



Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-**BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – NORMA DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA PARA EL COBRO DE COMISIONES Y PENALIDADES.-**

Página 1 de 2

**VISTO:** el artículo 19, inciso d) de la Ley N° 489/95 “Orgánica del Banco Central del Paraguay”; el artículo 107 de la Ley N° 861/96 “General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito”; los memorandos SB.GSES.IIF. N° 3/15, SB.GSES.IEN. N°s. 13/15, 15/15 y las providencias de la Superintendencia de Bancos de fechas 20 de febrero, 5, 18, 19 y 26 de marzo de 2015; la nota 21/15 – L.M.Z. de la Asociación de Entidades Financieras del Paraguay (ADEFI) presentada en fecha 18 de marzo de 2015; la nota de la Asociación de Bancos del Paraguay presentada en fecha 23 de marzo de 2015; la providencia GUJ N° 151/15 y el dictamen GUJ.DJSEF N° 72/15 de la Unidad Jurídica de la Institución de fechas 20 de febrero y 5 de marzo de 2015; la providencia SDIR N° 38/15 de la Secretaría del Directorio de la Institución de fecha 24 de marzo de 2015; la providencia del Despacho del señor ERNESTO ANDRÉS VELÁZQUEZ ARGÑA, Miembro Titular del Directorio de la Institución de fecha 26 de marzo de 2015; las providencias de la Presidencia de la Institución de fechas 23 y 26 de marzo de 2015; y

**CONSIDERANDO:** que el Banco Central del Paraguay desempeña un rol esencial en materia de transparencia informativa, pues dicha potestad le es inherente en virtud a lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley N° 861/96 “GENERAL DE BANCOS, FINANCIERAS Y OTRAS ENTIDADES DE CRÉDITO”.

Que, en virtud de dicha prerrogativa legal, es necesario establecer determinados parámetros, criterios y exigencias generales que lleven a una mayor transparencia de los costos asociados a las tasas y diversas comisiones y penalidades que son establecidas para los productos y servicios que ofrecen las entidades supervisadas.

Que, en ese sentido, la Banca Matriz persigue el fin de transparentar la forma de determinación de las diferentes comisiones, a fin de que el costo de los productos y servicios financieros pueda ser claramente verificado por los usuarios *ex ante* y, además, para que éstos puedan comparar las distintas comisiones y penalidades que se cobran en el mercado, distinguiéndolas de las tasas de intereses, y optar por la más conveniente, fomentándose así la competencia, a través de la necesaria transparencia informativa.

Que, el fiel reflejo del costo de los productos y servicios financieros, es un elemento de crucial relevancia para el normal desenvolvimiento de los mercados supervisados así como para garantizar el acceso a los mismos por parte de la ciudadanía dentro de un marco de libre competencia.



Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

**BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – NORMA DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA PARA EL COBRO DE COMISIONES Y PENALIDADES.-**

Página 2 de 2

Que, la presente exigencia tiene por objeto estandarizar los criterios a ser tenidos en cuenta al momento en que las entidades supervisadas procedan a establecer las comisiones y penalidades inherentes a los productos y servicios que son ofrecidos cotidianamente.

Que, igualmente, los criterios establecidos en la presente Resolución constituyen un marco general, dentro del cual podrán agruparse y uniformarse posteriormente las denominaciones utilizadas en materia de comisiones y penalidades por parte de las entidades supervisadas. La uniformidad terminológica, permitirá a la ciudadanía conocer detalladamente los costos de cada producto y servicio prestado por las entidades supervisadas y compararlos.

Que, como consecuencia, se incrementará la competitividad y esto, a su vez, dotará de mayor prolijidad y transparencia al mercado, de modo tal a que el usuario pueda conocer con mayor grado de precisión las comisiones y penalidades que se aplican a cada producto o servicio, que es puesto a su disposición por parte de las entidades supervisadas.

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

**EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY  
RESUELVE:**

- 1°) Aprobar la NORMA DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA PARA EL COBRO DE COMISIONES Y PENALIDADES, cuyo texto agregado a sus antecedentes, forma parte de esta Resolución.-----
- 2°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.-----

**FDO.: CARLOS FERNÁNDEZ VALDOVINOS.- PRESIDENTE.-  
ROLAND HOLST WENNINGER .-RAFAEL LARA VALENZUELA.-  
ERNESTO VELÁZQUEZ ARGÑA.- DIRECTORES TITULARES.-**

**RUBEN BAEZ MALDONADO.- SECRETARIO DEL DIRECTORIO.-**



Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015.-

## RESOLUCIÓN N° 2.-

### CAPITULO I

#### Objeto, Definiciones y Alcance

##### Artículo 1°.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer normas de transparencia informativa relacionadas a las exigencias mínimas y criterios que deberán cumplir las Entidades Supervisadas para el cobro de comisiones, penalidades o cualquier otra denominación que se le asigne a lo percibido por la prestación de servicios, servicios adicionales o complementarios a los productos ofrecidos por las mismas, solicitadas por el Consumidor Financiero, así como penalidad por incumplimientos contractuales.

