



OTORGANTES DE CRÉDITO DINERARIO

BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY

Mayo 2022



MARCO NORMATIVO

INCLUSION BAJO LA SUPERVISION DEL BCP Y REGISTRO

1. Resolución N°7, Acta N°, 78 de fecha 13.11.19: *“Por la cual se incluyen a las personas físicas y/o jurídicas que actúan en el mercado crediticio con recursos propios o de terceros, que no representan captación de depósitos, como sujetos de la Ley N° 861/96 y su modificatoria Ley N° 5.787/16 y se crea el registro de otorgantes de crédito dinerario/casas de crédito”.*
2. Resolución N°4, Acta N°25 de fecha 16.04.2020: *“Modificación - Resolución N° 7, Acta N° 78 de fecha 13 de noviembre de 2019”.*
3. Resolución SB.SG. N° 132 de fecha 26.12.19: *“Procedimiento y requisitos de inscripción en el registro de otorgantes de crédito dinerario/casas de crédito”.*

NORMAS DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTION

1. Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022: *“Reglamento de transparencia informativa e integridad de la gestión”.*
2. Resolución N° 17, Acta N° 62 de fecha 22.12.21: *“Norma reglamentaria de tasa de interés”.*

NORMAS DE GESTION DE RECLAMOS

1. Resolución SB.SG. N° 00027/2022 del 29 de marzo del 2022: *“Que establece la forma de remisión de las estadísticas de reclamos a la SB”.*
2. 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”.*

NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

1. Resolución N° 16, Acta N° 4 de fecha 20.01.22: *“Reglamento que establece los estándares mínimos para un buen gobierno corporativo”.*

INCLUSION BAJO LA SUPERVISION DE
DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY
Y CREACION DE REGISTRO



Inclusión en el ámbito de supervisión del BCP y Creación del Registro de OCD

✓ Resolución N° 7, Acta N° 78 de fecha 13.11.19

Por la cual se incluyen a las personas físicas y/o jurídicas que actúan en el mercado crediticio con recursos propios o de terceros, que no representan captación de depósitos, como sujetos de la Ley N° 861/96 “General de bancos, financieras y otras entidades de crédito” y su modificatoria Ley N° 5.787/16 “de modernización y fortalecimiento de las normas que regulan el funcionamiento del sistema financiero paraguayo” y se crea el registro de otorgantes de crédito dinerario/casas de crédito”.

**Modificada posteriormente por la Resolución N°4, Acta N°25 de fecha 16.04.2020.*

✓ Resolución SB.SG. N° 132 de fecha 26.12.19

Registro de Personas Físicas y/o Jurídicas que actúan en el mercado crediticio con recursos propios o de terceros, que no representan captación de depósitos - Procedimiento y Requisitos de inscripción.



NORMAS DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA
E INTEGRIDAD DE LA GESTION



OBJETO

Establecer las condiciones y los requisitos de divulgación de información a efectos de transparencia informativa, así como las exigencias mínimas y los criterios que deberán cumplir para el cobro de comisiones, gastos y penalidades.

DEBERES DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

- ✓ **Art.4. Información a ser divulgada:** Los OCD deberán poner a disposición en todo momento a través de un sitio web habilitado para el efecto, información relevante y actualizada, que pudiera ser utilidad a los clientes. Los OCD que sean personas físicas que no cuenten con un sitio web podrán dar cumplimiento a los requisitos exigidos a través de folletos explicativos a ser entregados a los clientes.
- ✓ **Requisitos mínimos de información:**
 - a. **Política de gestión integral de riesgos:** *Políticas, procedimientos y mecanismos de gestión implementados para una apropiada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos que enfrenta).*
 - b. **Política de gestión de créditos:** *Describir de manera general los procedimientos y herramientas considerados para evaluar, asumir y controlar el riesgo crediticio para los diferentes clientes.*
 - c. **Tarifario de precios:** *Deberá contener el detalle de todos los costos para el otorgamiento del crédito, descuento de cheques u otros servicios ofrecidos, tales como tasa de interés, comisiones, gastos y penalidades.*
 - d. **Buenas prácticas de gobierno corporativo:** *Deberán describir sus políticas de buen gobierno corporativo y la conformación. Las personas jurídicas deberán divulgar en sus sitios webs detalles de la/s persona/s física/s que integra/n la unidad comercial en funciones de dirección.*

