Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized

93928 V2



PRÁCTICA GLOBAL DE FINANZAS Y MERCADOS

PARAGUAY ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Volumen II
Comparación con las Buenas Prácticas

Enero de 2015

GRUPO BANCO MUNDIAL

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este Estudio de Diagnóstico es un producto del personal del Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo del Banco Mundial. Los hallazgos, interpretaciones y conclusiones expresadas no necesariamente reflejan los puntos de vista de los Directores Ejecutivos del Banco Mundial o los gobiernos que representan.

CONTENIDO

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS 4
RECONOCIMIENTOS 5

I. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE BANCOS Y FINANCIERAS 7
II. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO 64
III. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE SEGUROS 101
IV. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES 127
V. EDUCACIÓN FINANCIERA Y EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES 144

Tablas

Tabla 1. Arreglos Institucionales de Protección del Consumidor de Servicios Financieros Digitales 129
Tabla 2. Principales disposiciones de Protección del Consumidor aplicables a los Servicios Financieros Digitales 133
Tabla 3. Resultados seleccionados de encuestas del lado de la demanda recientes 145

Moneda y Unidades Equivalentes
(Enero de 2015)
Unidad monetaria = Guaraní (PYG)
USD 1 = PYG 4,707.72

Año Fiscal del Gobierno
1 enero a 31 diciembre

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS

ADEFI	Asociación de Entidades Financieras
ALD/CFT	Anti-Lavado de Dinero/*Combating the Financing of Terrorism*
APCS	Asociación Paraguaya de Compañía de Seguros
ASOBAN	Asociación de Bancos
ASUCOP	Asociación de Usuarios y Consumidores de Paraguay
BCP	Banco Central del Paraguay
BCP-SIB	Superintendencia de Bancos
BCP-SIS	Superintendencia de Seguros
BNF	Banco Nacional de Fomento
CAMP	Centro de Arbitraje y Mediación Paraguay
CFT	Costo Financiero Total
CGAP	*Consultative Group to Assist the Poor*
CONACOM	Comisión Nacional de la Competencia
CONATEL	Comisión Nacional de Telecomunicaciones
CONPACOOP	Confederación Paraguaya de Cooperativas
DCF	Defensora al Cliente Financiero
DDUS	División para la Defensa del Usuario de Seguros
DGEEC	Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos
DRGV	*German Cooperative and Raiffeisen Confederation*
EMPE	Entidad de Medio de Pago Electrónico
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
GSMA	*GSM Association*
FGD	Fondo de Garantía de Depósitos
IAIS	*International Association of Insurance Supervisors*
IIF	Intendencia de Inclusión Financiera
INCOOP	Instituto de Cooperativismo
INTN	Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología
KYC	*Know-Your-Customer*
MIC	Ministerio de Industria y Comercio
MOU	*Memorandum of Understanding*
NGO	Organización No Gubernamental
PCEF	Protección del Consumidor y Educación Financiera
PIN	*Personal Identification Number*
POS	*Point of Sale*
PYG	Guaraní
SEDECO	Secretaría de Defensa al Consumidor
SEPRELAD	Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes
SIPAP	Sistema Nacional de Pagos Electrónicos del Paraguay
SNIPC	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
TELCO	Proveedor de Telecomunicaciones
WOCCU	*World Council of Credit Unions*

RECONOCIMIENTOS

Este estudio de diagnóstico fue preparado por un equipo dirigido por Douglas Pearce (Gerente Interino de Práctica, Inclusión Financiera, GFMDR) e Ilka Funke (Especialista de Inclusión Financiera), e incluyó a Sarah Fathallah (Analista del Sector Financiero, GFMDR), Manuel Peraita (Especialista en Sector Seguros), José Rutman (Especialista Sector Bancario) y Luis Treviño (Especialista Senior del Sector Financiero, GFMDR). La orientación técnica y aportes fueron proporcionados por Dante Mossi (Representante Residente de Paraguay, LCCPY), Javier Suárez (Economista Principal, GTCDR), Jane C. Hwang (Especialista Senior del Sector Financiero, GFMDR) y sobre el marco jurídico por Mariana Paredes (Consultor, GFMDR). Maria Cristina Heisecke Paredes (Consultor) brindó apoyo técnico y administrativo, mientras que Rosa Arestivo de Cuentas-Zavala (Asistente de Equipo, LCCPY) y Monzerrat García (Consultor, GFMDR) también brindaron un valioso apoyo administrativo. Marianna Camino (Consultor, GFMDR) apoyo en la traducción del diagnóstico.

Comentarios de revisión de pares fueron proporcionados por Javier Suárez (Economista Principal, GTCDR), Jane C. Hwang (Especialista Senior del Sector Financiero, GFMDR) y Ros Grady (Especialista Senior del Sector Financiero, GFMDR).

El equipo desea expresar su agradecimiento a las autoridades y los actores del sector privado por el apoyo y la colaboración que ha recibido durante la preparación del Estudio. Un agradecimiento especial a la dirección y el personal de las diferentes autoridades de supervisión financiera por su excelente cooperación y la cálida acogida que han dispensado, y para la administración y el personal de la Intendencia de Inclusión Financiera del Banco Central del Paraguay) por su valiosa ayuda y aportes provistos durante la revisión.

El diagnóstico fue elaborado con el apoyo financiero de la Secretaría de Estado de Economía de Suiza (SECO), a través del Fondo Fiduciario Global de Protección del Consumidor y Educación Financiera.

PREFACE

El Volumen II del Estudio de Diagnóstico de Protección del Consumidor y Educación Financiera provee una evaluación detallada del marco institucional, jurídico y regulatorio para la protección del consumidor en cuatro segmentos del sector financiero: (i) bancos y entidades financieras, (ii) cooperativas financieras, (iii) empresas de seguros, y, considerando la importancia del papel que desempeñan en Paraguay (iv) los agentes no bancarios y proveedores de pagos móviles. El estudio evalúa el marco institucional y la infraestructura establecida en el ámbito de la Educación Financiera y Empoderamiento de los Consumidores. El Volumen II complementa el Volumen I, que resume las principales conclusiones del diagnóstico y provee recomendaciones priorizadas.

Las Buenas Prácticas del Banco Mundial para la Protección de los Consumidores se utilizaron como punto de referencia para la evaluación de los marcos de las entidades bancarias y financieras, cooperativas de ahorro y crédito y compañías de seguros.[1] Las Buenas Prácticas se basan en hallazgos de estudios realizados a profundidad por el Banco Mundial a nivel país referentes a la protección del consumidor y educación financiera desde 2006, así como en puntos de referencia internacionales, incluyendo (i) los principios publicados por el Comité de Basilea, IOSCO e IAIS, (ii) las recomendaciones de la OCDE en este ámbito, así como (iii) las leyes, regulaciones y códigos de prácticas empresariales de la Unión Europea, Estados Unidos, Australia, Canadá, Francia, Irlanda, Malasia, México, Nueva Zelanda, Perú y Sudáfrica. El Banco Mundial ya ha realizado estudios similares en más de treinta países de todo el mundo.[2]

Para el diagnóstico de la protección del consumidor en los servicios financieros digitales, no se han establecido hasta el momento *Buenas Prácticas* formales. El estudio se basa en principios generales en el área de arreglos institucionales y marcos legales establecidos por las Buenas Prácticas, complementados con las orientaciones de una serie de publicaciones recientes, incluyendo (i) Banco Mundial (2014), Servicios Financieros Digitales Responsables: Protección del Consumidor en un Entorno Electrónico, Presentación en preparación para el Foro de Finanzas Responsable V, (ii) Alianza para la Inclusión Financiera (2014), Protección del Consumidor en Servicios Financieros Móviles, Nota de orientación Nº 13, (iii) GSMA (2012), Principios de Privacidad Móviles: Promoviendo un marco centrado en la privacidad el usuario para el ecosistema móvil, Documento Versión 1.0, y (iv) CGAP (2010), Protección de los Consumidores de la Banca sin Sucursales: Objetivos de Política y Opciones Regulatorias, Focus Note 64

Por último, la Educación Financiera y el Empoderamiento del Consumidor están cubiertos como una evaluación independiente, y no como generalmente se realiza en cada uno de los sectores. Se basa en las *Buenas Prácticas* para la Educación Financiera y Protección del Consumidor establecidas para los distintos sectores, y se complementa con material de orientación pertinente, incluyendo (i) los Principios de Alto Nivel del G-20 sobre Protección del Consumidor Financiero y el Anexo al Informe del Grupo de Trabajo del G20/OCDE sobre Protección al Consumidor Financiero, (ii) las secciones sobre Educación Financiera del Banco Mundial (2014) Encuesta Mundial sobre Protección del Consumidor y Educación Financiera, así como (iii) Banco Mundial (2013), Comprendiendo las Encuestas de Capacidad Financiera de todo el mundo.

Para preparar el estudio, una misión del Banco Mundial visitó Asunción del 26 mayo al 5 junio, 2014. Se realizaron amplias consultas con las partes interesadas de los sectores público y privado.

---

[1] Las Buenas Prácticas de Protección del Consumidor Financiero (Banco Mundial, 2012) están disponibles en: http://bit.ly/GoodPracticesConsumerProtection

[2] Estudios recientes de Diagnóstico de Protección del Consumidor y Educación Financiera (PCEF) están disponibles en: http://responsiblefinance.worldbank.org/diagnostic-reviews

I. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE BANCOS Y FINANCIERAS[3]

SECCIÓN A	INSTITUCIONES PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
Buena Práctica A.1.	***Régimen de Protección al Consumidor*** **La ley debería establecer las reglas claras para la protección del consumidor en relación con los productos y servicios bancarios y todos los arreglos institucionales deberían ser funcionales para asegurar una implementación y cumplimiento de todas las reglas de forma exhaustiva, objetiva, oportuna y justa.** **a. Las disposiciones de ley deberían crear un régimen efectivo para la protección del consumidor ante cualquier producto o servicio bancario.** **b. Una agencia general de protección del consumidor, una entidad de supervisión financiera o una agencia especializada de protección del consumidor financiero debería asumir la responsabilidad de ejecutar, supervisar y hacer cumplir los derechos del consumidor respecto a los productos y servicios bancarios, así como de recolectar y analizar información (incluyendo la solicitud de información, quejas y disputas).** **c. La agencia designada debería contar con suficientes fondos de manera que pueda cumplir su mandato de forma eficiente y efectiva.** **d. El trabajo de la agencia designada debería ser realizado con transparencia e integridad y debería rendir cuentas.** **e. Las diversas instituciones con mandato de implementar, supervisar y hacer cumplir la protección al consumidor, la regulación del sistema financiero y su supervisión deberían trabajar de manera coordinada y cooperativa.** **f. La ley también debería proveer o al menos no prohibir, un papel para el sector privado, incluyendo a las organizaciones voluntarias de consumidores y organizaciones auto-reguladoras con respecto a la protección al consumidor de servicios y productos bancarios.**
Descripción	**Las disposiciones de ley deberían crear un régimen efectivo para la protección del consumidor ante cualquier producto o servicio bancario.** El marco legal para la protección al consumidor en general se encuentra en la Ley de Defensa del Consumidor y Usuario (LDC), número 1334 de 1998. Abarca a todos los sectores de la economía, incluyendo la provisión de productos y servicios financieros. Dicha ley incorpora, entre otros, los derechos básicos del consumidor, aspectos contractuales, información de oferta de bienes y servicios, regulación de la publicidad, defensa en juicio de los derechos de los consumidores, autoridad de aplicación, educación del consumidor, asociaciones

