



## Reclamos de Entidades del Sistema Financiero 2do. Trimestre 2022

Resolución N° 2, Acta N° 25 de E. 30.05.2021 del Directorio del Banco Central del Paraguay

N°	Identificación de la Entidad				Identificación del Cliente			Datos del Reclamo								Observación <sup>4</sup>
	Código Entidad <sup>1</sup>	Nombre Entidad	Departamento	Ciudad <sup>2</sup>	Tipo de Persona	Género	Fecha de Reclamo	Canal de Acceso	Producto	Motivo de Reclamo <sup>3</sup>	Monto de Reclamo	Moneda	Tiempo de Respuesta al Cliente	Resolución a Favor del Cliente		
1	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	24/6/2022	WEB	TARJETA DE CRÉDITO	PAGO NO IMPUTADO O IMPUTADO INCORRECTAME	2357934	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reversa realizada en el día.	
2	1030	BANCO BASA S.A.	ALTO PARANA	Ciudad del Este	FISICA	F	24/6/2022	WEB	CAJA DE AHORRO	PAGO NO IMPUTADO O IMPUTADO INCORRECTAME	1232363	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reversa realizada al siguiente día de los débitos	
3	1030	BANCO BASA S.A.	CENTRAL	Lambaré	FISICA	M	13/5/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	PAGO NO IMPUTADO O IMPUTADO INCORRECTAME	306331	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Reversa realizada al siguiente día del débito	
4	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	16/5/2022	WEB	TARJETA DE DÉBITO	REVERSION NO PROCESADA	90100	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Monto devuelto a la cuenta	
5	1030	BANCO BASA S.A.	CENTRAL	Ligue	FISICA	F	28/5/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE DÉBITO	NO EXPENDIO DE EFECTIVO	1500000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Monto devuelto a la cuenta	
6	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	27/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	520000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	
7	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	24/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	1348311	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado, se paso por un pos bespa, debiendo ser infonet	
8	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	27/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	1340000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	
9	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	24/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	260000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	
10	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	23/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	670001	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	
11	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	20/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	260000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	RECLAMO IMPROCEDENTE	La compra fue hecha antes del inicio de la promoción	
12	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	M	24/6/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	302027	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado, se paso por un pos bespa, debiendo ser infonet	
13	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	30/5/2022	REDES SOCIALES	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	29500	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	
14	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	27/5/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	1041761	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado, se paso por un pos bespa, debiendo ser infonet	
15	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	25/5/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	120000	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	NO	Descuento no aplicado debido a que la promoción era a través del ecommerce, y el cliente lo realizó presencial	
16	1030	BANCO BASA S.A.	ASUNCION	Asunción	FISICA	F	20/5/2022	TELÉFONICO	TARJETA DE CRÉDITO	DESCUENTO NO APLICADO	577778	PGV	MENOR A 15 DÍAS HÁBILES	SI	Descuento aplicado	

<sup>1</sup> Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Organismos de Crédito Discrecional debería consignar el número de constitución de registro.

<sup>2</sup> Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios.

<sup>3</sup> Indicar una breve descripción del reclamo, cuya supresión

<sup>4</sup> 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.