PUBLICIDAD

Art. 5°. Publicidad. *Los OCD deberán publicar en sus sitios webs las informaciones relevantes de manera fácil, sencilla, y comprensible. Personas físicas que no dispongan de un sitio web, deberán incorporar en sus folletos las informaciones mínimas, las cuales formarán parte del contrato de préstamo como propuesta, y deberán estar debidamente firmadas por el cliente, declarando haber leído y recibido explicaciones de su contenido.*

Art. 3 - Definiciones:

- ✓ **Otorgante de Créditos Dinerario (OCD):** toda persona física o jurídica que, en forma habitual, conceda préstamos dinerarios, otorgue financiación a través del descuento de cheques y/o órdenes de compra u otras modalidades similares o que actúe en la administración de cartera de créditos, con recursos propios o de terceros, que no representan captación de depósitos, que son sujetos de la Ley N° 861/96 y su modificatoria la Ley N° 5787/16.
- ✓ **Administración de cartera:** consiste en la actividad que conlleve la gestión de carteras de créditos, sean estos originados mediante colocaciones directas o resultantes de la compra de créditos previamente otorgados por otras entidades.
- ✓ **Cliente:** toda persona física o jurídica que solicita el otorgamiento de créditos al OCD, o contra la cual el vendedor o comprador de cartera de créditos detenta un crédito a su favor.
- ✓ **Gastos:** son los costos por las operaciones, servicios adicionales o complementarios a las operaciones contratadas, debidamente justificados, en que incurre el OCD y pueden ser trasladados a los clientes.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 3 - Definiciones:

- ✓ **Comisiones:** es todo cargo por operaciones o servicios adicionales o complementarios a las operaciones financieras contratadas por los clientes, y que hayan sido solicitados, pactados o autorizados previamente por estos y efectivamente prestados por el OCD, o a través de terceros.
- ✓ **Penalidades:** son los cargos pecuniarios que pueden ser cobrados por el OCD al cliente que se establecen contractualmente por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato entre las partes para el otorgamiento del crédito.
- ✓ **Interés:** es el precio, renta o rédito que el cliente conviene pagar por el uso de un dinero tomado en préstamo del OCD. Dicho concepto también incluye los cargos que, según las disposiciones de la "Norma Reglamentaria de tasa de interés" aprobada por Resolución N° 17, Acta N° 62 del 22 de diciembre de 2021 del Directorio de Banco Central del Paraguay, constituyen tasa de interés.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 6°. Condiciones mínimas para el cobro de comisiones, gastos y penalidades:

El OCD deberá ser plenamente transparente en la difusión, aplicación y modificación de costos para el cobro de comisiones, gastos y la aplicación de las penalidades, así como en la operativa del otorgamiento del crédito. Para ello deberá tener en cuenta:

- a) Las **comisiones y gastos** deben corresponder a un **servicio debidamente identificado, voluntariamente solicitado por el cliente y efectivamente prestado por el OCD o por terceros designados por éste, fundado en una erogación real y demostrable en el que se ha incurrido para dicha prestación.**
- b) **Para el cobro de penalidades** por modificaciones contractuales se requerirá que las mismas se encuentren establecidas en el contrato, y que no contravengan las disposiciones legales vigentes en materia de defensa del consumidor y del usuario, sus reglamentaciones u otras disposiciones legales y normativas vigentes. Conforme con las disposiciones legales en materia de defensa del consumidor y del usuario, **no podrán cobrarse penalidades a los que detenten la calidad de consumidor por el pago anticipado, parcial o total de lo adeudado.**
- c) Los **gastos** que generen los servicios adicionales a las operaciones financieras realizadas por los **clientes podrán transferirse a éstos solo hasta el monto máximo del costo directo, real y efectivo generado por tales servicios.** Si dichos servicios no generan costos, no podrá trasladarse monto alguno al cliente.
- d) 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.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 6°. Condiciones mínimas para el cobro de comisiones, gastos y penalidades:

