



RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA Y CRITERIOS MÍNIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.-

Página 1 de 2

VISTO: las Resoluciones N°s. 2, 2, 21 y 4, Actas N°s. 19, 60, 50 y 5 de fechas 30 de marzo, 31 de agosto de 2015, 30 de junio de 2016 y 17 de enero de 2019, respectivamente; los memorandos SB.GAR.IEN. N°s 11/2024, 21/2024 y las providencias de la Superintendencia de Bancos de fechas 25 de enero, 23 y 26 de febrero de 2024; el dictamen GUJ.DJSEF. N° 27/2024 de la Unidad Jurídica de fecha 9 de febrero de 2024; la providencia de la Presidencia de fecha 6 de marzo de 2024; y,

CONSIDERANDO: que, conforme el artículo 107 de la Ley N° 861/96” General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito”, es potestad del Banco Central del Paraguay velar por la transparencia informativa de las entidades supervisadas en las relaciones con sus clientes.

Que, en ese contexto, resulta importante la necesidad de incorporar ajustes a la normativa vigente con el fin de fortalecer la transparencia informativa de las relaciones entre las entidades reguladas y supervisadas por esta banca matriz y los clientes.

Que, resulta necesario consolidar y sistematizar en un único cuerpo normativo, las disposiciones que hacen relación a la transparencia y principios básicos para el cobro de comisiones, gastos y penalidades por parte de las entidades supervisadas, con la finalidad de simplificar y brindar mayor transparencia en la información brindada a los clientes.

Que, es necesario establecer los criterios y exigencias mínimos, con el fin de coadyuvar a una mayor transparencia en la determinación y aplicación de los costos asociados a los servicios financieros.

Que, es relevante que exista claridad sobre los criterios y exigencias generales para promover una mayor transparencia de los costos asociados a las tasas, comisiones y penalidades que son establecidas para los productos y servicios ofertados por las entidades supervisadas. En ese sentido, resulta importante para la banca matriz, que los clientes puedan identificar y comparar, de manera rápida y precisa, cualquier cobro asociado a los productos ofertados por las entidades supervisadas.

Que, la comparabilidad y coherencia son elementos esenciales para el eficaz desenvolvimiento de los mercados, así como para garantizar el acceso a los mismos por parte de los interesados en el marco de la libre competencia.

Que, atendiendo las características y el desarrollo del mercado financiero, resulta pertinente ajustar el listado de comisiones, gastos y penalidades a ser tenidas en cuenta por las entidades supervisadas.

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY

RESUELVE:

- 1°) Aprobar el REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA Y CRITERIOS MÍNIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO, cuyo texto se adjunta como Anexo y forma parte de esta Resolución.-----
- 2°) Disponer que las disposiciones del Reglamento aprobado por el artículo precedente, entren a regir plenamente a partir de la fecha de su emisión.-----



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA Y CRITERIOS MÍNIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.-

Página 2 de 2

- 3°) Abrogar la Resolución N° 2, Acta N° 19 de fecha 30 de marzo de 2015, la Resolución N° 2, Acta N° 60 de fecha 31 de agosto de 2015, la Resolución N° 21, Acta N° 50 de fecha 30 de junio de 2016 y la Resolución N° 4, Acta N° 5 de fecha 17 de enero de 2019.-----
- 4°) Comunicar a quienes corresponda, publicar y archivar.-----

FIRMADO DIGITALMENTE:

CARLOS CARVALLO SPALDING.-PRESIDENTE.-

FERNANDO FILÁRTIGA.-HUMBERTO COLMÁN.-

CARMEN MARÍN.- LIANA CABALLERO KRAUSE.-DIRECTORES TITULARES.-

RUBÉN BÁEZ MALDONADO.-SECRETARIO DEL DIRECTORIO.-





Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 1 de 14

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1°. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto establecer normas de transparencia informativa relacionadas a las exigencias mínimas y los criterios que deberán cumplir las entidades supervisadas para el cobro de las comisiones, gastos y penalidades asociados a los productos ofertados por las mismas. Asimismo, tiene como finalidad determinar el listado de las denominaciones autorizadas para dichos cobros.