[3] Preparado por Jose Rutman

	de consumidores y sanciones. La Ley no contiene un capítulo específico en materia de productos y servicios financieros (excepto por lo establecido, de manera muy resumida, dentro de "operaciones de crédito"). La Ley de Carta Orgánica del Banco Central de Paraguay –BCP- (489 de 1995) establece como objetivos fundamentales preservar y velar por la estabilidad del valor de la moneda y promover la eficacia y estabilidad del sistema financiero. No hay un mandato específico en materia de protección al consumidor, aunque algunos aspectos relacionados con "conductas de mercado" podrían incluirse dentro del concepto amplio de "eficacia y estabilidad" del sistema financiero. La misma ley fijó, en su artículo 44, que las tasas de interés se pactan libremente, aunque estableció un límite máximo en la tasa de interés activa (compensatoria y punitiva) equivalente a 1,30 veces el promedio del sistema financiero de las tasas de interés de los créditos de consumo (denominada "tasa usuraria"). La fijación de dicha tasa de interés máxima tiene como antecedente el artículo 475 del Código Civil (CC), que establece que no podrán estipularse intereses moratorios o compensatorios ni comisiones superiores a las tasas máximas establecidas por el BCP, bajo pena de nulidad de la cláusula respectiva, cualquiera sea la denominación que se asigne a la prestación accesoria a cargo del deudor. Por otro lado, la Ley General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito (Ley de Bancos –LB-, número 861 de 1996) incorpora en el artículo 107 ("Transparencia informativa") que el BCP, con la opinión de la Superintendencia de Bancos de Paraguay (SIB), velará por la transparencia informativa de las entidades de crédito en las relaciones con sus clientes. El marco legal a través de la LDC crea un régimen general para la protección del consumidor, el cual contiene a los productos o servicios bancarios. Sin embargo, al no abordar dicha Ley de manera específica y amplía a los productos y servicios financieros, junto con el hecho de incluirse algunos aspectos respecto de la transparencia en la información en otras leyes (v.g. Ley del BCP y la LB) plantea interrogantes sobre las facultades concretas de las instituciones involucradas para regular y supervisar en materia de protección al consumidor. **Una agencia general de protección del consumidor, una entidad de su previsión financiera o una agencia especializada de protección del consumidor financiero debería asumir la responsabilidad de ejecutar, supervisar y hacer cumplir los derechos del consumidor respecto a los productos y servicios bancarios, así como de recolectar y analizar información (incluyendo la solicitud de información, quejas y disputas).** La LDC establecía como autoridad de aplicación el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) e incorporaba a las municipalidades (en forma voluntaria) en el ámbito local, pudiendo ambas actuar concurrentemente (art. 40). Asimismo, el MIC mediante Decreto 20572/03 crea el Sistema Integrado de Protección al Consumidor, tendiente a instrumentar operativamente la LDC y la interacción entre el MIC y las municipalidades que adhieran al esquema. Asimismo, el MIC dictó diversas reglamentaciones, tales como los procedimientos sumariales (Decreto 21001/03); escala de multas (Resolución 520/06); y registro de infractores, conciliaciones y denuncias (Resolución 521/06. En la práctica, el sistema no fue implementado y la plataforma técnica no fue realizada. En Setiembre 2013, la Ley

	4974 creó la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), como nueva autoridad de aplicación de la LDC. SEDECO es una entidad autárquica y descentralizada, con personería jurídica y patrimonio propio (art. 1); las relaciones con el Poder Ejecutivo se realizan a través del MIC pudiendo establecer, para sus operaciones, vínculos directos con las demás dependencias gubernamentales y el sector privado (artículo 4), La Ley 4974 establece los objetivos y funciones, máxima autoridad, recursos humanos, estructura, régimen económico, y control interno de SEDECO. En la práctica SEDECO, como consecuencia de la falta de reglamentación de la Ley 4974, la insuficiencia de recursos humanos y presupuesto, su creación reciente, así como por la falta de especialización en temas financieros, no ha podido asumir la responsabilidad efectiva de ejecutar, supervisar y hacer cumplir los derechos del consumidor respecto a los productos y servicios bancarios, difundir de manera masiva su rol y recolectar/analizar información estadística de reclamos de los usuarios (incluyendo la solicitud de información, quejas y disputas). Respecto del rol del BCP, la LDC y su modificación posterior no lo contemplan de manera expresa en materia de protección al consumidor financiero, con excepción de lo establecido respecto de la tasa usuaria en el CC y los aspectos específicos incluidos en la LB y la Ley del BCP. El BCP, mediante Resolución 2 de junio de 2007, instruyó a la SIB a la verificación de las disposiciones protectoras de los derechos del consumidor financiero establecidas en la LDC. El BCP aprobó normas de transparencia informativa de cálculos y publicación de las tasas de interés vinculados con transparencia en la información (Resolución 2 de noviembre 2001, modificada en 2007), mientras que avanzó con la consideración y aprobación de los contratos de tarjeta de crédito y de cuentas bancarias de las entidades bajo su supervisión. El BCP difunde mensualmente la tasa de interés de usura, que opera como tasa de interés máxima para las operaciones crediticias (actualmente es de 56.16% para operaciones en moneda nacional y 16.15% para moneda extranjera). Durante 2013 la SIB constituyó una Intendencia de Inclusión Financiera –IIF- (dentro de la Gerencia de Supervisión Extra-Situ), el cual incluye Protección al Consumidor Financiero, Educación Financiera y Bancarización. En síntesis, tanto SEDECO como BCP-SIB no ejercen de manera plena y efectiva la regulación y supervisión en materia de protección al consumidor financiero. BCP-SIB ha verificado avances relevantes en materia de regulación de transparencia en la información, revisión de contratos y atención de reclamos, aunque la supervisión efectiva de la misma se realiza bajo procedimientos no estandarizados. **El trabajo de la agencia designada debería ser realizado con transparencia e integridad y debería rendir cuentas.** La autoridad de aplicación de la LDC (dentro del MIC y, más recientemente, SEDECO) no ha publicado información sobre las actividades que ha desarrollado en materia de protección al consumidor (ya sea en general o en lo referido a productos y servicios financieros). No se han difundido los reclamos que se han atendido, ni las características de los mismos (cantidad, productos/sectores, tipo de resolución) –ver punto E.3-; tampoco se publican las sanciones aplicadas a los

	proveedores de servicios financieros. La SIB no ha publicado información sobre las actividades que desarrolla en materia de protección al consumidor, incluyendo estadísticas de los reclamos que ha atendido. Ha incorporado en su página web una pestaña sobre "Protección al Consumidor", en donde incluye preguntas frecuentes para la atención de reclamos (quién y cómo presentar un reclamo), el proceso que debe llevar adelante el usuario y la resolución final del mismo. **La agencia designada debería contar con suficientes fondos de manera que pueda cumplir su mandato de forma eficiente y efectiva.** SEDECO al momento cuenta con 16 personas en total (de las cuales 6 están en la Dirección Jurídica), para atender los aspectos de protección al consumidor que el marco legal le encarga sobre todos los sectores de la economía. Por otro lado, sólo 13 municipalidades (de un total de más de 250) adhirieron voluntariamente al esquema de protección al consumidor establecido en la LDC, con baja/nula participación práctica. La IIF de la SIB cuenta con 5 empleados en total, de los cuales una persona está abocada específicamente a la protección al consumidor financiero. Por otro lado, la supervisión in situ cuenta con un personal total de 65 personas, dedicándoles -en promedio- el 10% del tiempo a la revisión de aspectos vinculados con la transparencia en la información y cumplimiento de las tasas de interés máxima en bancos y financieras. La única actividad de supervisión extra-situ de aspectos no prudenciales se observa en la consideración y autorización de contractos de productos financieros. Los recursos humanos afectados en SEDECO para cumplir con los objetivos y funciones en materia de protección a los consumidores financieros incluidos en la Ley 4974 (artículos 5 y 6) resultan muy escasos, más aun al considerar que dicha repartición tiene responsabilidad en materia de protección al consumidor para todos los sectores de la economía. En el caso de la SIB, los recursos de la IIF resultan insuficientes para las actividades que actualmente desempeña. Así, por ejemplo, una misma persona es la encargada de atender de manera directos los reclamos externos, colaborar (con el área de Licencias y Autorizaciones, quien tiene la responsabilidad primaria) en la evaluación de los contratos de las entidades financieras con los clientes en los aspectos vinculados con la protección al consumidor, monitorear la estructura y niveles de las comisiones y servicios, entre otros. Por la misma razón, la supervisión extra-situ (por ejemplo, evaluando la información que publican las entidades financieras) es limitado. Respecto de la supervisión in-situ de conductas de mercado, que es desarrollada por el mismo equipo de supervisores prudenciales, no se cuenta con información fehaciente sobre los recursos afectados y si los mismos resultan suficientes; el principal déficit en este aspecto radica en la falta de manuales y procedimientos estandarizados para llevar adelante dicha tarea (el cual debiera ser realizado con la colaboración de funcionarios de la IIF). **Las diversas instituciones con mandato de implementar, supervisar y hacer**

	cumplir la protección al consumidor, la regulación del sistema financiero y su supervisión deberían trabajar de manera coordinada y cooperativa. La coordinación y cooperación entre SEDECO y la SIB es limitada. No se reúnen de manera periódica para intercambiar información sobre aspectos vinculados a la protección al consumidor financiero, ni se ha desarrollado en la práctica procedimientos para la derivación y/o colaboración técnica para el tratamiento de reclamos de productos o servicios financieros. El BCP y el MIC suscribieron un convenio de cooperación, pero el mismo no se ha implementado de manera efectiva. Dada la instauración de una nueva autoridad de aplicación de la LDC (SEDECO), dicho convenio requiere ser revalidado Recientemente ha comenzado a verificarse interacción en la consideración y análisis de proyectos de ley vinculados con temas financieros. Un ejemplo en tal sentido es el proyecto de ley en materia de tarjeta de crédito. **La ley también debería proveer o al menos no prohibir, un papel para el sector privado, incluyendo a las organizaciones voluntarias de consumidores y organizaciones auto-reguladoras con respecto a la protección al consumidor de servicios y productos bancarios.** La LDC establece en el artículo 6 inciso g) como uno de los derechos básicos del consumidor "la constitución de asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos". Asimismo, el art. 45 de la misma Ley establece qué se entiende por asociación de consumidores: "toda asociación constituida por personas físicas que no tengan intereses económicos, comerciales, o políticos y cuyo objeto sea garantizar la protección y defensa de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos". El art. 46 define los requisitos que deben cumplirse para poder actuar como una asociación de consumidores, tales como: constitución como sociedad sin fines de lucro; no participar en actividad políticas; no recibir donaciones/aportes/contribuciones de empresas comerciales o de servicios; no aceptar anuncios comerciales; entre otros. Finalmente el art. 47 define las finalidades de las asociaciones de consumidores: promover y proteger los derechos de los consumidores; apoyar la defensa de los derechos (o actuar de manera conjunta) de los consumidores en las gestiones extrajudiciales y administrativas; promover acciones judiciales tendientes a hacer cumplir la Ley (en la medida que no lo hagan lo usuarios directamente y sin que se reclame indemnización); recopilar, informar, divulgar información objetiva de los bienes y servicios; y realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor. En Paraguay hay una sola asociación de consumidores de importancia, la Asociación de Usuarios y Consumidores del Paraguay (ASUCOP), quien cuenta con una estructura y actividad reducida. Su operatoria se lleva a cabo con personas jurídicas que voluntariamente adhieren a la asociación, realizando estudios de manera desconcentrada en aquellas temáticas que estiman de interés. No han realizado un estudio específico del sector financiero. La comunicación es canalizada principalmente a través de las redes sociales, donde poseen 35,000

	seguidores. Tuvieron un rol importante en la canalización de los reclamos por la ley de seguro automotor obligatoria (finalmente derogada) y están teniendo participación en el proyecto de ley de tarjeta de crédito.
Recomendación	1. El marco legal debe dejar bien claro los mandatos, atribuciones y poderes que tiene SEDECO como autoridad de aplicación de la LDC y el BCP-SIB (en el marco de la Ley de Carta Orgánica del BCP y la LB) para la implementación efectiva de la protección al consumidor financiero. Una alternativa, que debiera evaluarse si resulta factible bajo el marco legal actual o requiere adecuaciones, es que el BCP establezca y supervise las regulaciones aplicables en materia de transparencia en la información, prácticas de negocio y sistemas de atención de reclamos que los bancos y financieras deben de implementar, atendiendo sólo los reclamos vinculados con el incumplimiento de sus resoluciones En este escenario, SEDECO podría por ejemplo evaluar regularmente si dichas reglamentaciones son consistentes con la LDC. Por otro lado, SEDECO (y municipalidades), o bien un defensor del usuario financiero (ombudsman), atienden y resuelven los reclamos de usuarios relacionados con aspectos propios de la relación entre el usuario y el proveedor de servicios financieros. Se debe mejorar y reforzar la coordinación efectiva entre SEDECO y BCP-SIB, para un efectivo intercambio de información, capacitación técnica, derivación/atención de reclamos y difusión del marco legal y regulatorio. 2. Una vez que SEDECO esté fortalecida en materia de recursos humanos y económicos, y ya se hayan aprobado las reglamentaciones correspondientes, debiera de instrumentarse mecanismos para la adecuada capacitación y la instrumentación de procedimientos que garanticen la aplicación de criterios -para la conciliación de disputas- a través de las municipalidades que voluntariamente adhieran, de manera homogénea y consistente (v.g. igual resolución ante situaciones similares). Para alcanzar dicho objetivo podría emplearse una plataforma electrónica (aspecto que en su momento fue analizado por el MIC –cuando era autoridad de aplicación de la LDC- pero no llegó a instrumentarse). 3. En el caso particular de la SIB, debe definirse cuál será el modelo de supervisión de los aspectos de protección al consumidor financiero: si sólo serán abordados por la IIF, será necesario una mayor cantidad de recursos, respecto a la alternativa de que la supervisión in-situ de estos aspectos sea realizada por el mismo equipo de supervisión que lleva adelante la supervisión prudencial. De adoptarse esta última variante, resulta necesario el desarrollo de manuales de procedimientos y capacitación (con la activa participación en dicho proceso de la IIF) para asegurar que dichos supervisores ejercen la supervisión de los temas no prudenciales de manera homogénea y eficiente. 4. En función de las definiciones que se adopten, deben asignárseles los recursos adecuados tanto a SEDECO como a la SIB, para que le permitan la efectiva implementación práctica del marco legal y regulatorio en materia de protección al usuario financiero.
Buena Práctica A.2	***Código de Conducta para Bancos y Financieras*** **a. Debería existir un código de conducta basado en principios, creado por todos los bancos o sus asociaciones bancarias en consulta con el ente**

