



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
GERENCIA DE ANÁLISIS Y REGULACIÓN

Estadísticas de Reclamos

Entidades Financieras Supervisadas

2do. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 20.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

Entidad	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA
Responsable del Área*:		MARIA JOSE FERNANDEZ
Contacto del Responsable del Área*:		mfernandez@bna.com.py

© BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY. ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS Y PRECAUTELADOS POR EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY N° 1328/98
FEDERACIÓN RUSA Y AUGUSTO ROA BASTOS – ASUNCIÓN/PARAGUAY
TELÉFONO: (+595 21) 608 011 (CENTRAL TELEFÓNICA)
E-MAIL: INFO@BCP.GOV.PY

Los datos proporcionados serán tomados como declaración jurada

*En virtud al Art. N° 5 de la Resolución, en caso de que la persona sea reemplazada, deberán informar el cambio, por correo electrónico a la dirección ses@bcp.gov.py, dentro de los 5 días de haberse producido el mismo.



Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2023

Resolución Nº 2, Acta Nº 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	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	5/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE JUBILACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
2	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	F	10/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CAJA DE AHORRO.	NO APLICA	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (10/04/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DE LA SRA. ESTÉR HUSANI, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
3	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	11/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	ATM	ERROR EN ATM	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
4	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	11/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CDA	CONDICIONES Y TIPO DE MONEDA.	NO APLICA	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (11/04/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DEL SR. PORFIRIO GUZMAN BERNAL, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
5	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	14/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	ATM	CONSULTA SOBRE CAJERO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
6	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	F	14/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CAJA DE AHORRO.	NO APLICA	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (14/04/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DE LA SRA. LORENA RAMÍREZ, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
7	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	18/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	CONSULTA SOBRE CUENTA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
8	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	21/4/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	CONSULTA SOBRE TRANSFERENCIAS A/DE ARGENTINA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
9	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/5/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE INFORMACIÓN PROMOCIONAL	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
10	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	5/5/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	INVITACION A EXPO PIONEROS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
11	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	9/5/2023	OTROS - ESPECIFICAR	PRÉSTAMOS	CONSULTA SOBRE ACCESO A PRÉSTAMOS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
12	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	19/5/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SE RECIBE CV	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CV POR CORREO.
	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	25/5/2025	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	CONSULTA APERTURA - CAC VILLAMORRA	NO APLICA	PYG	Menor a 15 días hábiles	SI	CONSULTA AL CAC, A TRAVÉS DEL CORREO.
13	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	29/5/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SE RECIBE OFRECIMIENTO DE SERVICIOS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CORREO PARA OFRECER SERVICIOS.
14	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	6/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	ESTABLECER CONTACTO CON EMPRESA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO INFORMACIÓN POR CORREO.
15	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	7/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	APERTURA DE CUENTA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
16	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	8/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	APERTURA DE CUENTA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
17	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	26/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	DEPOSITOS EN CAJA DE AHORROS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
18	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE JUBILACIONES	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
19	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	30/6/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.

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.