



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

VISTO: el artículo 107 de la Ley N° 861/96 “General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito”; la Resolución N° 2, Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015 del Directorio del Banco Central del Paraguay; el memorando SB.GSES.IIF. N° 35/15 y la providencia de la Superintendencia de Bancos de fechas 26 y 31 de agosto de 2015; el dictamen GUJ.DJSEF. N° 252/15 de la Unidad Jurídica de fecha 31 de agosto de 2015; y,

CONSIDERANDO: que es necesario adoptar medidas para que las entidades financieras sean transparentes en sus relaciones con sus clientes y usuarios.

Que, el Banco Central del Paraguay es el encargado de velar por la transparencia informativa de las entidades financieras en general, y en ejercicio de dicha función, adoptar cualquier medida que considere procedente para proteger los legítimos intereses de los clientes de las mencionadas entidades.

Que, es conveniente concentrar y sistematizar en un único texto la normativa básica de transparencia referente al cobro de comisiones, gastos y penalidades por parte de las entidades financieras, con la finalidad de simplificar y brindar mayor transparencia a la información que se ofrece a los usuarios de productos y servicios financieros, antes y durante la vigencia de la relación contractual, unificar las denominaciones existentes en concepto de comisiones, gastos y penalidades, así como también agruparlos en categorías por productos, para llevar a cabo un control y monitoreo más eficaz y facilitar la comprensión y comparabilidad de los conceptos por los cuales, los mismos son cobrados.

Que, la vigente Resolución N° 2, Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015, normativa general sobre transparencia informativa, vigente, debe ser complementada de tal forma a desarrollar especificaciones en materia de los cobros referidos, en el sector financiero, de una manera ordenada y consistente con las mejores prácticas del mercado.

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

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

- 1º) Aprobar el Reglamento de PRINCIPIOS BÁSICOS y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO, cuyo texto agregado a sus antecedentes, forma parte de esta Resolución.
- 2º) Dejar sin efecto todas las disposiciones reglamentarias que se opongan a lo preceptuado por la presente Resolución.
- 3º) Comunicar a quienes corresponda, publicar y archivar.

**FDO.: ROLAND HOLST WENNINGER.-PRESIDENTE INTERINO.-
RAFAEL LARA VALENZUELA.-ERNESTO VELAZQUEZ ARGÑA .-
CARLOS CARVALLO SPALDING.-DIRECTORES TITULARES**

RUBEN BAEZ MALDONADO.- SECRETARIO DEL DIRECTORIO.-



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO

1) Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto unificar las denominaciones existentes en concepto de comisiones, gastos y penalidades, así como cualquier otra prestación accesorio que pueda ser imputada a los consumidores financieros, agrupando estas denominaciones en categorías a fin de identificar de manera rápida y precisa cualquier cobro asociado a los productos ofertados por las entidades financieras.

2) Definiciones.

A los efectos del presente Reglamento, se tendrán en cuenta además de las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución N° 2, Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015, las siguientes precisiones:

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.

Gastos: costos por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas, debidamente justificados, en que incurre la entidad supervisada y pueden ser trasladados a los clientes.

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.

Cliente: toda persona natural o jurídica, que adquiera productos y servicios financieros, sean estos activos o pasivos, de las entidades financieras, incluyendo todas sus filiales y corresponsales, mediante la suscripción de contratos de adhesión a los productos y servicios, sean estos físicos o electrónicos.

Entidad: empresa proveedora de productos y servicios financieros, supervisadas por la Superintendencia de Bancos, conforme lo establecido en la Ley N° 861/96.



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

3) Alcance.

Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables únicamente a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, que presten servicio de intermediación financiera.

4) Información en el estado de cuentas.

Todas las comisiones, gastos y/o penalidades detalladas en los estados de cuentas remitidos por medios físicos y/o electrónicos a los clientes, deberán ser expresadas en idénticos términos a las publicadas en los tarifarios, conforme a las denominaciones expresadas en el Anexo de este reglamento.

Los criterios utilizados para la determinación del importe de una comisión, gasto y/o penalidad deben minimizar la utilización de valores y/o porcentajes variables. Tanto el formato como el contenido del estado de cuentas debe facilitar a los clientes la comprensión e interpretación de las comisiones, gastos y/o penalidades. Asimismo, deberán especificar la periodicidad del cobro de éstos.