##### Artículo 2°.- Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) **Comisiones:** todo cargo por operaciones o servicios adicionales o complementarios a las operaciones contratadas por los Consumidores Financieros y que hayan sido solicitados, pactados o autorizados previamente y efectivamente prestados por la Entidad Supervisada, o a través de terceros.
- b) **Consumidor Financiero:** toda persona natural o jurídica que utiliza, en forma habitual o no, productos o servicios financieros y/o de pagos proveídos por las Entidades Supervisadas.
- c) **Contrato de adhesión:** es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por la entidad supervisada sin que el consumidor financiero, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido.
- d) **Plazo:** toda referencia a plazos en la presente reglamentación se entenderá por días continuos, completos y corridos.
- e) **Entidad Supervisada:** persona jurídica habilitada por el Banco Central del Paraguay para proveer productos y servicios financieros y/o de pagos, que se encuentran bajo la supervisión de ésta.
- f) **Estado de cuenta:** documento por el cual la entidad informa al consumidor financiero que sea titular de una cuenta, la descripción de todas las operaciones realizadas en un período determinado de tiempo.
- g) **Penalidades:** son cargos pecuniarios cobrados por la Entidad Supervisada al Consumidor Financiero que se establecen contractualmente por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión para la utilización del producto o usufructo del servicio.

##### Artículo 3° Alcance

Las disposiciones del presente Capítulo serán aplicables únicamente a las entidades supervisadas por el Banco Central del Paraguay.

### CAPITULO II

#### Condiciones para el Cobro de Comisiones y Penalidades a Productos y Servicios Prestados.

##### Artículo 4° Transparencia de la información.

La Entidad Supervisada deberá ser plenamente transparente en la difusión, aplicación y modificación de costos para el cobro de comisiones, gastos y la aplicación de penalidades.

##### Artículo 5° Del contrato de adhesión.



Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015.-

## RESOLUCIÓN N° 2.-

Para los productos y servicios que impliquen la suscripción de un contrato de adhesión entre la entidad y el consumidor financiero, el mismo deberá redactarse en ejemplares de un mismo tenor para ambas partes, debiendo entregarse obligatoriamente al mismo un ejemplar del documento sin costo alguno.

Independientemente a ello, como anexo a dicho contrato de adhesión, se adjuntarán documentos que especifiquen las condiciones y estipulaciones propias de las operaciones financieras y/o de servicios por las cuales se celebra el pacto, la entidad indicará al consumidor financiero, de forma clara y gratuita, el importe de cualquier comisión y/o penalidad, al momento de la firma del contrato, que esté asociado a los productos o servicios que el consumidor financiero se adhiera. Tras recibir esa información, el consumidor financiero podrá desistir de la operación sin cargo alguno.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con la normativa aplicable (Ley 4.868/2013 y demás normas), la Entidad Supervisada podrá formalizar con el Consumidor Financiero, tanto los Contratos de Adhesión como sus modificaciones por vía electrónica.

### **Artículo 6° Información a consumidores financieros**

La Entidad Supervisada deberá tener a disposición de los Consumidores Financieros información acerca de todos los cobros que estas pueden realizar a los mismos en todo concepto, por medios físicos o electrónicos.

A efectos de publicidad de los tarifarios de precios de comisiones, cargos y penalidades, así como los modelos de contratos de adhesión a productos y servicios ofrecidos, la Entidad Supervisada deberá publicar dichas informaciones en sus páginas web y en caso de modificación, deberá incorporarse a la última fecha de actualización de dichos documentos.

La difusión de la referida información deberá realizarse en un espacio de fácil acceso (página de inicio), debiendo ser idéntica a la información que la entidad difunda en sus oficinas y/o por cualquier otro medio utilizado conforme a la normativa vigente.

### **Artículo 7° Condiciones mínimas para el cobro de comisiones y penalidades.**

La Entidad Supervisada deberá ser diligente en brindar al Consumidor Financiero a través de los distintos canales de contacto (dejando constancia física o electrónica de ello) explicaciones respecto a las comisiones y penalidades aplicadas a los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los mismos comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, y puedan, de manera responsable, tomar decisiones de consumo informadas.

Se deberá dar estricto cumplimiento a los términos expuestos a continuación:

a) El monto de las comisiones y penalidades será determinado libremente por el mercado, sin perjuicio de la atribución del Banco Central del Paraguay contenida en el art. 475 del Código Civil Paraguayo. Estos deben corresponder a un servicio debidamente identificado, voluntariamente solicitado por el consumidor financiero y efectivamente prestado por la entidad supervisada o por terceros designados por ésta, fundado en una erogación real y demostrable en el que se ha incurrido para dicha prestación. Para el cobro de penalidades se requerirá que las mismas se encuentren establecidas en el contrato de adhesión.

b) Si dadas las características del producto o servicio ofrecido, se desprende que una determinada prestación puede ser considerada como esencial o inherente al mismo, ya que sin ella se hace inviable la prestación del servicio o lanzamiento al mercado del producto, no podrán efectuarse cobros en concepto de comisiones, gastos y penalidades asociados a la referida prestación.

c) Cualquier modificación unilateral relativa a las comisiones, gastos y penalidades respecto a lo pactado originalmente en el contrato de adhesión, deberá ser comunicada al consumidor financiero en forma fehaciente con una anticipación no



Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

menor a 30 días. La falta de objeción del consumidor financiero dentro del plazo mencionado podrá considerarse como una aceptación tácita.

**Artículo 8° Del sustento.**

Las sumas de dinero percibidas o reclamadas por la Entidad Supervisada al Consumidor Financiero en concepto de comisiones, gastos o penalidades, deberán tener una justificación técnica y razonable, a disposición del Banco Central del Paraguay. El Supervisor podrá solicitar la presentación de documentación probatoria cuando lo considere necesario.

**CAPITULO III**

**Limitaciones y Régimen Sancionatorio**

**Artículo 9° Prohibiciones.**

No podrán ser aplicadas comisiones, gastos, ni penalidades que no se enmarquen dentro de los criterios contemplados en el presente reglamento.

**Artículo 10°. De su Inobservancia**

Las Entidades Supervisadas que incumplan lo establecido en la presente Norma, serán pasibles de las sanciones establecidas en la Ley N° 489/95 "Orgánica del Banco Central del Paraguay".