	de supervisión financiera y las asociaciones de consumidores, de ser posible. Dicho código debería ser monitoreado por una entidad de ley o una agencia de auto-regulación efectiva y todas las instituciones del sector deberían aceptarlo formalmente. **b. Si existe un código de conducta basado en principios, éste debería ser publicado y diseminado al público en general.** **c. El código basado en principios debería ser ampliado con códigos de conducta voluntarios asumidos por los bancos, relacionados con asuntos tales como hacer más fácil el cambio de cuentas corrientes por parte de los consumidores y el establecimiento de una terminología común en la industria bancaria para la descripción de cargos, servicios y productos.** **d. Cada uno de estos códigos voluntarios debería ser también publicitado y diseminado.**
Descripción	Ni la Asociación de Bancos (ASOBAN) ni la Asociación de Entidades Financieras (ADEFI) han desarrollado un código de conducta basado en principios. Salvo algún caso aislado, las entidades financieras tampoco han desarrollado y publicado códigos de buenas prácticas a nivel individual. Una entidad bancaria ha adoptado un código de buenas prácticas internacional –*SMART Campaign*-, cuyos principios difundió en su página web y en la folletería que distribuye. Algunas financieras han evaluado adherir a dichas buenas prácticas, sin mucha aceptación e implementación hasta la fecha. En materia de denominación de comisiones, el sistema bancario de Paraguay presenta una dispersión significativa en las variedades, mecanismos de cálculo y denominaciones de los cargos y comisiones; lo cual dificulta la comprensión de los usuarios financieros y la comparación que puedan realizar entre diferentes entidades. Dicha dispersión se refleja en más de 250 denominaciones diferentes de comisiones, las que (como se desarrolla en el punto B.7) presentan además dificultades para su cálculo por parte de los usuarios. En términos generales, el rol de la ASOBAN y de ADEFI en la difusión de buenas prácticas y la homogeneización de comisiones ha sido muy acotado. La comunicación de dichas asociaciones con la comunidad en general también es reducida; a título de ejemplo, ASOBAN no cuenta con página web institucional ni ha desarrollado publicaciones.
Recomendación	1. ASOBAN y ADEFI debieran de avanzar en la posibilidad de elaborar y publicar un código de conducta para su implementación por parte de los bancos y financieras. Su adhesión podría ser voluntaria, pero debería de difundirse públicamente aquellas entidades financieras adheridas e incluir un esquema de revisión, por una persona o institución independiente, de su cumplimiento. El esquema debiera de contemplar incentivos (o castigos) para la implementación (o por la falta de implementación) efectiva del código de principios, contemplando (en el caso extremo) la eliminación de la entidad financiera del listado de adhesión al código. Asimismo, debiera de instrumentarse un mecanismo simple para que los usuarios puedan denunciar incumplimientos al Código. 2. Entre los aspectos a incluir en dicho código debiera de contemplarse los

	vinculados con la transparencia, prácticas de negocios y atención de reclamos. Entre otros, el Código de Conducta debería de incluir: lineamientos en cuanto al análisis y ofrecimiento apropiado de productos y servicios financieros, prácticas consideradas abusivas, posibilidad de retracto del cliente, prácticas de recupero de crédito, transparencia en la información, entre otros. 3. Hasta tanto dicho Código de Conducta sea desarrollado y puesto en práctica por ASOBAN y ADEFI, estas últimas debieran ir diseminando entre sus asociados las buenas prácticas en aquellos aspectos que se identifiquen como más críticos en materia de transparencia, prácticas de negocio y atención de reclamos en el sistema financiero paraguayo. 4. Una alternativa al Código de Conducta sería el de incorporar los aspectos que el mismo contendría dentro del marco reglamentario dictado por el BCP. Para ello, ASOBAN y ADEFI podrían adoptar un rol coordinador de sus instituciones miembro que consolide la visión y experiencia del mercado y le provea de insumos al BCP para una mejor y más efectivo reglamentación de las buenas prácticas. Algunas de las iniciativas que podrían explorarse incorporar en el marco reglamentario y en las que las asociaciones de entidades financieras tienen un rol que jugar son: estandarización y definición de comisiones; definición del concepto de costo financiero total; contenido y formato de la Hoja Resumen de los contratos, entre otros (las propuestas mencionadas se desarrollan en los puntos siguientes).
Buena Práctica A.3	***Asignación Presupuestaria Adecuada para la Supervisión Prudencial y la Protección al Consumidor*** **Ya sea que la supervisión prudencial de los bancos y la protección al consumidor en relación con los servicios y productos bancarios, sea la responsabilidad de una o dos organizaciones, la asignación de recursos para estas funciones debería ser adecuada para que haya una implementación efectiva.**
Descripción	Los recursos que cuenta SEDECO para implementar su mandato son insuficientes. Asimismo, la IIF de la SIB no cuenta con recursos suficientes para ejercer las funciones de monitoreo a distancia, aprobación de contratos y la atención de reclamos en materia de protección al consumidor financiero. La supervisión in-situ no tiene asignado recursos específicos para abordar la supervisión de aspectos vinculados con la protección al consumidor financiero (el principal aspecto que revisa, relacionado con la protección al consumidor, es en lo referido al cumplimiento de la tasa de interés máxima; aunque también ha detectado algunos excesos en comisiones –v.g. primas de seguro de vida-). Asimismo, tampoco la supervisión ha recibido entrenamiento para que, en el marco de la supervisión prudencial, detecte aspectos vinculados con la transparencia, prácticas de negocios y atención de reclamos. Los procedimientos que lleva adelante la supervisión In-Situ en esta materia no están debidamente formalizados ni estandarizados.
Recomendación	1. Una vez aclarado el alcance del mandato de SEDECO y la BCP en materia de

	protección al consumidor financiero, debiera estimarse y asignarse los recursos necesarios en SEDECO y, en el ámbito de la SIB (en la IIF, Licencias y Autorizaciones, y Supervisión In-Situ), de manera que ambas instituciones puedan llevar a cabo efectivamente su tarea. 2. En el corto plazo, e independientemente de las definiciones que se adopten a mediano plazo citadas en el párrafo anterior, resulta imperiosa la asignación de mayores recursos a la IIF de la SIB, destinados a la protección al consumidor financiero; ello permitiría cumplir acabadamente con las tareas que tiene asignada actualmente y avanzar en la elaboración de manuales y procesos de supervisión de conductas de mercado, así como la capacitación de los supervisores in-situ que lo pondrían en práctica.
Buena Práctica A.4	***Otros Mecanismos Institucionales*** **a. El sistema judicial debería asegurar que la resolución final de cualquier disputa con respecto a un asunto de protección al consumidor con relación a un producto o servicio bancario, sea asequible, oportuna y manejada con profesionalismo.** **b. Los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores deberían jugar un papel activo en la promoción de la protección al consumidor con relación al sistema bancario.**
Descripción	a) El sistema judicial no es una vía ejecutiva, eficiente y efectiva para la resolución de disputas entre los bancos y los usuarios de servicios financieros. Los procesos judiciales demandan mucho tiempo y resultan onerosos, b) Los medios periodísticos han comenzado a involucrarse en el tema de protección al consumidor financiero, algunos de los cuales incorpora artículos vinculados con las finanzas personales. Algunas iniciativas privadas publican, a través de páginas web, cuadros comparativos de tasas de interés de los préstamos bancarios. La radio posee importante penetración en Paraguay; se ha verificado la existencia (aunque con menor impacto) de programas semanales que abordan aspectos relacionados con las finanzas personales para segmentos de bajos ingresos. La ASOCUP no desempeña un rol activo en la difusión y promoción de la protección al consumidor con relación al sistema bancario. No se observa, en la práctica, una fluida interacción y comunicación entre SEDECO, BCP-SIB con los medios masivos de comunicación y las asociaciones de consumidores. La elaboración de proyectos reglamentarios no es compartida ni enviada en consulta a las asociaciones de consumidores; tampoco se verifica intercambio de información entre estas instituciones sobre prácticas de negocio inadecuadas, falta de transparencia y tipo/cantidad de reclamos detectados.
Recomendación	1. Las agencias con responsabilidad primaria en la protección al consumidor de servicios financieros debieran intensificar el vínculos con los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores para potenciar la difusión y comprensión de los derechos y obligaciones de los usuarios financieros, llegando a través de ellos a segmentos de la población que de manera tradicional resultaría costoso o complicado hacerlo. 2. Asimismo, las asociaciones de consumidores debieran ser consultadas durante el proceso de elaboración de proyectos de leyes o reglamentos vinculados con la protección al consumidor financiero (actualmente se

	encuentran participando con su opinión en el proyecto de ley de tarjeta de crédito).
Buena Práctica A.5	***Licencias*** **Todas las instituciones bancarias que ofrecen servicios financieros a los consumidores deberían estar sujetas a un régimen de licenciamiento y regulación para garantizar su propia seguridad y solidez financiera y la provisión eficiente de los servicios financieros.**
Descripción	De acuerdo a lo establecido por la LB (861/96), sólo las instituciones que estén autorizadas por el BCP pueden operar como bancos o financieras (artículo 1 y 5). No se puede utilizar la palabra banco, financiera o similar que pueda prestarse a confusión, por parte de una institución no autorizada por el BCP a realizar operaciones reservadas para dichas instituciones. El BCP desempeña, a través de la SIB, el ejercicio de la supervisión de las financieras y los bancos. El proceso de análisis de los pedidos de autorización de entidades financieras contempla sólo marginalmente la evaluación de los aspectos vinculados con la protección al consumidor financiero.
Recomendación	Reforzar dentro del análisis a realizarse para la autorización de una entidad financiera, la evaluación de su política en materia de transparencia, prácticas de negocios y esquemas de atención de reclamos de los usuarios financieros. Ello permitiría que, desde su inicio, las entidades financieras cuenten con estructuras, políticas y personal para abordar la protección al usuario financiero.

SECCIÓN B	**PRÁCTICAS DIVULGACIÓN Y VENTAS**
Buena Práctica B.1	***Información sobre los Consumidores*** **a. Al hacer una recomendación a un consumidor, el banco debería recabar, archivar y registrar suficiente información sobre el consumidor de manera que el banco pueda ofrecer un producto o servicio apropiado al consumidor.** **b. El grado de información que el banco recabe respecto al consumidor debería:** **i. ser apropiada para la naturaleza y la complejidad del servicio o producto que el consumidor busca o el banco está proponiendo; y** **ii. permitir que el banco ofrezca servicios profesionales al consumidor, de acuerdo con la capacidad de dicho consumidor.**
Descripción	Las Normas de clasificación de activos, riesgos crediticios, previsiones y devengamiento de intereses del BCP (Resolución 1, Acta 60 de 2007) establecen en el punto II que los administradores de la entidad financieras deberán establecer por escrito las políticas, criterios, procedimientos, sistemas de información y controles orientados a velar por una administración sana y prudente de los riesgos asumidos, tanto en el momento de la concesión de créditos como durante toda su existencia, hasta la cancelación definitiva de los mismos. Asimismo, dichas normas establecen (puntos IV. C y IV.D.4) los siguientes