Artículo 2°. Alcance.

Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las entidades que presten servicio de intermediación financiera, 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, así también a aquellas entidades sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos en virtud de leyes especiales.

Artículo 3°. Definiciones.

Para los fines del presente reglamento debe entenderse por:

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

Comisiones: todo cargo por operaciones o servicios adicionales o complementarios a las operaciones contratadas por los clientes y que hayan sido solicitados, pactados o autorizados previamente por el cliente y efectivamente prestados por la entidad supervisada, o a través de terceros.

Contrato de adhesión: es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por la entidad supervisada sin que el cliente, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido.

Entidad Supervisada: entidad sujeta a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, que preste servicio de intermediación financiera. También se incluye a las entidades sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos según leyes especiales y 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.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 2 de 14

Estado de cuenta: documento por el cual la entidad supervisada informa al cliente que sea titular de una cuenta, la descripción de todas las operaciones realizadas en un período determinado de tiempo.

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 cliente, que se establecen contractualmente por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión para la utilización del producto o usufructo del servicio.

Plazo: período de tiempo establecido para el cumplimiento de una obligación, ya sea por parte de la entidad o el cliente, requeridas para la prestación de servicios. A los efectos de la presente reglamentación, toda referencia a plazos se entenderá por días continuos, completos y corridos.

**CAPITULO II
DE LOS PRINCIPIOS Y CRITERIOS MÍNIMOS**

Artículo 4°. Condiciones mínimas para el cobro de comisiones, gastos y penalidades.

La entidad supervisada deberá dar estricto cumplimiento a los términos expuestos a continuación:

- a) El monto de las comisiones, gastos 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 cliente 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 cliente en forma fehaciente con una anticipación no menor a 30 días. La falta de objeción del cliente dentro del plazo mencionado podrá considerarse como una aceptación tácita.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 3 de 14

- d) Traslado de gastos generados por servicios adicionales a las operaciones financieras realizadas por los clientes: 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.
- e) 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.

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

Las entidades supervisadas podrán cobrar comisiones por mantenimiento de líneas de sobregiros, solo en caso de 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 supervisadas podrán cobrar comisiones por incrementos de la línea de crédito, en cuenta corriente y en tarjeta de crédito, siempre que cuente con el consentimiento expreso del cliente (ya sea por escrito o electrónico) en cada oportunidad de realizarse, mediante los mecanismos que acuerden las partes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se realizará el aumento.

Artículo 6°. Del contrato de adhesión.

Para los productos y servicios que impliquen la suscripción de un contrato de adhesión entre la entidad y el cliente, 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 contrato. La entidad supervisada indicará al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de cualquier comisión, gasto y/o penalidad, al momento de la firma del contrato, que esté asociado a los productos o servicios que el cliente se adhiera. Tras recibir esa información, el cliente podrá desistir de la operación sin cargo alguno.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 4 de 14

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con la normativa aplicable (Ley N° 4.868/2013 y afines), la entidad supervisada podrá formalizar con el cliente, tanto los contratos de adhesión como sus modificaciones por medios electrónicos.

Artículo 7°. 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.

Artículo 8°. Inclusiones y/o modificaciones de denominaciones y/o categorías.

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

Artículo 9°. Justificación respaldatoria

Las sumas de dinero percibidas o reclamadas por la entidad supervisada 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.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 5 de 14

**CAPITULO III
DE LA TRANSPARENCIA**

Artículo 10°. Información a clientes.

Las entidades supervisadas deberán ser transparentes en la difusión, aplicación y modificación de los costos asociados al cobro de comisiones, gastos y la aplicación de penalidades.