Las entidades deberán remitir semestralmente una comunicación complementaria al estado de cuenta de los clientes, en la que de manera completa y detallada, expongan: (i) información relacionada al monto total de comisiones, gastos y/o penalidades abonado por el cliente; (ii) el importe total de los intereses abonado por el cliente, correspondientes al periodo en cuestión.

5) Reglas aplicables para el incremento y utilización de línea de crédito y cobro de comisiones relacionadas.

Las entidades podrán cobrar comisiones por mantenimiento de líneas de sobregiros, sólo en caso que el cliente las haya solicitado y no las utilice.

La utilización ocasional de la línea de sobregiro que la entidad ha otorgado al cliente sin que el mismo lo solicitare previamente por medio escrito o digital, no podrá generar comisiones por mantenimiento de la línea.

Las entidades podrán cobrar comisiones por incrementos de la línea de crédito, tanto en cuenta corriente como en tarjeta de crédito, siempre que se cuente con el consentimiento expreso, por medio escrito o electrónico, del cliente en cada oportunidad en que éstos se realicen, a través de los mecanismos que para tal efecto acuerden las partes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se procederá a realizar el aumento de la línea de crédito.



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

6) Anexo al contrato de adhesión.

A efectos de la elaboración del anexo tarifario que deberá formar parte integrante del contrato de adhesión, sea este específico para el producto contratado o en formato único para múltiples productos y servicios, deberán considerarse las denominaciones detalladas en el Anexo del presente Reglamento. Asimismo, el anexo tarifario deberá incorporar condiciones específicas propias de la operación financiera contratada como tasa de interés corriente, moratorio y punitivo y cualquier otra información que pudiera generar algún tipo de costo para el cliente atendiendo las características particulares de los mismos.

7) Inclusiones y/o modificaciones de denominaciones y/o categorías.

Las entidades deberán clasificar sus comisiones, gastos y/o penalidades aplicables a las categorías y denominaciones que resultan aplicables a los productos financieros señalados en el Anexo del presente Reglamento.

A efectos de incluir o modificar en sus tarifarios las comisiones, gastos y/o penalidades que no se encuentren comprendidos expresamente en el Anexo del presente Reglamento, las entidades deberán presentar a la Superintendencia de Bancos una solicitud, acompañada de una justificación técnica, a efectos de su correspondiente aprobación por el Banco Central del Paraguay. Las denominaciones de comisiones, gastos y/o penalidades con sus respectivas categorías deberán permitir comprender el servicio que pretende ser prestado por la entidad.

Las entidades pueden omitir el cobro de comisiones, gastos y/o penalidades, sin necesidad de comunicación previa a la Superintendencia de Bancos.

8) Información sobre productos ofrecidos a través de canales alternativos:

a) Cajeros Automáticos.

Las entidades que ofrezcan productos y/o servicios a través de cajeros automáticos, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación en el cajero automático por un consumidor financiero, se proporcione el valor exacto de la comisión, gasto y/o penalidad asociada al servicio. Dicha información deberá ser expuesta en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice.

Al efecto la información relacionada a la comisión, gasto y/o penalidad deberá presentarse con el siguiente texto:



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

“Por la operación solicitada pagará una comisión/gasto/penalidad de _____ guaraníes / _____ dólares.”

En caso de que el requisito indicado en el párrafo anterior no sea posible debido, sola y exclusivamente, a alguna limitación entre la entidad titular u operadora del cajero automático y la empresa procesadora, se deberá proporcionar al cliente en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, una advertencia que indique que la operación podría estar sujeta a cargos adicionales.

En ambos casos, una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al consumidor financiero la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas informaciones, no podrán trasladarse las comisiones, gastos y/o penalidades por el uso del servicio al consumidor financiero.

b) Página Web y plataformas/aplicaciones electrónicas:

De la misma manera, las entidades que ofrezcan productos y/o servicios a través de su página web y/o plataformas o aplicaciones electrónicas, deberán asegurarse que una vez que sea solicitada una operación por el consumidor financiero, se proporcione el detalle de todas las comisiones, gastos y/o penalidades relacionados al producto o servicio ofrecido.

Así también, se deberá ofrecer al consumidor financiero la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada. En el caso de que no se exhiba el mencionado detalle, no se podrá realizar cobro alguno al consumidor financiero.