- e) Las sumas de dinero percibidas o reclamadas por el OCD al cliente, 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.
- f) Los OCD deben clasificar sus comisiones, gastos y/o penalidades a las categorías y denominaciones que resulten aplicables a los préstamos, en el listado de categorías y denominaciones de tarifas, autorizado por el BCP, conforme con el Anexo al Reglamento "Principios Básicos y Criterios para el cobro de comisiones, gastos y penalidades en el sector financiero" aprobado por la Resolución N 2, Acta 60 de fecha 31 de agosto de 2015 del Directorio del Banco Central del Paraguay y sus correspondientes modificaciones.
- g) A efectos de incluir o modificar en sus tarifarios las comisiones, gastos y/o penalidades, que no se encuentren comprendidos expresamente en el listado de categorías y denominaciones de tarifas, autorizado por el BCP conforme con el inciso anterior, 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.
- h) Las comisiones, gastos o penalidades, cualquiera sea su denominación, que autorizados o no por cliente, no se encuentren incluidos en el listado de categorías y denominaciones de tarifas autorizado por el BCP o que no se encuentren acordes con las reglamentaciones, principios y criterios básicos sobre comisiones, gastos y penalidades, emitidos por el Banco Central del Paraguay y la Superintendencia de Bancos serán considerados cargos que constituyen tasa de interés, de conformidad con lo establecido en "Norma Reglamentaria de tasa de interés" aprobada por Resolución 17, Acta 62 del 22/12/2021 del BCP.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Anexo al Reglamento "Principios Básicos y Criterios para el cobro de comisiones, gastos y penalidades en el sector financiero" aprobado por la Resolución N 2, Acta 60 de fecha 31 de agosto de 2015 del Directorio del Banco Central del Paraguay y sus correspondientes modificaciones .

PRÉSTAMOS

Denominación	Variantes por tipo de denominación	Alcance
Servicios asociados al préstamo		
1 Gestión de Garantías	Constitución de Documentos de Terceros en Garantía, de Warrants, Gastos de Tasaciones, Notariales, Verificación de fincas, Levantamiento de prenda, Gasto AFD por Utilización de Garantía Mipymes.	Estos cobros deberán limitarse al traslado del gasto al cliente. La utilización de la garantía de Mipymes deberá limitarse al traslado del gasto a los clientes, hasta el valor máximo aplicado por el administrador del fondo.
2 Grabación de Cheques Diferidos Descontados		
3 Gatos administrativos por desembolso		
4 Modificación de Condiciones Contractuales.		Siempre y cuando no contravengan las disposiciones legales vigentes en materia de defensa del consumidor y del usuario, sus reglamentaciones u otras disposiciones legales y normativas vigentes.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 7°. Del Contrato:

- ✓ El contrato entre el OCD y el cliente deberá redactarse en ejemplares de un mismo tenor para ambas partes, debiendo entregarse obligatoriamente un ejemplar del documento sin costo alguno.
- ✓ El contrato deberá especificar el detalle y las condiciones de la operación del crédito por la cual se celebra el contrato.
- ✓ El OCD deberá indicar al cliente de manera clara y gratuita, el importe de cualquier costo, tasa de interés, comisión, gasto y/o penalidad que este asociado al crédito, previamente a la firma del contrato. Tras recibir esa información, el cliente podrá desistir de la operación sin cargo alguno.
- ✓ Los términos y condiciones de los contratos que sean en formatos digitales deberán contemplar y prever el cumplimiento de los lineamientos del presente artículo.
- ✓ Los OCD que ofrezcan productos y/o servicios a través de su página web y/o plataformas o aplicaciones electrónicas, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación por el cliente, se proporcione el detalle de la tasa de interés, y de todas las comisiones, gastos y/o penalidades relacionados al producto o servicio ofrecido. 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 cliente. 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.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 8°. Información para el cliente:

- ✓ El OCD deberá ser transparente en la aplicación, modificación, difusión y cobranza de todo lo relacionado a la operación del crédito.
- ✓ La liquidación del crédito deberá incorporar, de manera detallada, las condiciones específicas propias de la operación financiera contratada como tasa de interés corriente, moratoria y punitiva y cualquier otra información que pudiera generar algún tipo de costo para el cliente atendiendo las características particulares de los mismos.
- ✓ La liquidación del crédito deberá contener, de manera completa y detallada información relacionada al monto total de comisiones, gastos y/o penalidades a ser abonados por el cliente y el importe total de los intereses a-ser cobrados al cliente.
- ✓ Todas las comisiones, gastos y penalidades detalladas en la liquidación del crédito provistas a los clientes, deberán ser expresadas en idénticos términos al tarifario publicado conforme con lo dispuesto en los Arts. 4 y 5 del presente reglamento y conformes con las denominaciones expresadas para la categoría de préstamos en el listado de categorías y denominaciones de tarifas autorizado por el BCP conforme con el Anexo al Reglamento "Principios Básicos y Criterios para el cobro de comisiones, gastos y penalidades en el sector financiero" aprobado por la Resolución N 2, Acta 60 de fecha 31 de agosto de 2015 del Directorio del Banco Central del Paraguay y sus correspondientes modificaciones.
- ✓ El OCD deberá entregar al cliente recibos, por medio físico o electrónico, fehacientemente comprobable, por cada pago realizado por el cliente detallando los conceptos por los cuales se realiza el pago.



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA E INTEGRIDAD DE LA GESTIÓN

Resolución N°30, Acta N°17 de fecha 31.03.2022

Art. 9°. Notificaciones para el caso de venta o compra de carteras de crédito:

- ✓ Es obligación del OCD que compra cartera de créditos asegurarse que se haya producido la notificación a los deudores o clientes de la operación de compra de cartera de crédito, dentro de los 5 (cinco) días de formalizada la operación, mediante instrumento auténtico, conforme a lo prescripto en el Art. 528 del Código Civil y demás normas complementarias, pudiendo además realizarse la notificación a través de mensajes de datos que contengan una firma digital. El OCD que compra cartera de créditos, deberá corroborar la correcta notificación de la operación
- ✓ Se presumirá que la carga impuesta en el párrafo anterior fue cumplida cuando se tenga constancia —de la revisión de la carpeta del deudor a ser creada por el OCD comprador— de la recepción por parte del deudor o cliente de la notificación correspondiente o exista constancia del correcto envío de la comunicación digital, en su caso.
- ✓ En cualquier transferencia de créditos, el OCD transferente, deberá comunicar oportunamente por escrito o de manera digital al cliente, el nombre de su nuevo acreedor y el lugar u oficina en la que el crédito deberá ser pagado.

OBJETO

Establecer el alcance del concepto de tasa de interés, fijar pautas claras y uniformes sobre la forma de calcular las tasas de interés y determinar las reglas de información y publicación de las mismas, a fin de fomentar una sana competencia en el mercado, colaborar a mitigar las asimetrías de información y promover la transparencia informativa en las relaciones entre los clientes y las entidades

PRINCIPALES ASPECTOS:

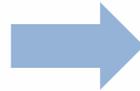
- ✓ **Principales definiciones:** TIR, TAN, TAE, Comisión, Gastos, Cargos que constituyen tasas de interés, Cargos que no constituyen tasa de interés, entre otros.
- ✓ **Generalidades sobre la concertación de las tasas de interés:** Libre concertación entre las partes (Art. 3), Formas de concertación (tasa fija y variable) (Art. 4), Base de liquidación (Art. 5), Periodo de pago o percepción (Art. 6).
- ✓ **Expresión de las tasas de interés Nominal y Efectiva – Método de Cálculo:** Expresión de las tasas (%) (Art. 7), Cálculo de TAN (Art. 8), Metodología de Cálculo y Fórmula (Art. 8 c) Tasa Anual Efectiva (Art. 9)

* La SB se encuentra trabajando en la elaboración de una aclaratoria la cual será próximamente publicada y contendrá ejemplos de cálculos de la tasa de interés.

**CAPÍTULO 4:
REGIMEN DE
INFORMACIÓN Y
DIVULGACIÓN**

**No aplica a los
OCD.**

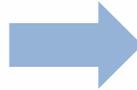
**Se emitirán normas
específicas de
régimen de
información para el
sector.**



- ✓ **Art.10 Obligación de remitir informes:** Las entidades deben remitir al supervisor los siguientes informes, a través de la Red de Comunicación Financiera (RCF).
 - a) Tasas de interés publicada (TIP): Mensualmente
 - b) Tasas activas y pasivas: Semanalmente

- ✓ **Art. 11 Régimen de divulgación:** Las entidades informarán al público las tasas de interés, comisiones y gastos que apliquen a sus operaciones activas y pasivas de acuerdo a las directrices establecidas en el reglamento.
 - a) Publicación
 - b) Forma de exposición en los tarifarios
 - c) Forma de exposición en los documentos.