Las entidades supervisadas deberán tener a disposición de los clientes 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, las entidades supervisadas deberán publicar en sus páginas web los tarifarios con los precios actuales de comisiones, cargos y penalidades, así como los modelos vigentes de contratos de adhesión a productos y servicios ofrecidos. Estos documentos deberán incorporar la fecha de la última actualización.

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.

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 del presente reglamento.

Las entidades supervisadas 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.

Las entidades supervisadas deberán ser diligentes en brindar al cliente a través de los distintos canales de contacto (dejando constancia física o electrónica de ello) explicaciones respecto a las comisiones, gastos 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.

Artículo 11°. Información sobre productos ofrecidos a través de canales alternativos.

a) Cajeros Automáticos



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 6 de 14

Las entidades supervisadas 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 cliente, se proporcione el valor exacto de la comisión, gasto y/o penalidad asociada al servicio. Dicha información deberá exponerse en pantalla y con carácter previo a realizar la operación.

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

"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 supervisada 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 cliente 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 cliente.

b) Página Web y plataformas/aplicaciones electrónicas

De la misma manera, las entidades supervisadas 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 todas las comisiones, gastos y/o penalidades relacionadas al producto o servicio ofrecido.

Así también, se deberá ofrecer al cliente 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.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 7 de 14

Artículo 12°. De la libre elección en la contratación de servicios proveídos por terceros.

En el ofrecimiento de servicios proveídos por terceros, en donde en el mercado exista la posibilidad que dicho servicio pueda ser prestado por más de un proveedor, las entidades supervisadas deberán brindar al cliente más de una alternativa, a fin de que este pueda contar con opciones para elegir libremente el servicio de su preferencia, sin que las entidades supervisadas incidan en la toma de decisiones del cliente.

Artículo 13°. Consideraciones sobre Seguros

No podrán imputarse bajo las denominaciones “*Seguros contratados en nombre de terceros*” y “*Seguros de cancelación de deudas*” ningún servicio o concepto asociados a estas prestaciones, hechos por sujetos no autorizados especialmente para el efecto.

Las condiciones mínimas de los servicios a imputarse bajo esas denominaciones específicas son:

- Los servicios deben ser prestados por aseguradoras autorizadas por la Superintendencia de Seguros, conforme la Ley N° 827/96 “De Seguros”.
- La compañía aseguradora deberá emitir un certificado a nombre del cliente con respecto al seguro contratado, el que podrá estar disponible en la página web de la entidad financiera y/o entidad aseguradora, de manera simple, sencilla y accesible.
- Proveer al cliente toda la información referente a las condiciones y estipulaciones contempladas, para acceder a la cobertura del seguro.
- Debe contarse con la solicitud expresa o aceptación formal de los clientes, para acceder a los productos con estas características, a efectos de la suscripción del mismo, la falta de comunicación o respuesta del cliente se considerará como una negativa de éste, y no como una aceptación tácita.
- En las operaciones crediticias, los seguros a imputar solo podrán ser relacionados a tales operativas, como cobertura al riesgo parcial o total ante el eventual siniestro en el caso.
- En los casos de cancelaciones anticipadas de operaciones de préstamos, las entidades supervisadas deberán gestionar la devolución de la prima correspondiente al periodo de tiempo no transcurrido, sin necesidad de mediar solicitud expresa del cliente.

Cualquier otro tipo de servicio o asistencia que no se enmarque a los requisitos citados, no deberá ni podrá ser ofrecido por las entidades supervisadas, bajo ninguna denominación del término Seguro.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 8 de 14

**CAPITULO IV
DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES**

Artículo 14°. Prohibiciones.

No podrán ser aplicadas comisiones, gastos, ni penalidades que no se encuentren comprendidos expresamente en el Anexo del presente Reglamento y que no se enmarquen en los criterios contemplados en el mismo.