En todos los casos se deberá facilitar a los clientes los mecanismos para dar de baja el producto o servicio con las mismas facilidades con las que accedió al contratarlo.

9) Sanciones.

El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento conllevará la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

10) Vigencia.

Las Entidades tendrán un plazo de sesenta (60) días corridos, computados a partir de la vigencia del presente Reglamento, para adecuar todas las categorías y/o denominaciones detalladas en su Anexo y para implementar todos los aspectos operacionales consecuentes de ello.



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

ANEXO AL REGLAMENTO “PRINCIPIOS BASICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO”

Comisiones, Gastos y Penalidades

Tarjeta de Crédito

	Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
	Emisión		
1	Cuota Anual / Renovación		Por la renovación y mantenimiento anual del producto y los servicios vinculados.
2	Regrabación de Tarjeta de Crédito	Regrabación de un nuevo plástico (por robo / extravío / daño de la banda /cambio de nombre, otros) Renovación fuera de fecha de vencimiento. Regrabación urgente local / exterior.	
	Uso de Canales		
3	Adelanto de dinero en efectivo	Adelanto local / exterior.	Siempre y cuando no constituya un producto financiero independiente.
4	Consulta en cajeros automáticos	Utilización de cajeros automáticos propios o de terceros.	
5	Pago de extracto en Caja (ventanilla).		Siempre que exista un canal alternativo gratuito.
	Servicios Asociados a la Tarjeta		
6	Compras en el exterior		
7	Ingreso a salones VIP aeropuertos internacionales		
8	Mantenimiento mensual		
9	Exceso de línea de crédito		

Tarjeta de Débito

	Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
	Emisión		
1	Renovación Tarjeta de Débito		
2	Regrabación de tarjetas de débito.	Regrabación de tarjeta de débito por robo, extravío o daño de banda magnética y otros.	
	Uso de Canales		
3	Exceso de extracciones en cajeros automáticos	En cajeros automáticos propios; Cajero automático de terceros, exceso de utilización en el exterior.	



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Préstamos

	Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
	Servicios asociados al préstamo		
1	Gestión de Garantías	Constitución de Warrants; Constitución de Documentos de Terceros en Garantía; Gastos de Tasaciones, Gastos Notariales; Verificación de fincas; Levantamiento de prenda.	
2	Grabación de Cheques Diferidos Descontados		
3	Gastos administrativos por desembolso		

Cuenta Corriente y de Ahorro

	Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
	Saldo promedio en cuenta		
1	Saldo promedio mensual inferior al mínimo.	Cuenta Corriente – Ahorro (G. y otras monedas)	Penalidad por no mantener el saldo promedio establecido.
	Uso de Canales		
2	Operaciones en ventanilla	Exceso de cantidad de extracciones en cuenta de ahorro (G. y otras monedas), Orden de Pago Interna/ Comisión por extracción en Cta.Cte. PYG/USD por caja - excepto cheques; Orden de pago emitida a ser abonada en efectivo o cheque.	Cantidad determinada por cada entidad.
3	Depósito/ extracción moneda extranjera en efectivo.		
	Utilización de cheques		
4	Re-depósito de cheques		
5	Aviso de devolución de cheque de terceros.		
6	Emisión de cheque administrativo	Cheques de gerencia plaza local G., Cheque de gerencia plaza local otras monedas, Cheques de gerencia plaza extranjera, Cheque administrativo G., Cheque administrativo otras monedas	
7	Multa según ley por rechazos de cheques	Multa según ley 3711/09 por rechazos por insuficiencia de fondos; Multa según ley 3711/09 por cuenta cancelada	
8	Devolución de Cheques	Por insuficiencia de fondos, Por defectos formales	
9	Orden de NO pago de cheques	Plaza local y extranjera.	