	requisitos mínimos de información para los deudores medianos, pequeños y personales: identificación del deudor (Cédula de Identidad Policial o documento equivalente); información sobre la solicitud, destino y condiciones del crédito; estado de situación o declaración jurada de bienes, tanto del deudor como del codeudor o aval, si corresponde**; certificado de ingresos o información sobre la fuente de repago del crédito**, **informe** judicial y **comercial**, documentación sobre la garantía hipotecaria (cuando corresponda), y certificado de Cumplimiento Tributario, cuando corresponda. Para los microcrédito (punto IV.E.1) sólo se requiere la identificación del deudor e información sobre la solicitud y condiciones del crédito (no se requiere contar con un informe comercial ni consulta a la Central de Riesgos Crediticios (el proyecto de norma sobre microcrédito tampoco lo establece). Si bien se incluye como información mínima la de contar con un "informe comercial" para los deudores medianos, pequeños y personales (excluyendo a los microcréditos), no se requiere explícitamente que las entidades consulten de manera previa al otorgamiento de un crédito a la Central de Riesgo Crediticios de la SIB. Por otro lado, el punto IV.4 establece que la clasificación de los riesgos crediticios se realizará en base a la evaluación y calificación de la capacidad de pago con respecto a la totalidad de sus obligaciones utilizando a tal efecto, de forma referencial, la calificación de la Central de Riesgos Crediticios. En la prácticas, las entidades obtienen información del consumidor a través del formulario que debe el mismo llenar en toda solicitud de servicios, documentación que el interesado debe entregar (por ejemplo comprobante de ingresos, de domicilio) y las consultas que se realicen a la Central de Riesgos Crediticios de la SIB, la oficina de crédito privado y lo que surja de los contactos con aquellas entidades sobre las que se tomó conocimiento efectuaron consultas a la oficina de crédito. La información sobre el grado de endeudamiento de los potenciales deudores que recolectan las entidades financieras presenta limitaciones. Si bien la Central de Riesgos del BCP contiene información positiva y negativa de los deudores, la misma abarca exclusivamente a las entidades financieras supervisadas por la SIB (bancos y financieras). Por otro lado, la oficina de crédito privado sí cuenta con información de otros proveedores de créditos, tales como cooperativas financieras, casas de crédito y empresas de electrodomésticos; sin embargo, dicha información sólo incluye información negativa (mora mayor a 90 días), entidades que solicitaron información del titular y otros eventos negativos de fuentes públicas (v.g juicios que le fueron iniciados) –ver puntos D.2, D.3 y D.4. No contiene información positiva. Consecuentemente, las entidades financieras no tienen información del total del endeudamiento del cliente, lo que intentan cubrir contactando de manera directa a aquellas instituciones quienes efectuaron consultas por la persona en cuestión en el buró de crédito privado (típicamente cooperativas, pero también casas de crédito y comercios; todos ellos no supervisados por la SIB). En dicha ocasión les consultan si le fue otorgado un crédito y el monto actualmente adeudado. Este mecanismo de recolección de información crediticia agregada del deudor resulta poco confiable, oneroso e ineficiente. Con el debido consentimiento expreso del titular autorizando se suministre sus datos (artículo 84 de la LB y artículo 5 de la Ley que reglamenta la información de carácter privado - 1682/01, modificado por

	la Ley 1969/02-) no habría limitación a la provisión de información positiva; sólo lo habría para la información negativa de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1682. Por otro lado, cierta limitación en la información negativa de crédito también afecta al acceso de información de la entidad financiera para, posteriormente, poder realizar una adecuada evaluación del cliente. Más específicamente, la limitación legal de que sólo puede aparecer en el buró de crédito información negativa si se mantiene una mora de al menos 90 días restringe el acceso a información de utilidad, como ser la mora de 1 a 89 días. A partir de dicha falencia, las entidades financieras podrían otorgarles créditos a individuos que ya reflejan dificultades para el pago actual de sus obligaciones, sin que estén enteradas de ello. Los bancos incorporaron en el contrato único información necesaria no sólo para la apertura de una cuenta de depósitos, sino también para el otorgamiento de una tarjeta de crédito (aunque el usuario no la desee en ese momento). Por ese motivo, el requerimiento de información resulta exhaustivo para la apertura de una cuenta de depósito y demanda como mínimo 3 días la autorización de su apertura, aunque ello luego facilita la oferta y aprobación posterior de productos y servicios financieros. Las entidades financieras alegan que el pedido de información está relacionado con el requisito de "conozca a su cliente" que surge de las resoluciones que previenen el lavado de dinero. Las entidades financieras tienen dificultades en acceder a información, en tiempo y forma, sobre los descuentos para el repago de créditos que se realiza sobre los salarios de sus clientes. En muchos casos, toman conocimiento de los mismos cuando observan el monto del salario neto que se acredita en las cuentas abiertas en la entidad.
Recomendación	1. Requerir que la normativa exija (para todo tipo de deuda) dentro de la información mínima requerida la consulta a la Central de Riesgos Crediticios de la SIB (actualmente ello está implícito en el requerimiento de contar con informes comerciales –para deudores medianos, pequeños y personales; mientras está totalmente omitido para microcréditos). 2. Facilitar el acceso a la información, por parte de las entidades financieras, del total endeudamiento de los clientes; para ello la SIB podría recordar (a través de una circular) que no hay limitaciones legales para la recopilación y remisión de información positiva al buró de crédito privado, siempre y cuando haya autorización expresa del titular de los datos para ello. Las asociaciones de bancos y financieras, junto con la asociación de cooperativas y representantes de otros proveedores de crédito debieran actuar coordinadamente para promover a sus asociados a que provean información positiva a los burós de crédito, lo que facilitaría el acceso a información sobre el grado de endeudamiento de los usuarios. 3. Profundizar el alcance de la Central de Riesgo Crediticio para el sector cooperativo (que desde junio 2014 comenzó a operar para la cooperativas más grandes) y su interacción con el sector bancario y de financieras, lo que sería de utilidad para facilitar el acceso a la información amplia del potencial adquirente de productos y servicios financieros en entidades financieras. 4. Expandir reglamentariamente el requerimiento de información para el análisis de la capacidad de pago de los deudores; especialmente en lo relativo a

	microcréditos (v.g. información de campo para la elaboración del flujo de fondos). 5. Establecer un mecanismo efectivo que permita a los proveedores de servicios financieros contar con información, en tiempo y forma, sobre el grado de afectación de salarios para el pago de créditos. 6. Enmendar la ley para levantar la restricción de que no puede compartirse información negativa de créditos que mantengan una mora inferior a 90 días (alternativamente, reducir dicho plazo a 30 días).
Buena Práctica B.2	***Asequibilidad*** **a. Cuando un banco hace una recomendación al consumidor respecto a un servicio o producto, el producto o servicio que ofrece a este consumidor debería estar alineado con lo que el consumidor necesita.** **b. El consumidor debería recibir una gama de opciones de donde pueda escoger y satisfacer sus necesidades.** **c. Se debería proveer al consumidor la suficiente información sobre el servicio o producto para que pueda seleccionar el servicio o producto más conveniente y asequible.** **d. Cuando se ofrece un nuevo producto o servicio de crédito que aumenta significativamente la deuda del consumidor, se debería valorar adecuadamente la solvencia del mismo.**
Descripción	El marco normativo del BCP no establece el requerimiento de que la entidad financiera evalúe la conveniencia para el consumidor del producto o servicio financiero que ofrece. Pone énfasis, para los productos crediticios (v.g. “Normas de clasificación de activos, riesgos crediticios, previsiones y devengamiento de intereses”), en la adecuada evaluación de la capacidad de repago, lo que no necesariamente va de la mano con el producto financiero que el usuario precisa (requiere *políticas, criterios, procedimientos, sistemas de información y controles orientados a velar por una administración sana y prudente de los riesgos asumidos, tanto en el momento de la concesión de créditos como durante toda su existencia, hasta la cancelación definitiva de los mismos)*. Las entidades financieras ofrecen, en general, una abanico de productos de depósitos (ahorro, cuenta corriente y depósitos a plazo) y tarjetas de crédito. En la mayoría de los casos, aun cuando la persona interesada sólo desea adquirir un producto (v.g. cuenta de ahorro), la entidad financieras requiere suscribir el contrato único de servicios bancarios, el cual incluye varios productos y servicios financieros (cuenta de ahorro, cuenta corriente, tarjeta de crédito, cajas de seguridad). Este mecanismo de contratación y comercialización podría inducir la adquisición de productos y servicios financieros que no resultan necesarios para el usuario ni que está deseando adquirir. Esta práctica contravendría lo establecido en el Artículo 14 inciso a) de la LDC que prohíbe condicionar la adquisición de un producto o servicio a la de otro producto o servicio, excepto cuando por los usos y costumbre o la naturaleza del producto o servicio, éstos sean ofrecidos en conjunto. Por otro lado, las entidades financieras estiman que con la oferta de varios productos y servicios cumplen con asegurarse que el usuario realiza una adecuada elección. En la práctica, resulta necesario complementar ello con un

	adecuado asesoramiento, en función de la información recolectada y las efectivas necesidades del usuario. En algunos casos, los bancos han detectado necesidades de restructuración de deudas, sobre todo de tarjetas de crédito, en clientes propios o de otras entidades financieras. A tales efectos, han comenzado a ofrecer préstamos personales para reducir la concentración de vencimientos en el corto plazo y abaratar el costo financiero del crédito. Se ha observado un crecimiento de la operatoria de descuentos de salarios en empleados públicos, que en algunos casos ha llegado a ser de hasta el 100%. Si bien la Ley de Presupuesto General de la Nación incorporó específicamente un artículo que limitaba los mismos en hasta el 50% del salario (artículo 227 de la Ley 5142 del 2014), créditos anteriores han comprometido la disponibilidad de los salarios. Asimismo, el artículo citado ha sido apelado, comprometiendo su vigencia.
Recomendación	1. Limitar/prohibir los contratos únicos que involucren la apertura de cuenta o la adquisición de productos y servicios que no sean demandados por el cliente y/o que no sean indispensables ser ofrecidos en conjunto. 2. Incorporar en el marco reglamentario que las entidades deben poner énfasis en ofrecer productos y servicios financieros que los prestatarios puedan afrontar y que, además, sean lo más adecuados en función de su perfil y necesidades. 3. Fijar por normativa un porcentaje máximo (por ejemplo, 30%) del total del salarios/ ingreso que, considerando la totalidad de préstamos (de manera agregada), se admita deducir para el pago de créditos (para la implementación efectiva de este aspecto es necesario la información incluida en la recomendación B1). 4. Las entidades deben profundizar la concientización a sus clientes asalariados (especialmente en el sector público) sobre los riesgos de concentrar descuentos en sus salarios para el pago de créditos.
Buena Práctica B.3	***Período de Reflexión*** **a. Para productos o servicios financieros con un componente de ahorros a largo plazo o sujetos a prácticas de venta de alta presión, (a menos que el consumidor lo rechace explícitamente de antemano y por escrito), el banco debería dar al consumidor un período de reflexión por un número razonable de días (al menos de 3-5 días hábiles) inmediatamente después de firmar cualquier acuerdo entre el banco y el consumidor.** **b. En la notificación por escrito al banco durante el período de reflexión, al consumidor debería permitírsele cancelar o considerar los acuerdos como nulos y sin validez, sin ninguna penalidad.**
Descripción	El marco normativo no contempla el requerimiento de que los bancos deban ofrecer un período de reflexión en el cual puedan retractarse de la contratación de un producto o servicio financiero. La LDC (artículo 26) establece que el consumidor tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de siete días luego de la firma del contrato cuando el mismo se hubiera celebrado por teléfono o en el domicilio del consumidor (no se refiere específicamente a productos financieros). Asimismo, la misma Ley en su artículo 30 establece que la venta o prestación de

	servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado con la consiguiente reducción proporcional de los intereses. No se hace mención alguna sobre la posibilidad o no de cobrar comisiones por pre cancelación. Las entidades financieras no contemplan, en sus políticas, períodos de reflexión en los cuales los clientes puedan deshacer la adquisición de productos o servicios financieros. Algunas de ellas, de manera informal, aceptan la retractación aunque no tengan un compromiso para ello (no resulta muy común, y además no lo ofrecen públicamente). Las entidades, en general, establecen cargos relevantes para la cancelación de préstamos; en algunos casos llegan al 30% o 50% de los intereses correspondientes al plazo remanente. En otros casos, las entidades establecen un cargo por cancelación calculado en un porcentaje de la deuda vigente al momento de pre cancelar. Las prácticas citadas podrían estar violando lo establecido en la LDC (artículo 30), lo que reflejaría ciertas debilidades en la supervisión del cumplimiento de la LDC. Los cargos por cancelación citados son incluidos en los contratos de los productos crediticios, aunque no figuran de manera destacada y generalmente se encuentran al final del mismo. Para el caso de los productos pasivos (depósitos), las entidades no aplican penalidad por la cancelación del contrato, más allá de la obligación –para el caso de las cuentas corrientes- de hacer entrega de la libreta de cheques y afrontar el pago de los ya cheques ya emitidos.
Recomendación	1. Incorporar, dentro del marco regulatorio, la posibilidad de retracto por parte del cliente en un plazo reducido de tiempo para todos los productos y servicios financieros que se comercialicen. Evaluar el tratamiento a dispensar (reintegro total, parcial o nulo) a las comisiones cobradas de manera previa a la retractación del cliente. 2. Evaluar el alcance del artículo 30 de la LDC en lo referido al cobro de comisiones por cancelación anticipada de crédito. Considerar la inclusión en el marco regulatorio de la prohibición de dicha comisión o la fijación de un límite máximo a la misma (v.g. proporción del remanente de intereses por devengarse).
Buena Práctica B.4	***Cláusulas de Ventas Atadas y Ventas por Paquetes*** **a. En lo que sea posible, los bancos deberían evitar la agrupación de servicios y productos al igual que el uso de cláusulas atadas en contratos que restringen las opciones de los consumidores.** **b. En particular, siempre que un prestatario es obligado por un banco a comprar cualquier producto, incluyendo pólizas de seguros, como pre-condición para recibir un préstamo, el prestatario debería ser libre de elegir al proveedor del producto y esta información debería ser dada a conocer al prestatario.**
Descripción	Como se mencionase en el punto B.2, el artículo 14 inciso a) de la LDC prohíbe condicionar la adquisición de un producto o servicio a la de otro producto o servicio, excepto cuando por los usos y costumbre o la naturaleza del producto o servicio, éstos sean ofrecidos en conjunto. El marco reglamentario no establece aspectos específicos sobre este tema,