Artículo 15°. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento conllevará la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley N° 489/95 y su modificatoria.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 9 de 14

**ANEXO
DE LAS DENOMINACIONES Y CATEGORIAS DE LAS COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES**

1. Tarjeta de Crédito

	Denominación	Descripción/Alcance
	Emisión	
1	Cuota Anual / Renovación	Por la renovación y mantenimiento anual del producto y los servicios vinculados.
2	Regrabación de Tarjeta de Crédito	Por la 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	Por la utilización del adelanto de dinero en efectivo, siempre y cuando no constituya un producto financiero independiente.
4	Consulta en cajeros automáticos	Por la utilización de cajeros automáticos propios o de terceros.
5	Pago de extracto en Caja(ventanilla).	Por el servicio de pago del extracto en caja (ventanilla), siempre que exista un canal alternativo gratuito y que el cliente no opte por ello.
	Servicios Asociados a la Tarjeta	
6	Compras en el exterior	Por la utilización de la tarjeta en el exterior.
7	Ingreso a salones VIP aeropuertos internacionales	Por el usufructo de los salones VIP en los aeropuertos internacionales.
8	Mantenimiento mensual	Por el mantenimiento mensual del producto.
9	Exceso de línea de crédito	Por excederse la línea de crédito otorgada, siempre que se cuente con el consentimiento expreso, por medio escrito o electrónico del cliente



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 10 de 14

2. Tarjeta de Débito

	Denominación	Descripción/Alcance
	Emisión	
1	Renovación Tarjeta de Débito	Por la renovación del plástico.
2	Regrabación de tarjetas de débito.	Por la 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	Por sobrepasar la cantidad de mínima de transacciones sin costo por mes para el usuario en cajeros propios o de terceros, en el país o en el exterior, conforme al contrato suscripto.

3. Préstamos

	Denominación	Descripción/Alcance
	Servicios asociados al préstamo	
1	Gestión de Garantías	Estos cobros [por la 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] 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	Por la grabación de cheques diferidos descontados.
3	Gastos administrativos por desembolso	Por incurrir en gastos administrados al momento del desembolso.
4	Modificación de Condiciones Contractuales.	Por la modificación de las condiciones contractuales originalmente pactadas, 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.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 11 de 14

4. Cuenta Corriente y de Ahorro

	Denominación	Descripción/Alcance
	Saldo promedio en cuenta	
1	Saldo promedio mensual inferior al mínimo.	Penalidad por no mantener el saldo promedio establecido [Cuenta Corriente – Ahorro (en guaraníes y otras monedas)].
	Uso de Canales	
2	Operaciones en ventanilla	Cantidad determinada por cada entidad [por el 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].
3	Depósito/ extracción moneda extranjera en efectivo.	Por el depósito y extracción de moneda extranjera en efectivo, siempre y cuando refiera exclusivamente al servicio de resguardo de los fondos depositados por el cliente en cuentas corrientes y de ahorro. No será aplicable si se trata de depósitos en efectivo efectuados por los clientes con la finalidad de pagar obligaciones contraídas con la entidad.
	Utilización de cheques	
4	Re-depósito de cheques	Por el servicio de re-depósito de cheques.
5	Aviso de devolución de cheque de terceros.	Por la gestión de aviso de devolución de cheque de terceros.
6	Emisión de cheque administrativo	Por la emisión de 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	Por la 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, o por defectos formales.
9	Orden de NO pago de cheques	Por la gestión de la orden de no pago de cheques plaza local o extranjera.
10	Gestión de cobro de cheques (moneda extranjera)	Por los Cheques en moneda extranjera recibidos para depósito ya sea en plaza local o extranjera o los Cheques en moneda extranjera rechazado (plaza extranjera).



