



VISIÓN: "Ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero".

## RESOLUCIÓN SB. SG. N° 00027/2022

**QUE ESTABLECE LA FORMA DE REMISIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.**

Asunción, 29 de marzo de 2022

**VISTO:** el inciso d) del Art. 107 "De Transparencia Informativa" de la Ley N° 861/96 "General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito"; el Artículo N° 10 del REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES, aprobado por la Resolución N° 2, Acta N° 25 del Directorio del Banco Central del Paraguay, de fecha 20.05.2021; el Memorando DIF N° 026/2021 de fecha 11.11.2021 del Departamento de Inclusión Financiera; la Nota N° 25/21 de fecha 26.11.2021 de la Asociación de Bancos y Financieras Paraguayas; el Memorando SB. GAR. IEN N° 120/2021 de fecha 06.12.2021 de la Intendencia de Estudios y Normas; la Providencia SB. GAR. IGI. N° 014/2022 de fecha 03.03.2022 de la Intendencia de Gestión de la Información; las Providencias de fechas 15 y 28.03.2022 de la Gerencia de Análisis y Regulación; y,

**CONSIDERANDO:** la necesidad de establecer el formato, el detalle y la periodicidad para la remisión de la información consolidada referente a las estadísticas de reclamos, por parte de las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 y su modificatoria, la Ley N° 5787/16 y conforme a lo establecido en el Art. N° 10 del Reglamento aprobado por la Resolución N° 2, Acta N° 25 de fecha 20.05.2021, del Directorio del Banco Central del Paraguay;

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

### **EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS RESUELVE**

- 1°) Disponer que las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 y su modificatoria, remitan a la Superintendencia de Bancos la información referente a las Estadísticas de Reclamos, conforme la estructura y el contenido detallados en el anexo de la presente Resolución.
- 2°) Aprobar el procedimiento y el formato de archivo anexo a esta Resolución.
- 3°) Establecer la entrada en vigencia de la remisión del archivo señalado, conforme al siguiente detalle:
  - 3.1. información correspondiente al primer trimestre del 2022, dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo del 2022;
  - 3.2. información correspondiente al segundo trimestre del 2022, y siguientes, dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente al cierre de cada trimestre.
- 4°) Comunicar a quienes corresponda, publicar y archivar.

**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**

EXP-2021-010714.-



VISIÓN: "Ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero".

## ANEXO

### INSTRUCTIVO Y ESPECIFICACIONES

El presente instructivo especifica las condiciones técnicas que debe cumplir el **Archivo de Estadísticas de Reclamo** y las especificaciones referentes a las disposiciones emanadas en la Resolución N° 2, Acta N° 25 de fecha 20.05.2021; a ser informado por las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 y su modificatoria; así como algunas especificaciones adicionales a la mencionada Resolución.

#### **RESPONSABLE DEL ÁREA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS (SGR)**

En la planilla anexa a la presente resolución, se deberán indicar los datos del responsable del SGR de la entidad; y en caso de que el mismo sea reemplazado, el cambio deberá ser informado dentro de los 5 primeros días, al correo electrónico: [ses@bcp.gov.py](mailto:ses@bcp.gov.py).

#### **REMISIÓN DEL ARCHIVO**

El archivo deberá remitirse a la dirección de correo electrónico: [ses@bcp.gov.py](mailto:ses@bcp.gov.py), en forma trimestral, dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente al cierre de cada trimestre.

El modelo del archivo deberá ser solicitado a través del correo: [ses@bcp.gov.py](mailto:ses@bcp.gov.py). Así también, las consultas respecto a la estructura podrán ser gestionadas a través de dicho correo.

#### **FORMATO DEL ARCHIVO SOLICITADO**

El archivo debe ser de extensión ".xlsx", delimitados por la denominación o nombre. Este nombre específico del archivo estará compuesto por la siguiente concatenación:

- "Reclamos-" caracteres fijos de identificación/referencia de la información requerida.
- Código de la entidad remitente. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinerario deberán consignar el número de constancia de registro.
- Periodo de cierre del trimestre (AAAAMM)

Ej. el nombre del archivo para la entidad identificada con el código 1001, sería: Reclamos-1001-202203.xlsx  
(a) (b) (c) (d)

(a) Referencia del archivo; (b) Entidad financiera; (c) Periodo correspondiente al archivo; (d) Extensión del archivo

#### **ESTRUCTURA DE DATOS**

- En todos los casos se utilizará la referencia "Estadística de Reclamos" para el envío del archivo correspondiente.
- Los campos deberán ser llenados en su totalidad. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinerario, en el campo "Código Entidad" deberán consignar el número de constancia de registro.
- Se debe consignar un reclamo por fila.
- En el caso de que la entidad posea varias sucursales, la información debe ser consolidada en un solo archivo y remitida por la Casa Matriz.


-----\*\*\*-----



Superintendencia de Bancos  
RESOLUCIÓN SB. SG. N° 00027/ 2022

**VISIÓN:** "Ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero".

Nuestra Misión: "Preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover 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

### 1er. Trimestre 2022

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

#	Código Entidad <sup>1</sup>	Identificación de la Entidad			Identificación del Cliente		Datos del Reclamo								
		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	Observación <sup>4</sup>
1	0														
2	0														
3	0														
4	0														
5	0														
6	0														
7	0														
8	0														
9	0														
10	0														
11	0														
12	0														
13	0														
14	0														
15	0														
16	0														
17	0														
18	0														
19	0														
20	0														
21	0														
22	0														
23	0														
24	0														
25	0														
26	0														
27	0														
28	0														
29	0														
...	0														
#	0														

<sup>1</sup>Consultar Tabla V: Listado de Códigos y Entidades. Para el caso de los Otorgantes de Crédito Dinámico deberán consignar el número de constancia de registro.  
<sup>2</sup>Consultar Tabla I: Departamentos y Municipios.  
<sup>3</sup>Realizar una breve descripción del reclamo, queja, sugerencia.  
<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.