	aunque aprueba las prácticas de comercialización con contratos únicos de servicios bancarios a través de la autorización de los respectivos contratos. La única disposición relacionada con la provisión de productos/servicios atados (seguros de vida asociados a créditos) se instrumentó a partir de inquietudes detectadas por la SIB y de la interacción mantenida con la Superintendencia de Seguros (SIS). La SIS estableció en un límite a las comisiones que pueden cobrar los agentes o corredores de seguros por la intermediación y otros conceptos de seguros de vida, siendo el mismo como máximo al 30% de la prima (Resolución SS.SG 45/13 de agosto 2013). La resolución anterior se originó por las prácticas de las entidades financieras, que incluyen en sus productos crediticios, de manera obligatoria, seguros de vida calculados sobre los saldos deudores. Dichos seguros son contratados por la entidad y las primas incorporadas en los saldos a pagar. El cliente no tiene la opción de endosar, a favor de la entidad financiera, la póliza que él haya contratado con su compañía de seguros. Adicionalmente, las entidades no ofrecen alternativas de compañías de seguro, y tampoco notifican el nombre de la compañía involucrada. La fijación de límites en las primas de seguros de vida motivó a que algunas entidades hayan incorporado, como pre-requisitos para los créditos, seguros que cubren riesgos adicionales al de vida (tales como hospitalización, desempleo, entre otros) y que no están alcanzados por la limitación vigente para las primas de seguro de vida. La incorporación creciente de seguros atados a créditos tendría como motivación, entre otros, eludir el límite máximo de la tasa de interés establecida en el artículo 44 de la CO del BCP y, adicionalmente, comercializar los productos reflejando una menor tasa de interés (aunque el costo total del crédito no cambie, ya que la tasa de interés reducida se compensan con el mayor pago de primas de seguros). Las entidades que no realizan está práctica, se ven compelidas a hacerlo ya que, si no lo hacen: - comercialmente, se ven afectadas dado que los usuarios perciben que cobran tasa de interés más elevadas que la competencia, cuando en realidad la misma se compensa con una menor prima; - les opera el límite máximo de tasa de interés establecido, ya que el mismo se calcula sobre el promedio (ahora más reducido en términos relativos) del sistema financiero. También se ha observado un incremento en el monto y cantidad de comisiones vinculadas con créditos que, al no formar parte de la tasa de interés, presentan los mismos atributos que las primas de seguros (no tienen límite y permiten reflejar menor tasa de interés). Las entidades financieras ofrecen, junto con las cuentas de depósitos, seguros de vida que reducen el costo de mantenimiento si el saldo resulta inferior al mínimo requerido. Si bien dicho productos de seguros son optativos, la manera en que se comercializan no facilita el análisis del cliente sobre los costos y beneficios del mismo.
Recomendación	1. Requerir, en un reglamento, que en aquellos casos donde el individuo debe adquirir un producto (v.g seguro de vida) de manera obligatoria atado a otro

	producto o servicio financiero (v.g. crédito), las entidades deban ofrecerles a sus clientes al menos dos opciones de compañías de seguros. Asimismo, cabría evaluar el requerimiento de que el cliente tenga la opción, para cubrir el seguro obligatorio en cuestión, de endosar la póliza –a favor de la entidad financiera- correspondiente al seguro que él ya tiene contratado con su compañía de seguros: al respecto, cabría evaluar cómo incorporar de manera simple los estándares mínimos de solvencia –v.g. calificación de riesgo- que la entidad financiera establecería para aceptar el endoso de pólizas de la compañía de seguro contratada por el cliente. 2. Elaborar un reglamento que introduzca el concepto de Costo Financiero Total (CFT) del crédito, el cual incorpora en su cálculo la totalidad de los intereses, comisiones, cargos y primas del crédito (resultando en la tasa interna de retorno del préstamo total). La inclusión de este concepto, junto con una adecuada difusión, desalentaría (en el margen) la comercialización de productos atados (ya que se reduciría el incentivo por cobrar más comisiones y menores tasas de interés). 3. Establecer, para el caso de mantener la tasa de interés máxima establecida en el artículo 44 de la Carta Orgánica del BCP, que la misma opera sobre el CFT y no sobre la tasa de interés efectiva. 4. Coordinar con otras agencias que supervisen proveedores de créditos (por ejemplo, INCOOP para cooperativas y SEDECO para casas de crédito) la incorporación en sus respectivos marcos reglamentarios del concepto de CFT, de manera de asegurar que el mismo es obligatorio de calcular y difundir por parte de todos los proveedores de crédito ("nivelando del campo de juego") y que todos los usuarios tienen el mismo estándar de transparencia, independientemente del proveedor al que le adquiere su crédito. Asimismo, la difusión y explicación al público en general de este concepto (CFT) resulta más simple cuando se aplica de igual manera en todos los sectores.
Buena Práctica B.5	***Preservación de Derechos*** **Excepto en los casos permitidos por la legislación aplicable, en cualquier comunicación o acuerdo con un consumidor, el banco no debería excluir o restringir, o tratar de excluir o limitar:** **i. cualquier obligación de actuar con habilidad, cuidado y diligencia hacia el consumidor en relación con la prestación de cualquier servicio o producto financiero por parte del banco; o** **ii. cualquier responsabilidad derivada de la incapacidad del banco para realizar el ejercicio de su deber de actuar con habilidad, cuidado y diligencia en la prestación de cualquier servicio o producto financiero para el consumidor.**
Descripción	La LDC establece (artículo 28) una serie de cláusulas contractuales generales como abusivas, tales como aquellas que: desnaturalicen las obligaciones o eliminen o restrinjan la responsabilidad por daños; importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; contengan preceptos que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; impongan la utilización obligatoria del arbitraje; entre otros. Dicha cláusulas son generales, y no se han reglamentado específicamente para los productos bancarios. En el caso particular de tarjeta de crédito (Resolución 5 de

	mayo 2007), se estableció los aspectos generales que debe tener el contrato de tarjeta de crédito pero sin establecer las cláusulas consideradas abusivas. La revisión y autorización de contratos con la clientes por parte de la SIB se base en lo establecido en el inciso b) del artículo 107 de la LB, que faculta a la SIB a "señalar determinadas obligaciones respecto a las entregas y contenidos de documentos contractuales de las operaciones y de las comunicaciones sobre liquidaciones de intereses a la clientela". Hasta la fecha, las clausulas señaladas/observadas por la SIB a las entidades financieras fueron acatadas por éstas; sin embargo no resulta totalmente claro qué sucedería si una entidad efectuara un planteo legal sobre las facultades legales del SIB para realizar dichas observaciones. Los únicos contratos de las entidades financieras con la clientela que, por reglamento, deben ser aprobados por la SIB son los de tarjeta de crédito y de cuenta básica. Sin embargo, al utilizarse el contrato único de servicios bancarios, que incluye cuentas de depósitos, tarjeta de crédito/débito y cajas de seguridad, los contratos sobre estos productos y servicios también son analizados. Los contratos que son sólo de depósitos o de créditos (que no sean tarjeta de crédito) no deben ser aprobados por la SIB (y en la práctica no son analizados o revisado extra-situ ni in-situ). El proceso de revisión y aprobación de los contratos por parte de la SIB lo realiza la Intendencia de Licencias y Autorizaciones, con el apoyo (en los aspectos relacionados con la protección al consumidor) de la IIF. Del mismo, se detectaron, entre otros, cláusulas que deslindaban responsabilidades de los bancos ante situaciones en las que no correspondía hacerlo. Algunos ejemplos: (a) deslinde de responsabilidad de la entidad financiera por el pago indebido de extracciones de fondos de una cuenta con una boleta que contenga una firma falsificada pero similar a la del titular; (b) deslinde de responsabilidades de la entidad financiera ante cualquier tipo de error (no sólo el adjudicable al cliente). Otra cláusula que podría considerarse cercena el derecho de los usuarios se refiere al sometimiento de las partes (cliente y banco) con exclusividad a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Asunción (o, a elección del banco, a los Tribunales del domicilio del cliente). Ello podría dificultar, encarecer y/o impedir que el cliente ejerza su derecho de demandar a (o defenderse de) la entidad financiera en un ámbito judicial si es que está radicado lejos de Asunción. La SIB no ha efectuado observación alguna sobre la utilización de contratos únicos de servicios bancarios, siendo que a través de los mismos los clientes podrían estar adquiriendo productos y servicios financieros sobre los cuales efectivamente no están interesados y/o no precisan. La SIB no ha elaborado un procedimiento interno para el análisis de contratos, ni ha formalizado un listado de cláusulas que de la propia experiencia y análisis haya detectado como abusivas. La instrumentación de lo anterior permitiría asegurar un tratamiento – durante el proceso de revisión y aprobación - uniforme de los contratos, independientemente de los analistas que lo evalúen.
Recomendación	1. Analizar la viabilidad de prohibir que las entidades ofrezcan (o lo hagan exclusivamente) contratos únicos de servicios bancarios. Alternativamente, exigir que dichos contratos únicos contengan cláusulas que habiliten al usuario - con su firma, de manera práctica, sencilla y durante el mismo acto de suscripción del contrato - rechazar la adquisición de productos y servicios

	financieros que no desee demandar. 2. Elaborar un reglamento en donde se estipulen (a título de ejemplo) las cláusulas que se consideran abusivas y que los bancos no pueden incluir en sus contratos de adhesión. Alternativamente, la SIB podría publicar las cláusulas que ya ha objetado de manera que las entidades tomen conocimiento y vayan adecuando sus contratos a los criterios adoptados por el ente supervisor. 3. Establecer un procedimiento interno y base de datos (de cláusulas objetadas) para la revisión y autorización de contratos. 4. Requerir que las entidades deban publicar sus contratos en sus respectivas páginas web. Ello brindaría mayor transparencia y conocimiento del usuario, facilitando al mismo tiempo el proceso de supervisión a distancia.
Buena Práctica B.6	***Divulgación de Condición Regulada*** **En toda su publicidad, ya sea por prensa, televisión, radio o de otro modo, el banco debería divulgar el hecho de que es una entidad regulada y el nombre y datos de contacto del regulador.**
Descripción	Los bancos y financieras no incluyen en sus publicidades (folletería, spots, etc.) su condición de entidad regulada y supervisada por el BCP. Los bancos y financieras deben (y efectivamente lo hacen) publicar en sus sucursales y, al menos una vez por mes en diarios, la cobertura del seguro de depósitos (Norma sobre Transparencia Informativa, Resolución 2 Acta 125 de 2001, punto 1). De esto último, los usuarios podrían inferir que se trata de una entidad financiera regulada, aunque ello estaría implícito. Un atenuante a la falta de divulgación descrita es que la palabra banco o financiera sólo puede ser utilizada por aquella entidad que ha recibido una autorización para ello por parte del BCP (artículo 5 de la LB). La existencia de otras instituciones que captan depósitos, tales como las cooperativas (poseedoras de una importante participación del mercado en Paraguay) y que no son reguladas y supervisadas por la SIB, otorga mayor relevancia a la difusión y publicidad de la condición de regulada y supervisada por el BCP de los bancos y las financieras.
Recomendación	Establecer una regulación en la que se requiera que las entidades financieras incorporen en sus publicidades y comunicaciones con la clientela una redacción estándar (a ser incluida en el reglamento respectivo) que es una entidad regulada y supervisada por el BCP.
Buena Práctica B.7	***Términos y Condiciones*** **a. Antes que un consumidor abra una cuenta de depósitos, una cuenta corriente (de cheques) o una cuenta de préstamo en un banco, el banco debería poner a disposición del consumidor una copia por escrito de sus términos y condiciones generales, así como todos los términos y condiciones que se aplican a la cuenta que se ha abierto. En conjunto, estos Términos y Condiciones deberían incluir:** **i. la divulgación del detalle de los cargos generales del banco;** **ii. un resumen de los procedimientos del banco para manejo de quejas;**

