



Guía para presentar reclamos a la Oficina de Atención al Consumidor Financiero del BCP

Para qué sirve esta guía

Permite guiar al usuario financiero a la hora de realizar sus reclamos de manera rápida y correcta. Indica el paso a paso en el proceso de presentación, seguimiento y conclusión de su solicitud, con el fin de que sea solucionada de manera satisfactoria y en el menor tiempo posible.

Todas las consultas y reclamos deben ir dirigidos a tu entidad financiera. El Banco Central del Paraguay no interviene en la operativa entre las entidades y sus clientes.

Cómo realizar reclamos y consultas

- 1** Contactá con tu entidad financiera a través del sistema de reclamos establecido. La entidad tiene un máximo de **15 días hábiles** para brindarte una respuesta expresa, oportuna, comprensible y concluyente.

Para los casos excepcionales que requieran un plazo mayor, la entidad debe comunicarte el motivo por el cual se necesita más tiempo para emitir la respuesta. Dicha fecha no debe exceder diez (10) días hábiles.
- 2** En caso de no obtener respuesta por parte de tu entidad, o si la respuesta te resulta insatisfactoria, podés realizar las siguientes acciones:
- 3** Recopilá toda la documentación que consideres necesaria como evidencia. Por ejemplo, correos electrónicos, mensajes de texto y cualquier documento adicional que pudiera ser relevante para el caso.
- 4** Acudí a la Oficina de Atención al Consumidor Financiero, dependiente de la Superintendencia de Bancos, o remití un correo electrónico adjuntando la documentación correspondiente a la siguiente dirección:

usuariofinanciero@bcp.gov.py

Cuál es la resolución que reglamenta la gestión de reclamos y consultas a las entidades

El procedimiento de reclamos se encuentra reglamentado por:

- Resolución N°2, Acta N°25 de fecha 20.05.2021, "Norma Reglamentaria para la Gestión de Reclamos y Consultas de las Entidades Sujetas a la Ley N° 861/96 y a sus Modificaciones".

Datos de contacto haciendo [clic aquí](#), ingresando en el siguiente apartado de la web

The image shows a screenshot of the website 'Protección al Consumidor Financiero'. At the top, there are social media icons and a search bar. Below the navigation menu, the main heading is 'Protección al Consumidor Financiero'. A breadcrumb trail indicates the current location: 'Asistencia al Usuario de la SIB > Protección al Consumidor Financiero'. The main content area features several cards with the following titles and links:

- Preguntas frecuentes** (Ver más)
- Contacta a la entidad financiera** (Descargar archivo) - This card is circled in red and has a callout bubble pointing to it.
- Recepción y proceso de reclamos** (Ver más)
- Beneficios de presentar su reclamo** (Ver más)
- Informaciones útiles** (Ver más)
- Contacto - ODCF** (Ver más)
- Formular reclamos** (Descargar archivo)
- Informaciones para Reclamos** (Descargar archivo)