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

10	Gestión de cobro de cheques (moneda extranjera)	Plaza local o Extranjera.	Cheques en moneda extranjera recibidos para depósito
		Cheques en moneda extranjera rechazado (plaza extranjera)	

Otros Servicios

	Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
Servicios asociados a la cuenta			
1	Provisión de chequeras	Chequeras a la vista; Chequeras de formulario continuo de cheques, Chequeras de pago diferido; Chequeras de pago diferido en formulario continuo.	
2	Extractos bancarios	Retención de extractos en ventanilla a pedido del titular; Devolución de extracto remitido vía courier mala información provista por el cliente; Generación de Extractos Bancarios a solicitud del cliente, siempre y cuando exista algún medio alternativo gratuito	
3	Publicación por Rehabilitación e Inhabilitación de Cuenta Corriente		
4	Certificaciones de documentos	Certificación de cheques. Certificación de firmas. Certificación de firma/endosos. Otras notas o certificaciones.	
5	Reposición de billete deteriorado en moneda extranjera		
6	Transferencia entre cuentas		Transferencia entre cuentas de la misma moneda misma entidad financiera, siempre y cuando exista algún medio alternativo gratuito; Transferencia a cuentas de otras entidades financieras
7	Gestión de mantenimiento cuenta embajada		Por el mantenimiento de cuentas abiertas para embajadas.
8	Modificación de condiciones contractuales (Plazo / Monto)		Penalidad por retiro anticipado de ahorros a plazo / certificado de depósito a plazo.
9	Mantenimiento de línea de sobregiro solicitada y no utilizada		Cuando corresponda a una línea de carácter permanente. La utilización ocasional no podrá ser considerada como aceptación tácita de la línea para el cobro periódico.
10	Emisión de cheques de bajo importe.		



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

11	Cancelación de cuentas bancarias.		Exclusivamente cuando el costo o perjuicio generado a la entidad es atribuible al cliente. Especificaciones a ser insertas en el contrato de adhesión.
12	Exceso de línea de sobregiro		Exclusivamente por la autorizaciones de exceso, adicional a las líneas de sobregiro ya previamente aprobadas.
Servicios diferenciados			
13	Cajas de Seguridad	Alquiler de Cajas de Seguridad; Reposición de llave de Caja de Seguridad; Transferencia de Alquiler de la Caja de Seguridad; Emisión de certificado de Custodia de Acciones	
14	Reposición de Dispositivos	Reposición Hard Token; Reposición Soft Token	
15	Emisión de Certificado de Asamblea		
16	Otras notas o certificaciones	Notas o certificaciones solicitadas por el cliente / Informes de Auditoría /Certificación de saldos Certificado de Embajada/ Licitación/Referencia Comercial a solicitud del cliente / Emisión de certificados	
17	Costos de paquetes y/o combos de productos y/o segmentos diferenciados de clientes		
18	Atesoramiento y traslado de valores	Valores en Custodia / Cajero móvil por parada.	
19	Gastos de Juicio de Privación de eficacia.		
20	Cobro de servicios públicos y privados		
21	Servicios asociados a empresas	Servicio WEB para Empresas; Servicio de Pago a Proveedores; Pago de Salarios, Licitaciones electrónicas; Custodia de Valores; Débito directo; Acreditación de tarjetas pre-pagas (gourmet y móvil); pagos a comercios (a solicitud de las procesadoras)	Servicios brindados a través de contratos específicos sobre los mismos.
Servicios asociados a los productos del listado (de carácter transversal)			
22	Custodia de cheques		Por el servicio de custodiar cheques diferidos y presentación al cobro
23	Servicio de Courier solicitado por el cliente		Por el servicio de envío de documentos varios a solicitud de cliente
24	Giros a través de Remesadoras	Nacionales e Internacionales	



Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY – REGLAMENTO DE PRINCIPIOS BÁSICOS Y CRITERIOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

25	Copia de extractos y cupones de compras. Impresión de saldos (afecta todos los productos -Persona Física y Jurídica)	Copia extractos adicionales Comprobante de compra local; copia de comprobante de compra Internacional; Impresión de saldos	Siempre y cuando exista un canal alternativo gratuito
26	Verificación de filmación en ATMs		Sujeto a la culpabilidad del cliente.
27	Seguros de cancelación de deuda	Seguro de Vida sobre saldo en sobregiro, Seguro de Vida por cancelación de deuda para Préstamos, tarjetas de crédito.	
28	Seguros contra fraudes.	Tarjetas de crédito / Tarjetas de débito	Seguros contra fraude tarjetas de crédito y débito (cobertura del daño que el cliente sufra en caso de robo/extravío o transacciones fraudulentas).
29	Seguros contratados en nombre de terceros		Seguro de hospitalización, reposo y desempleo, Servicio de Asistencia, u otro tipo de seguro distinto al de cancelación de deuda.
30	Gestión de Recupero de créditos en mora		
31	Cargo por Mora		