	iii. un documento acerca de la existencia de la oficina de la defensoría del cliente (ombudsman) bancario o una institución equivalente así como información básica en relación con sus procesos y procedimientos; **iv. información acerca de cualquier sistema de compensación del cual el banco sea miembro;** **v. una guía de las acciones y soluciones que el banco pueda tomar en el caso de que el consumidor falle en sus pagos;** **vi. el código de conducta basado en principios, si existiera, indicado anteriormente en la Buena Práctica sobre Código de Conducta para Bancos;** **vii. información acerca de los métodos de cálculo de las tasas de interés pagadas por o cargadas al consumidor, así como cualquier cargo o pago por el producto ofrecido al consumidor que sea relevante y diferente al interés;** **viii. cualquier cargo por servicios que serán pagados por el consumidor, o si acaso, restricciones sobre las transferencias del consumidor de o hacia su cuenta, así como los procedimientos para cerrar una cuenta; y** **ix. reglas claras acerca de los procedimientos de reportes que el consumidor debería seguir en el caso de transacciones no-autorizadas en general, y en particular en el caso de tarjetas robadas, así como la responsabilidad del banco en tales casos.** **b. Los Términos y Condiciones deberían ser escritos en un lenguaje sencillo y en un tamaño de letra y espaciado que facilite la comprensión por parte del lector.**
Descripción	El marco reglamentario del BCP ha establecido las características de los contratos de adhesión sólo para la operatoria de tarjeta de crédito (Resolución 5 Acta 13 del 2007). Para los restantes productos pasivos y activos no hay disposiciones reglamentarias específicas sobre el contenido mínimo ni los términos y condiciones. La LDC (artículos 24 a 28) estableció la "protección contractual", definiendo qué se entiende por contrato de adhesión; el requerimiento que sea claro, legible y entendible; el derecho a retracto del consumidor; la interpretación favorable al consumidor de las cláusulas contractuales; y una serie de cláusulas consideradas abusivas que son consideradas nulas. La mayoría de los contratos (una excepción resulta los correspondientes a créditos personales) son presentados a la SIB para su autorización. Por otro lado, sólo para el caso de la cuenta básica de ahorro (Acta 51, Resolución 25 de julio 2013) se estableció que dicho producto sea ofrecido por separado de los contratos únicos por servicios bancarios (en los restantes productos/servicios financieros no hay un requerimiento en tal sentido). Sólo algunos aspectos de los contratos han sido reglamentados, como ser el tamaño mínimo de la letra (Circular SIB Nº 575/2009), el que establece que "…no debe ser menor a 2,5 mm, de buen contraste entre la letra y el soporte, con espacios entre caracteres y líneas que permitan legibilidad". Por otro lado, recientemente (Circular 735/2014, del 11 de junio de 2014) la SIB

	recordó la obligación de entregar al cliente una copia del contrato ante la suscripción del servicio de tarjeta de crédito (referencia al numeral 3.3 la Resolución de Tarjeta de Crédito) e hizo extensivo dicho requerimiento a todo producto que implique la suscripción de un acuerdo de partes (contrato) entre la entidad financiera y el cliente, debiendo entregar obligatoriamente a éste, un ejemplar del documento. En la práctica, los bancos han desarrollado contratos únicos de servicios bancarios, el cual resulta muy similar -aunque no igual- entre ellos. Los mismos son aplicables para la apertura de una caja de ahorro; cuenta corriente; tarjeta de débito y operatoria de tarjeta de crédito; cajas de seguridad. Dado que el mismo contrato es utilizable para cualquiera de dichos productos, el mismo es extenso (entre 12 y 17 páginas, según el muestreo efectuado) y no resulta claro en cuanto a la opción del cliente de contar con un producto o servicio a su disposición o si, por el contrario, lo está adquiriendo en ese momento (un ejemplo, en tal sentido, es la posibilidad de que el banco conceda una línea de crédito de descubierto/sobregiro en cuenta corrientes, aun cuando el cliente no la quiere o solicite). Algunas comisiones se encuentran incorporadas en el texto mismo del contrato, aunque en su gran mayoría están referenciadas al cuadro tarifario. En algunos casos, las entidades financieras no incluyen dentro de la documentación de solicitud de productos, las condiciones de prestación de servicios bancarios; simplemente lo referencian a un documento que contiene dichas condiciones y que está disponible en la página web de la entidad financiera (inclusive, se ha comprobado que dicha referencia está desactualizada). Los contratos no incluyen los mecanismos ni los procesos para la atención de quejas ni los sistemas de compensación del cual el banco sea miembro. El tarifario de comisiones y cargos se encuentra a disposición en las pizarras de las entidades (en letras pequeñas) y en sus páginas web, pero generalmente no son entregados junto con los contratos. Algunas entidades incluyen allí mismo fórmulas de cálculo de los intereses y comisiones, mientras otras mencionan que las mismas están a disposición. El cuadro tarifario contiene, en general, una cantidad significativa de comisiones por diferentes conceptos. Por otro lado, resulta una práctica común que las empresas negocien con las entidades financieras la acreditación de los salarios en cuentas bancarias. En estos casos, dichos clientes tienen una estructura de comisiones preferenciales, más beneficiosa que la vigente para el resto de la clientela en general. Existe una gran dispersión en materia de comisiones: a nivel de todo el sistema financiero, se han detectado 250 comisiones con denominaciones diferentes, algunas de las cuales responden a iguales conceptos con distintos nombres (por ejemplo, cobro por elaboración de estados financieros y cobro por mantenimiento de cuenta). Asimismo, muchas comisiones están relacionadas con la intensidad de uso y los saldos promedios mantenidos en las cuentas, lo cual dificulta, de manera significativa, la posibilidad de comprender y comparar productos por parte del usuario. Se ha observado que se cobran dos veces comisiones (con diferente denominación) por igual concepto (por ejemplo, comisión por el talonario de cheques y por la utilización excesiva de cheques; comisión por mora y comisión

	por recupero de deuda). Las entidades no proveen a la clientela en general un resumen (trimestral o anual) sobre el total y tipo de comisiones que les han cobrado durante cierto período, por ejemplo un trimestre o año (ello permitiría al cliente visualizar, de manera simple, el impacto que las comisiones tienen en la operatoria de su cuenta). En alguna entidad financiera se detectó que para las operaciones de crédito - de monto reducido -, no se hace entrega al cliente de una copia firmada del contrato (ni copia del pagaré firmado); el cliente simplemente se queda con la liquidación del préstamos (suscrita por el cajero de la entidad financiera) y un talonario recordatorio de la fecha del pago de las cuotas. La información en el documento de liquidación del préstamo no incluye toda la información del contrato (por ejemplo, no especifica el costo de la pre-cancelación del crédito). Sólo algunas entidades financieras publican sus contratos de adhesión estándar en sus páginas web, y en algunos casos no son de fácil acceso.
Recomendación	1. Requerir regulatoriamente, o mediante el proceso de autorización de contratos que realiza la SIB, que las entidades incorporen en sus contratos los procedimientos que tienen para la atención de quejas. 2. Prohibir la inclusión de cláusulas que establezcan la provisión de servicios que no sean explícitamente requeridos por el cliente (contratos únicos). 3. Avanzar con la estandarización de comisiones de manera de reducir la cantidad, así como facilitar su comprensión y comparación por parte de los usuarios. Prohibir el cobro de comisiones dos veces por un mismo servicio. 4. Prohibir que las entidades financieras puedan incluir en las solicitudes para la adquisición de productos y servicios financieros referencias a condiciones que no integran la documentación a suscribir (v.g. prohibir las referencias a condiciones que se encuentran disponibles en la página web de la entidad y no forman parte del contrato o solicitud). 5. Requerir que los contratos incluyen, como mínimo en el Anexo, la totalidad del tarifario vigente al momento de contratarse el producto o servicio financiero 6. Establecer que los contratos deben estar disponibles en las oficinas de atención al público y publicados en lugares de fácil acceso en las páginas web de las entidades financieras. 7. ASOBAN y ADEFI deberían de promover la confección de contratos estándares para los diferentes productos, de manera que el usuario no requiere comparar términos generales del contrato entre diferentes entidades financieras y así poder concentrarse en la comparación de los términos particulares (v.g. comisiones, tasas de interés, plazo, etc.)
Buena Práctica B.8	***Documento de Información Clave*** **a. El banco debería tener una hoja resumen, tal como un Documento de Información Clave, para cada una de sus cuentas, tipos de préstamos u otros productos o servicios, y proveerlas a sus clientes y clientes potenciales.** **b. La hoja resumen debería ser escrita en un lenguaje sencillo y resumir en una página o dos los términos y condiciones claves del producto o servicio bancario específico.**

	c. Antes que un consumidor abra una cuenta, o firme cualquier contrato de préstamo con el banco, el consumidor debería haber entregado al banco una declaración firmada donde establece que él o ella ha recibido correctamente la hoja resumen de parte del banco, la ha leído y la ha comprendido. **d. Las hojas resumen existentes en el sector bancario deberían ser escritas de tal manera que permitan a los consumidores la posibilidad de comparar fácilmente los productos que les están siendo ofrecidos por una serie de bancos.**
Descripción	El marco reglamento no lo requiere y las entidades financieras no incorporan a sus contratos un documento de información clave para los diferentes productos que ofrecen. Este aspecto resulta de relevancia, considerando que los contratos son muy extensos y contienen excesiva información que dificulta al cliente la identificación de los aspectos más relevantes del mismo.
Recomendación	1. Incorporar el requerimiento reglamentario de que las entidades deben completar y hacer entrega de un documento de información clave en cada oportunidad que cotice y/o concrete un préstamo (en una segunda etapa podría incluirse también para los depósitos), el que forma parte (complementa) del contrato. El contenido y formato de este documento debe ser igual para todos los bancos y financieras, motivo por el cual debe ser parte del reglamento del BCP. 2. Para el diseño y contenido de este documento, el BCP debe identificar aquellas variables más relevantes de las condiciones del producto o servicio financiero. A tales efectos, debe analizarse con las asociaciones de bancos y financieras el contenido y formato, de manera de asegurar que las variables escogidas sean representativas y se expongan de manera simple y entendible. Este documento debe, adicionalmente, incluir la información para realizar reclamos ante la entidad financiera, así cómo dónde y cuándo podría acudir a una instancia alternativa de resolución, en caso de no satisfacerle (o no haber recibido) la respuesta a su queja o reclamo. Asimismo, el documento de información clave debe contener algunas advertencias, específicas según el tipo de producto que se trate. 3. Coordinar con INCOOP y SEDECO para que el documento de información clave, así como su contenido y formato, sea introducido para todos los proveedores de servicios financieros (bancos, financieras, cooperativas, casas de crédito, entre otros).
Buena Práctica B.9	***Materiales de Publicidad y de Ventas*** **a. Los bancos deberían asegurar que sus materiales y procedimientos de ventas y publicidad no engañen a los clientes.** **b. Todos los materiales de ventas y publicidad de los bancos deberían ser fácilmente legibles y comprensibles para el público en general.** **c. Los bancos deberían ser legalmente responsables por todas las afirmaciones realizadas en sus materiales de ventas y publicidad (es decir, deberían ser sujetos a las penalidades establecidas por la ley por hacer cualquier declaración que sea falsa o engañosa).**

Descripción	La LDC establece la prohibición de publicidad engañosa (artículo 35), entendiendo como tal cualquier modalidad de información, difusión o comunicación de carácter publicitario que sea entera o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir al error del consumidor. Por otro lado, la Resolución de Transparencia (Resolución 2, Acta 123, de noviembre de 2001) establece que las entidades deberán proporcionar información sobre tasas de interés, comisiones y otros gastos al público de forma clara y completa mediante la colocación en pizarras en lugares visibles y destacados que contenga sólo dicha información. Asimismo, las entidades financieras deben tener a disposición del público un extracto con ejemplos de las modalidades de cobro de las tasas de interés y comisiones. La misma resolución establece, en su inciso i), el formato de publicación en periódicos diarios de circulación nacional de las tasas de interés, detallando el desglose según se correspondan con operaciones pasivas (ahorro a la vista; depósitos y certificados de ahorro a diferentes plazos) o activas (sobregiro de cuenta corriente, personales, tarjeta de crédito, etc.). En la información de tasa de interés se requiere anexar una leyenda sobre la cobertura de la garantía de los depósitos. En la práctica, la información en las pizarras se encuentran en las entidades, pero su utilidad es muy limitada. La excesiva cantidad de comisiones y, en algunos casos la complejidad de su cálculo, desalientan la lectura y consulta de las mismas por parte de la clientela. Por otro lado, tanto en la folletería como en las promociones de productos y servicios en la página web de las instituciones financieras se describen las características de los productos sin asociarlos de manera directa con los costos del mismo (v.g. no hay un link entre la página de promoción del producto y la estructura de su costo). Los tarifarios en las páginas web no tienen un acceso fácil y directo, en comparación con la difusión de los productos. Esta práctica genera en el usuario información poco clara e incompleta. El personal del banco o financiera con responsabilidad en la protección al consumidor no suele ser consultado de manera previa a la elaboración de material de publicidad.
Recomendación	1. Requerir regulatoriamente que las entidades vinculen, en sus publicidades, las características de los productos con los costos asociados (o bien establezcan dónde puede accederse a los mismos y/o faciliten el acceso a ellos). 2. Adicionalmente, establecer que los responsables de protección al usuario financiero en los bancos deben intervenir, de manera previa a su difusión, en la evaluación del material publicitario para determinar que el mismo no resulta engañoso, se preste a confusión y/o sea incompleto.
Buena Práctica B.10	***Garantías de Terceros*** **Un banco no debería anunciar que un depósito presente o futuro o la tasa de interés a pagar en un depósito goza de garantía total o parcial, a menos que exista un acuerdo jurídicamente vinculante entre el banco y el tercero que le proporciona tal garantía. En el caso que tal acuerdo existiese, el anuncio debe indicar:** **i. la cobertura de la garantía;** **ii. el nombre y detalles de contacto de quien provee la garantía; y**