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 12 de 14

5. Otros Servicios

	Denominación	Descripción/Alcance
	Servicios asociados a los clientes	
1	Provisión de chequeras	Por el servicio de provisión de chequera a solicitud del cliente [Chequeras a la vista; Chequeras de formulario continuo de cheques, Chequeras de pago diferido; Chequeras de pago diferido en formulario continuo].
2	Extractos bancarios	Por la provisión de 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	Por el trámite de la publicación.
4	Certificaciones de documentos	Por la Certificación de cheques. Certificación de firmas. Certificación de firma/endorsos. Otras notas o certificaciones.
5	Reposición de billete deteriorado en moneda extranjera	Por el pedido de reposición de billete en mal estado en moneda extranjera.
6	Transferencia entre cuentas	Por la transferencia entre cuentas a través de operaciones en ventanilla, siempre y cuando exista un canal o medio alternativo gratuito. Ejemplo: servicio de páginas web, plataformas - aplicaciones electrónicas (propias o a través del SIPAP), que el cliente decida no usarlo [En la misma moneda: entre cuentas de la misma entidad financiera, entre cuentas de distintas entidades financieras]. Por las operaciones en ventanilla, hasta el monto máximo del valor de las comisiones aplicables a las transferencias entre cuentas de distintas entidades financieras en la misma moneda, a nivel local [A través de los convenios del Sistema de Pagos en Moneda Local (SML), dentro de los convenios bilaterales entre Bancos Centrales].
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.



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 13 de 14

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	Por la provisión de cheques de bajo importe.
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 las autorizaciones de exceso, adicional a las líneas de sobregiro ya previamente aprobadas.
	Servicios diferenciados	
13	Cajas de Seguridad	Por la provisión de servicio de 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	Por la provisión de reposición de dispositivos [Reposición Hard Token; Reposición Soft Token].
15	Emisión de Certificado de Asamblea	Por la provisión de emisión de certificado de asamblea.
16	Otras notas o certificaciones	Por la provisión de 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	Por los costos asociados a los paquetes y/o combos de productos y/o segmentos diferenciados del cliente.
18	Atesoramiento y traslado de valores	Por la provisión del servicio de Valores en Custodia / Cajero móvil por parada.
19	Gastos de Juicio de Privación de eficacia.	
20	Cobro de servicios públicos y privados	Por la provisión del servicio de pago de servicios públicos y privados.
21	Servicios asociados a empresas	Por los servicios brindados a través de contratos específicos sobre los mismos [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 asociados a los productos del listado (de carácter transversal)	
22	Custodia de cheques	Por el servicio de custodiar cheques diferidos y presentación al cobro



Acta N° 9 de fecha 7 de marzo de 2024.-

RESOLUCIÓN N° 9.-

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA, Y CRITERIOS MINIMOS PARA EL COBRO DE COMISIONES, GASTOS Y PENALIDADES EN EL SECTOR FINANCIERO.

Página 14 de 14

23	Servicio de remisión física de documento o dinero solicitado por el cliente	Por el servicio de remisión física [entrega o retiro] de documento/dinero ya sea por medios propios o de terceros.
24	Giros a través de Remesadoras	Por la provisión de servicios asociados a giros a través de las remesadoras [nacionales e internacionales].
25	Copia de extractos y cupones de compras. Impresión de saldos (afecta todos los productos -Persona Física y Jurídica)	Siempre y cuando exista un canal alternativo gratuito [Copia extractos adicionales Comprobante de compra local; copia de comprobante de compra Internacional; Impresión de saldo].
26	Verificación de filmación en ATMs	Sujeto a la culpabilidad del cliente.
27	Seguros de cancelación de deuda	Por Seguro de Vida sobre saldo en sobregiro, Seguro de Vida por cancelación de deuda para Préstamos, tarjetas de crédito.
28	Seguros contratados en nombre de terceros	Por el seguro de hospitalización, reposo y desempleo, Servicio de Asistencia, u otro tipo de seguro distinto al de cancelación de deuda.
29	Gestión de Recupero de créditos en mora	Por la gestión en que se incurre en recuperar los créditos en mora.