

3er. Trimestre
2023



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
GERENCIA DE ANÁLISIS Y REGULACIÓN

Estadísticas de Reclamos

Entidades Financieras Supervisadas

3er. 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.



BANCO CENTRAL
DEL PARAGUAY
Superintendencia de Bancos

Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 3er. Trimestre 2023

Resolución N° 2, Acta N° 25 de f. 30.05.2021 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	F	3/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE JUBILACIONES	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBE CONSULTA POR CORREO.
2	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	4/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CAJA DE AHORRO PARA EL PAGO DE UNA JUBILACIÓN DE ANSES ARGENTINA.	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (04/07/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DEL SR. CARLOS PABLO FERNÁNDEZ, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
3	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	LIMITES PARA TRANSFERENCIAS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
4	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	10/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	ENVIO DE CV	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBE CV POR CORREO.
5	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	12/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	EXTRACCION DE CAJA DE AHORROS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
6	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	12/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
7	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	12/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA POR HORARIO DE APERTURA DE LA SUBAGENCIAS.	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (12/07/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DEL SR. BRAIAN RAFAEL PONCE, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
8	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	14/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
9	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	17/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	INVITACION A EVENTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO INVITACION POR CORREO.
10	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	17/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
11	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	GUAIRA	Villarrica	FÍSICA	M	17/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE REQUISITOS Y CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CAJA DE AHORRO.	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	EN LA MISMA FECHA (17/07/2023), VÍA EMAIL O CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO, SE PROCEDIÓ A DAR RESPUESTA A LA CONSULTA DEL SR. DANIEL VERA, RESOLVIENDO SU PEDIDO.
12	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	17/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
13	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	21/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TARJETA DE DÉBITO	RENOVACIÓN DE TD	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
14	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	24/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
15	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	JUBILACIONES	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
16	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	26/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
17	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	26/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
18	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	31/7/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
19	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	1/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
20	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	1/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	TRANSFERENCIA A TRAVES DE LA BANCA ELECTRONICA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
21	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	2/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
22	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	2/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	ATENCIÓN EN CAJAS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	NINGUNA
23	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	3/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
24	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	CONSULTA SOBRE TRANSFERENCIAS	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
25	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	HORARIO DE ATENCIÓN	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	NINGUNA
26	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	APERTURA DE CUENTA	NO APLICA	N/A	Menor a 15 días hábiles	SI	NINGUNA

27	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	7/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	CONSULTA SOBRE APERTURA DE CUENTAS	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
28	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	17/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
29	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	21/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
30	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	22/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
31	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	23/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
32	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	31/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	ENVIO DE CV	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CV POR CORREO.
33	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	31/8/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	ENVÍO AL EXTERIOR	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	NINGUNA
34	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	4/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	RECIBO DE CV	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBE CV POR CORREO.
35	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	5/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	TRANSFERENCIAS	CONSULTA SOBRE COBRO	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
36	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	JURÍDICA	N/A	12/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	OFRECIMIENTO DE PRODUCTO	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO OFRECIMIENTO POR CORREO.
37	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	15/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE REUNIÓN	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
38	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	23/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE NUMERO DE TEL	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
39	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	24/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	CONSULTA SOBRE APERTURA DE CUENTAS	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
39	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	25/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	CAJA DE AHORRO	CONSULTA SOBRE APERTURA DE CUENTAS	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO CONSULTA POR CORREO.
39	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	M	26/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE REUNIÓN	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD POR CORREO.
39	1003	BANCO DE LA NACION ARGENTINA	ASUNCION	Asunción	FÍSICA	F	30/9/2023	OTROS - ESPECIFICAR	OTROS - ESPECIFICAR	SOLICITUD DE INFORMACION	NO APLICA	N/A	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	SE RECIBIO SOLICITUD 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.