	iii. en el caso que quien provea la garantía esté vinculado al banco en alguna manera, se debe establecer la naturaleza precisa de tal relación.
Descripción	Todos los bancos, excepto el Banco Nacional de Fomento (BNF) que al ser estatal cuenta con garantía del Gobierno Nacional, están alcanzado por la garantía de los depósitos administrada por el BCP. Las entidades, de acuerdo a lo requerido por el marco reglamentario, difunden el alcance y las características de dicha cobertura (uno de los canales más utilizados es a través de marquesinas en las sucursales y como notas al pie del tarifario. Los bancos no ofrecen garantías de terceros adicionales a las que surgen del Fondo de Garantía de los Depósitos (FGD), excepto para el caso mencionado del BNF.
Recomendación	No aplicable
Buena Práctica B.11.	***Capacidad Profesional*** **a. Con el fin de evitar cualquier tergiversación de los hechos a un consumidor, cualquier miembro del personal del banco que trata directamente con los consumidores, o que prepara la publicidad del banco (u otros materiales del banco para su distribución externa), o que comercialice cualquier producto o servicio del banco debería estar familiarizado con los requerimientos legales, regulatorios, y de guías de códigos de conducta pertinentes para realizar su trabajo, así como con los detalles de cualquier producto o servicio del banco que él o ella venda o promueva.** **b. Los reguladores y las asociaciones de bancos deberían colaborar para establecer y administrar los requisitos mínimos de competencia para cualquier miembro del personal del banco que: (i) trate directamente con los consumidores, (ii) prepare cualquier Documento de Información Clave o cualquier publicidad para el banco, o (iii) comercialice los servicios y productos bancarios.**
Descripción	No hay un reglamento específico que establezca el requerimiento de la capacitación del personal de las entidades financieras en materia de protección al usuario financiero. Las entidades financieras realizan, periódicamente, entrenamiento de su personal en los aspectos relacionados con los productos y servicios que ofrecen. Sin embargo, no se encuentra plenamente internalizado en el personal el concepto de la importancia de informar al cliente plenamente (más allá de lo que formalmente requiere la regulación) sobre las comisiones y riesgos asociados a los diferentes productos que ofrece (como mínimo de aquellos que se ofrecen de manera general, y, para el caso de los convenios específicos con empleadores para la acreditación de salarios en cuentas de depósitos, dónde podría obtener información al respecto). Estos aspectos se ven exacerbados en aquellos casos de entidades financieras que operan con comercios o promotores (vendedores) que comercializan créditos en nombre de la entidad financiera y reciben muy poca / nula capacitación de ésta (además de incentivos asociados exclusivamente al volumen de ventas). Una situación similar se presenta con la comercialización de créditos de entidades financieras a través de la operatoria de telefonía celular y sus respectivos corresponsales.

	No hay un programa unificado de capacitación a nivel sectorial liderado por las asociaciones de bancos y financieras dirigido al personal que trate directamente con los consumidores, prepare cualquier documento de información clave o cualquier publicidad para la entidad financiera, o comercialice los servicios y productos bancarios.
Recomendación	1. El BCP debiera incorporar un reglamento con la exigencia de que las entidades capaciten adecuadamente a su personal (incluyendo con quienes tercerizan dicha actividad) que mantiene relaciones o vínculos con los usuarios, especialmente en lo vinculado con las condiciones y riesgos de los productos financieros que ofrecen, la evaluación del perfil del cliente, los mecanismos de atención de reclamos y el marco normativo vigente. Las entidades deben guardar, a disposición de la SIB, la documentación probatoria de la capacitación que se brinde (cantidad y tipo de funcionarios capacitados, contenido, fechas, exámenes, resultados, etc.). 2. La asociación de bancos y financieras debiera elaborar y dictar cursos de capacitación, incluyendo evaluaciones que permitan asegurar la adecuada transmisión de conocimientos, dirigido al personal que tiene relación con los clientes. El contenido de la capacitación debiera focalizarse en la adecuada evaluación sobre el perfil del usuario y de sus necesidades, para ofrecerles aquellos productos y servicios que mejor se adaptan a él. Asimismo, debiera desarrollar las capacidades para estar en condiciones de transmitir las características y riesgos de los diferentes productos y servicios, así como en términos generales, el marco regulatorio vigente.

SECCIÓN C	**MANEJO Y MANTENIMIENTO DE LA CUENTA DEL CLIENTE**
Buena Práctica C.1	***Estados*** **a. A menos que el banco reciba previamente una autorización firmada por el cliente donde indique lo contrario, el banco debería emitir, y proveer al cliente sin ningún costo, un estado mensual de cada cuenta que el banco opera para el cliente.** **b. Cada uno de tales estados debería: (i) indicar todas las transacciones relacionadas a la cuenta durante el período cubierto por el estado; y (ii) proveer detalles de la(s) tasa(s) de interés aplicadas a la cuenta durante el período cubierto por el estado.** **c. Cada estado de tarjeta de crédito debería presentar el pago mínimo requerido y el costo del interés total que acumulará si el tarjeta-habiente paga solamente el monto mínimo requerido.** **d. Cada estado de la cuenta de crédito hipotecario u otra cuenta de préstamo debería indicar claramente el monto pagado durante el período cubierto por el estado, el monto total en saldo que todavía se adeuda, la distribución del pago al principal e interés, y, si es aplicable, el acumulado al día de los impuestos pagados.** **e. Los bancos deberían notificar al cliente en caso de períodos largos de inactividad en cualquiera de las cuentas del cliente y proveerle al cliente**

	un aviso final por escrito, dentro de un plazo razonable, en caso que los fondos vayan a ser tratados como dinero sin reclamar. **f. Cuando un cliente solicite estados de cuenta que no utilicen papel, tales estados de cuenta deberían estar en un formato que sea fácil de leer y comprender.**
Descripción	El CC contempla el estado (resumen) de la cuenta corriente (artículo 1402), sin precisar el contenido mínimo ni frecuencia que el mismo debe tener. Por otro lado, el artículo 1405 establece que si el banco expide una libreta de depósito de ahorros, los ingresos y los cobros se deben anotar en ella. El BCP ha reglamentado la información mínima que debe remitirse al titular de una tarjeta de crédito (ver más detalle en punto C.5). Además de lo descripto precedentemente, el marco legal y regulatorio no establece aspectos específicos en materia de estados de cuenta a ser dirigidos a los clientes financieros. En la práctica, las entidades financieras ofrecen estados contables mensuales en los que se detallan los movimientos de las cuentas de depósitos; asimismo también les brindan la posibilidad de que su estado de cuenta sea remitido por correo electrónico. Específicamente en el contrato único de servicios bancarios analizado se establece que los débitos, créditos, saldos, intereses, estados de movimientos, comisiones, retenciones, ajustes, impuestos, aranceles o cargos relacionados con la cuenta se informarán en extractos o resúmenes de cuentas que se encontrarán a disposición del cliente dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes siguiente al correspondiente al extracto o resumen (excepto que la normativa establezca un plazo diferente). Por otro lado, se establece que el cliente se compromete a retirar y/o revisar los resúmenes de cuentas puestos a disposición de éste por la entidad financiera, ya sea en soporte papel, en cualquiera de sus oficinas, a través de la página web de la entidad u otro medio accesible. En el acápite de banca electrónica de los contratos, el cliente que accede a operar a través de esta vía acepta recibir por este medio (internet) todos los extractos de su cuenta y autorizan expresamente al banco a no remitir los mismos por otro medio. Sin perjuicio de ello, el quinto día hábil del mes el banco pondrá a disposición del cliente en su casa matriz dichos extractos en papel, siendo ésta la fecha de notificación y transmisión del extracto. No hay una disposición específica que establezca la notificación al cliente ni otra acción a adoptarse ante la presencia de cuentas de depósitos que presenten un período extendido de inactividad. Para el caso de las operaciones de crédito, el cronograma de pagos es entregado al momento de la liquidación del crédito, estableciendo el monto de la cuota a pagar y la fecha de vencimiento de cada pago. Sólo en algunos casos se discrimina el monto de cada cuota entre intereses, pago de capital y comisiones/gastos.
Recomendación	1. Elaborar un reglamento que establezca, de manera integral, aquellos aspectos mínimos relacionados con los estados de cuenta, tales como frecuencia, medios alternativos, consentimiento, contenido, etc. 2. Establecer en los contratos de adhesión entre el banco y el cliente que la información en papel del extracto de cuenta, para aquellos que operan con banca electrónica, debe estar disponible en la casa matriz o en la sucursal

	donde el cliente haya abierto su cuenta de depósito y/o contraído el crédito (actualmente la práctica establece que es sólo en la casa matriz, lo cual operativamente puede resultar complejo/costo para el cliente). 3. Incorporar en el reglamento la obligación de notificar al usuario de aquellas cuentas que presenten inactividad (no tengan depósitos, transferencia, realización de pagos, etc.) luego de un año. Esto último con el objetivo de evitar que dichas cuentas sean pasibles de operaciones fraudulentas. 4. Requerir que en la liquidación de todos los créditos figure el cronograma de pagos discriminando los componentes de los mismos (intereses, capital, comisiones, gastos) de cada cuota a pagar.
Buena Práctica C.2	***Notificación de Cambios en Tasas de Interés y Cargos Adicionales al Interés*** **a. El cliente de un banco debería ser notificado por escrito acerca de cualquier cambio que el banco realice en:** **i. la tasa de interés a pagar o a ser cargada en cualquier cuenta del cliente tan pronto como sea posible; y** **ii. un cargo adicional al interés en cualquier cuenta del cliente, en un período razonable previo a la fecha efectiva del cambio.** **b. Si los términos revisados no son aceptables para el cliente, él o ella debería tener el derecho de romper el contrato sin ninguna penalidad, provisto que tal derecho sea ejercido dentro de un período razonable.** **c. El banco debería informar al cliente acerca del derecho anteriormente mencionado cuando el banco le notifique de algún cambio de acuerdo a lo indicado en el párrafo a.**
Descripción	El marco regulatorio establece para el caso de tarjetas de crédito el requerimiento de que las modificaciones en las comisiones y/o cargos puedan ser realizados por el emisor previo aviso al titular en el estado de cuenta, con al menos 30 días de antelación a su entrada en vigencia (punto 3.1 inciso h de la Resolución 5 del Acta 13 de mayo de 2007). La Resolución de Transparencia, en el artículo 1 inciso g), establece que las entidades financieras no podrán modificar de manera unilateral las condiciones que sirvieron de base para fijar las tasas de interés y los gastos no imputables como tasa de interés. Sin embargo, no contempla la antelación previa para la notificación de las modificaciones en los cargos y comisiones correspondientes a los restantes (excepto tarjeta de crédito) productos y servicios. Los créditos son, en general, a tasa fija y en moneda local (guaraníes). En la revisión de los contratos analizados, se detectó que las entidades ofrecen la notificación de las condiciones en medios periodísticos y en su página web, estableciendo un plazo de 10 días posteriores para manifestar su rechazo e interés de cancelar el producto. En algunos casos se explicita la antelación de notificación previa así como la posibilidad de cancelación del producto, pero sin especificar que ello sería sin cargo alguno (este aspecto resulta relevante, considerando la existencia de comisiones significativas para la pre-cancelación de créditos). En general no se alerta al usuario ante la información de cambios de que tiene la posibilidad de cancelar su contrato.
Recomendación	1. Homogeneizar, en la reglamentación, el plazo de antelación de la notificación para la entrada en vigencia de las modificaciones en cargos y comisiones de

	todos los productos y servicios. 2. Establecer que el cliente, en caso de rechazar dichas modificaciones, puede cancelar sin costo (v.g. sin cargo por pre-cancelación) el producto o servicio adquirido.
Buena Práctica C.3	***Registros del Cliente*** **a. Cada banco debería mantener registros actualizados de cada cliente del banco que contengan lo siguiente:** **i. una copia de todos los documentos requeridos para identificar al cliente y para proveer el perfil del cliente;** **ii. la dirección del cliente, su número telefónico y todos los otros detalles de contacto del cliente;** **iii. cualquier información o documento en relación con el cliente que haya sido preparado en cumplimiento con cualquier estatuto, regulación o código de conducta;** **iv. detalles de todos los productos y servicios provistos al cliente por el banco;** **v. una copia de la correspondencia enviada por el cliente al banco y viceversa, y detalles de cualquier otra información provista al cliente en relación con cualquier producto o servicio ofrecido o provisto al cliente;** **vi. todos los documentos y aplicaciones del banco completadas, firmadas y entregadas por el cliente al banco;** **vii. una copia de todos los documentos originales presentados por el cliente en respaldo de una aplicación del cliente para la adquisición de un producto o servicio bancario; y** **viii. cualquier otra información relevante con relación al cliente.** **b. Una ley o regulación debería proveer el período mínimo permisible para mantener todo este tipo de registros, y durante este período, se le debería proveer un fácil acceso al cliente a tales registros sin ningún cargo o por un pago razonable.**
Descripción	El artículo 99 de la LB establece que las entidades financieras conservarán sus libros y documentos por un plazo no menor de cinco años, y si dentro de ese plazo se promoviera acción judicial contra ellas, la obligación de referencia respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida subsistirá hasta tanto culmine el litigio. Asimismo, establece que para los fines de lo dispuesto en este artículo, se puede hacer uso de microfilm u otros medios análogos. Por otro lado, la Resolución 349 de noviembre de 2013 en el punto 2.13 (dentro de la sección del Contenido del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero y otros bienes –SEPRELAD-) establece que dicho manual debe contener “procedimientos para conservar, proteger las copias de seguridad de los registros operativos, informaciones y documentaciones referentes a los clientes y beneficiarios finales, por un período de 5 años”. Asimismo, no está contemplado en el marco normativo paraguayo ni en los

