	M	08/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	CONTRACARG	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	
58	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	08/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
59	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CORDILLERA	CAACUPE	JURÍDICA		08/04/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPE	DEPOSITO SMA	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
60	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CANINDEYU	CURUGUATY	FÍSICA	F	08/04/22	TELEFONICO	PRESTAMOS	SOSPECHA DE	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	NO	
61	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	FERNANDO DE LA MORA	FÍSICA	M	09/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO SMA	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
62	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LUQUE	FÍSICA	M	10/04/22	REDES SOCIAL	OTROS - ESPE	CAMBIO DE BI	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	ATM
63	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	ÑEMBY	FÍSICA	F	11/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
64	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	11/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
65	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	11/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PAGO NO ACR	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
66	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	M	11/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	PAGO DE PRÉS	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	VISIÓN DIGITA
67	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	CENTRAL	LAMBARE	FÍSICA	M	11/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
68	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	M	11/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Mayor a 15 dias habiles	SI	
69	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ALTO PARANA	HERNANDARIAS	FÍSICA	F	11/04/22	TELEFONICO	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	
70	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	11/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DEPOSITO SMA	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
71	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	ASUNCION	ASUNCION	FÍSICA	F	11/04/22	PRESENCIAL	TARJETAS DE	PROMOCIONE	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	
72	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	GUAIRA	VILLARRICA	FÍSICA	M	11/04/22	TELEFONICO	OTROS - ESPE	DINERO NO DI	0	No Aplica	Menor a 15 dias habiles	NO	ATM
73	1039	VISION BANCO S.A.E.C.A.	GUAIRA	ITURBE	FÍSICA	F	11/04/22	PRESENCIAL	OTROS - ESPE	DINERO NO DI	0	6900 Guaranie	Menor a 15 dias habiles	SI	ATM
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]