CAPÍTULO 5: TASAS MÁXIMAS



- ✓ **Art. 12 Tasa Máximas:** Se consideran tasas usurarias aquellas que excedan los límites publicados mensualmente por la Superintendencia de Bancos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley N° 489/95, modificado por la Ley N°2339/03.
- **Código Civil Paraguayo Art. 475:** *“En las obligaciones de dar sumas de dinero no podrán estipularse intereses moratorios o compensatorios ni comisiones superiores a las tasas máximas establecidas por el Banco Central del Paraguay, bajo pena de nulidad de la cláusula respectiva, cualquiera sea la denominación que se asigne a la prestación accesoria a cargo del deudor. Los intereses se deben por el hecho de la mora, aunque no se justifique el perjuicio. El acreedor no puede exigir mayor indemnización en virtud de haber sufrido un perjuicio superior a la inejecución de la obligación y en ningún caso el interés compensatorio sumado al moratorio podrá exceder la tasa máxima. Los intereses en los créditos bancarios se regirán por su legislación especial.”*
- **Art. 44 de la Ley N° 489/95, modificado por la Ley N° 2339/03:** *“Se considerarán tasas de interés usurarias a las tasas compensatorias y punitivas, cuyas tasas efectivas excedan en un treinta por ciento (30%) el promedio de las tasas efectivas anuales percibidas por los Bancos y Financieras sobre los créditos de consumo, de acuerdo a los plazos y monedas en que son concedidos dichos créditos. El Banco Central del Paraguay determinará los créditos de consumo, así como los plazos y monedas a ser considerados para el cálculo de las tasas de interés y publicará las tasas mensualmente en dos diarios de gran circulación nacional.”*



NORMAS DE GESTION DE RECLAMOS



OBJETO

Establecer las condiciones para que las entidades, establezcan y publiquen sus mecanismos de atención de reclamos y consultas, asegurando a los consumidores el ejercicio de su derecho de ser atendidos por los proveedores de servicios financieros, procurando una atención adecuada y oportuna a situaciones presentadas por los consumidores como consecuencia de la utilización de los productos y servicios ofrecidos por las entidades sujetas a la Ley N° 861/96.

Art. 4°: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES

Deberán contar con un **Sistema de Gestión de Reclamos** que garantice la asistencia a los consumidores financieros y clientes que precisen realizar consultas o reclamos referentes a los productos y servicios ofrecidos por éstas. *Establecer **Políticas** acordes a sanas prácticas de mercado, así como a las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor*

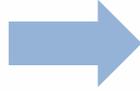
Sistema de Gestión de Reclamos

Conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos, establecido por las entidades para la recepción y procesamiento de consultas y reclamos de las propias entidades, de sus filiales y corresponsales, presentados por los consumidores financieros y clientes, a través de los canales de atención que establezcan las entidades.

NORMAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



OBJETO



Las medidas de buen gobierno corporativo son de fundamental importancia para la apropiada gestión, evaluación y monitoreo de los riesgos inherentes al desenvolvimiento cotidiano de las entidades supervisadas por la SB y la SS, y en ese sentido los estándares y principios tienen por objetivo:

- a. Constituirse en un pilar fundamental para promover la eficacia, integridad, estabilidad y buen funcionamiento de la entidad supervisada.
- b. Preservar y consolidar la confianza del público en la entidad supervisada en particular y en el sistema supervisado en general.
- c. Promover la competencia y la capacidad de gestión, al tiempo de fomentar la prudencia en la gestión por parte de los miembros del Directorio y Plana Ejecutiva de las entidades.
- d. Identificar, medir, controlar, monitorear y gestionar los riesgos con la diligencia debida.
- e. Establecerlos objetivos de la entidad supervisada, determinando los medios y canales institucionales para alcanzar las metas propuestas y facilitar el adecuado seguimiento y control de las operaciones.

**La SB se encuentra trabajando en el diseño y desarrollo de las guías de aplicación de la norma.*

**Vigencia: Enero 2023*



MUCHAS GRACIAS