	contratos revisados, la posibilidad y el derecho del cliente a acceder a una copia de toda la documentación que sobre él mantiene la entidad financiera. El Habeas Data está incorporado en el artículo 135 de la Constitución Nacional (CON). El mismo establece que "toda persona puede acceder a la información y a los datos que sobre si misma, o sobre sus bienes, obren en registros oficiales o privados de carácter público, así como conocer el uso que se haga de los mismos y de su finalidad. Podrá solicitar ante el magistrado competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectaran ilegítimamente sus derechos". En la práctica, las entidades llevan registros razonablemente actualizados de sus clientes, incluyendo información de contacto, documentos requeridos para definir el perfil del cliente, detalle de los productos y servicios provistos, documentos/solicitudes firmados por el cliente, entre otros.
Recomendación	Incorporar, en un reglamento, que las entidades financieras deben informar a los clientes que tienen el derecho a acceder a una copia de la documentación que sobre ellos mantienen. Asimismo, dicho reglamento debiera de contemplar que el acceso a esta documentación por parte del titular (o apoderado) sea gratuito o a un costo reducido que permita a los clientes garantizar el efectivo acceso a sus datos personales.
Buena Práctica C.4	***Cheques en Papel y Electrónicos*** **a. La ley y el código de conducta deberían proveer reglas claras acerca de la emisión y compensación de cheques que incluyan, entre otras cosas, reglas para:** **i. cheques girados contra una cuenta que tiene fondos insuficientes;** **ii. las consecuencias de emitir un cheque sin tener fondos suficientes;** **iii. la duración dentro de la cual los fondos de un cheque compensado deberían ser ingresados dentro de la cuenta del cliente;** **iv. los procesos para que el cliente revoque o detenga el pago de un cheque;** **v. los cargos generados por un banco por la emisión y compensación de cheques;** **vi. la responsabilidad de las partes en el caso de un fraude por cheque; y** **vii. la resolución de errores.** **b. Al cliente se le debería indicar las consecuencias de emitir un cheque sin tener suficientes fondos al momento en que el cliente abre una cuenta de cheques.** **c. El banco debería proveer al cliente con información clara, fácilmente accesible y comprensible en relación con los cheques electrónicos, así como el costo de usarlos.** **d. En relación con los cheques electrónicos o cheques de tarjetas de crédito, el banco debería informar a cada cliente especialmente acerca**

	de: **i. cómo el uso de un cheque de tarjeta de crédito difiere del uso de una tarjeta de crédito;** **ii. la tasa de interés que aplica y si esta difiere de la tasa cargada por las compras con la tarjeta de crédito;** **iii. cuándo sería cargado el interés y si hay un período de gracia, y si ese es el caso, por cuánto tiempo;** **iv. si se aplican cargos o pagos adicionales, y si es el caso, en base a qué se aplican y su alcance; y** **v. si la protección provista al cliente al hacer una compra utilizando un cheque de tarjeta de crédito difiere de la protección provista cuando el cliente utiliza una tarjeta de crédito, y si tal es el caso, se le deben informar las diferencias específicas.** **e. Los cheques de tarjetas de crédito no deberían ser enviados al cliente sin un consentimiento previo del mismo por escrito.** **f. Deberían haber reglas claras sobre los procedimientos para tratar con la autentificación, la resolución de errores y los casos de fraude.**
Descripción	La figura del cheque se encuentra contenida en el CC. En el mismo se contempla las consecuencias de librar cheques contra una cuenta que no tiene fondos suficientes para su pago, así como la de emitir cheques contra una cuenta corriente bancaria cancelada o en talonario ajeno o adulterado. El artículo 10 de la Ley 805/96, modificado por la Ley 3711/09, establece que en el caso de que se libre un cheque que al momento de ser presentado al cobro dentro del plazo previsto para ello no tenga suficientes fondos disponibles (o no tuviera autorización para girar en descubierto), sufrirá una multa del 2% del importe del cheque rechazado. Asimismo, las personas que en el transcurso de un año libren 3 cheques cuyos pagos fueran negados por insuficiencia de fondos o 10 cheques cuyos pagos fueran denegados por defectos formales imputables al librador, quedará inhabilitada para operar en cuenta corriente en cualquier entidad bancaria por un año. Dicha inhabilitación es publicada por la entidad girada por 2 días en periódicos de circulación nacional y es diseminada al resto de los bancos por parte de la SIB. Cumplido el plazo, la inhabilitación se levanta siempre que hayan sido cancelados los cheques rechazados y se haya abonado la multa correspondiente. El artículo 13 de la Ley 805/96, modificado por la Ley 3711/09, establece que la inhabilitación para operar en cuenta corriente será de 3 años cuando la persona haya librado un cheque contra una cuenta corriente cancelada o en talonario de cheque ajeno o adulterado. En este caso, el librado sufrirá una multa del 1%. La notificación de la inhabilitación y el levantamiento de la misma operan de igual manera que para el caso de inhabilitación por cheques rechazados por insuficiencia de fondos. Si la inhabilitaciones previstas en los artículos 10 y 13 mencionados se produjese por un error del banco girado, éste, a requerimiento del afectado, comunicará el hecho a la SIB para que ésta lo rehabilite dentro de las 48 horas El artículo 16 de la Ley 3711/09 establece, adicionalmente, que los bancos entregarán a todos los cuenta-correntistas, por única vez, conjuntamente con el extracto de cuenta corriente, el texto de la Ley 805/96 y 3711/09, que modificaron

	el CC en los aspectos vinculados con cheques. No todas las entidades cumplen con dicho requisito (sólo algunas entidades entregan folletería al respecto, mientras que otras simplemente mantienen dicha información en su página web). En la resolución 22 del Acta 66 de noviembre 2009, el BCP reglamenta los procedimientos de inhabilitación, cancelación, rehabilitación y demás disposiciones relacionadas con las sanciones establecidas en la Ley N° 3711/09 por la emisión de cheques bancarios en forma irregular. Asimismo, dicha resolución requiere que los bancos girados adopten todos los mecanismos internos necesarios para aclarar los procedimientos que serán utilizados para el eficaz cumplimiento de la Ley y el reglamento dictado por el BCP, atendiendo la naturaleza de la relación jurídica con sus cuentacorrentistas. Cabe destacar que el CC no se encuentra ordenado en la versión actualmente vigente, incluyendo las citadas leyes; ello, en la práctica, dificulta el conocimiento del marco legal vigente en materia de cheques. No se encontró información sobre los plazos de acreditación de cheques, los que en la práctica operan entre 24 y 48 horas después de haber sido depositados para su cobro. En cuanto a la responsabilidad ante situaciones de fraudes, el artículo 1733 del CC establece que los bancos no pagarán los cheques si aparecieren falsificados, adulterados, raspados, interlineados o borrados en cualquiera de sus enunciaciones esenciales. Por otro lado, el artículo 1734 define que el banco que pague un cheque falsificado sufrirá las consecuencias si: (a) la firma del librador o del último endosante está visiblemente falsificada; b) el cheque tiene alteraciones en algunas de sus enunciaciones; y (c) si el cheque no corresponde al talonario entregado al librador. Asimismo, el artículo 1735 establece que el librador responde por los perjuicios en los casos en que la falsificación de su firma no es visiblemente manifiesta y el cheque corresponde a su propio talonario; y (b) si el cheque ha sido firmado por dependiente o persona autorizada. En Paraguay no hay operatoria de cheque de pago electrónico o cheque de tarjeta, más allá de que se está queriendo promover la misma.
Recomendación	1. Ordenar el CC en los aspectos vinculados con la cuenta corriente bancaria y la operatoria de cheques, en un solo documento actualizado que contenga la totalidad del marco legal vigente en la materia de cuenta corriente bancaria y operatoria de cheques. 2. Evaluar la inclusión en el marco legal del no pago de cheques por parte del banco girado cuando el talonario de cheque haya sido denunciado, por el titular de la cuenta corriente bancaria, como robado o sustraído (actualmente no es una causal explícita de no pago, si la firma no difiere significativamente respecto de la registrada por el banco). 3. Establecer, por reglamento, el resumen de todos los aspectos del CC vinculados con la apertura de cuenta corriente bancaria (hoy sólo es obligatorio, por única vez, el texto de la Ley 805/96 y 3711/09, que modificaron el CC en los aspectos vinculados con cheques) que los bancos deben hacer entrega.
Buena Práctica C.5	***Tarjetas de Crédito*** **a. Deberían existir normas legales para la emisión de tarjetas de crédito y**

	requisitos relacionados con la divulgación de información a clientes. **b. Los bancos, como emisores de tarjetas de crédito, deberían asegurar que los requisitos de divulgación personalizada sean hechos en todas las ofertas de tarjetas de crédito, incluyendo los pagos y cargos (incluyendo los cargos financieros), el límite de crédito, las tasas de interés de penalización y el método para calcular el pago mensual mínimo.** **c. Los bancos no deberían permitir la imposición de cargos o comisiones sobre tarjetas de crédito pre-aprobadas que no han sido aceptadas por el cliente.** **d. A los consumidores se les debería dar advertencias personalizadas sobre el pago mínimo en cada estado de cuenta mensual y los costos totales de interés que se les acumulará si el tarjeta-habiente paga solamente el pago mínimo solicitado.** **e. Entre otras cosas, las normas legales deberían también:** **i. restringir o imponer condiciones en la emisión y comercialización de tarjetas de crédito a jóvenes adultos quienes no tienen ingresos independientes;** **ii. requerir avisos razonables de cambios en los cargos e incrementos en las tasas de interés;** **iii. evitar la aplicación de nuevas y mayores tasas de interés de penalidad a todo el saldo existente, incluyendo las compras pasadas realizadas a una tasa de interés menor;** **iv. limitar las comisiones a ser impuestas, tales como aquellas que se cargan cuando los consumidores se sobregiran en sus límites crediticios;** **v. prohibir una práctica llamada "facturación de doble ciclo" por medio de la cual los emisores de tarjetas cargan el interés sobre dos ciclos de facturación en vez de uno;** **vi. evitar que los emisores de tarjetas de crédito distribuyan los pagos mensuales en formas que maximicen los cargos por intereses asumidos por los consumidores; y** **vii. limitar las comisiones iniciales que son cargadas a las tarjetas de crédito de alto riesgo emitidas a individuos con mal historial crediticio.** **f. Deberían existir normas claras para la resolución de errores, la notificación sobre transacciones no autorizadas y la notificación sobre tarjetas robadas, haciéndole ver al cliente claramente la responsabilidad resultante de tales eventos antes de que acepte la tarjeta de crédito.** **g. Los bancos y emisores deberían conducir programas para crear consciencia en los consumidores acerca del mal uso de las tarjetas de crédito, el sobre-endeudamiento con las tarjetas de crédito y la prevención del fraude.**
	La Resolución 5 de Acta 13 de mayo 2007 establece el reglamento específico para la emisión, operación y administración de tarjetas de crédito de entidades del sistema financiero. Dicho reglamento fija que las entidades del sistema financiero emisoras de tarjeta de crédito deben informar a la SIB el tipo de tarjetas que operan así como remitir

	los modelos de contrato con los clientes, establecimientos y administradoras de tarjeta de crédito. Los contratos de adhesión con los clientes deben contener, como mínimo: identificación del emisor; numeración original de la tarjeta; identificación de las personas autorizadas para operar con la tarjeta de crédito; el límite de crédito (expresado en moneda local y extranjera, pudiendo ser modificado con aviso previo del emisor al titular de la tarjeta); plazo de vigencia de las condiciones; modalidades y condiciones aplicables para el cobro de comisiones y cargos (pudiendo ser modificado con aviso previo del emisor); tasa de interés aplicables; costo de comisiones/cargos por servicios de emisión, exceso de límite de crédito, compra en cuotas, compras en el extranjero, cobertura de seguros y otros gastos no imputables a tasa de interés, requiriendo que cualquier modificación a los mismos sean notificados al titular con al menos 30 días de antelación a la entrada en vigencia; las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma, incluyendo el requisito de que la entidad cuente con un sistema de cobertura contra fraudes; las causales de suspensión, rescisión, resolución y/o anulación de contratos; mecanismos para la resolución de controversias. Se establece, con carácter general, que el contrato de tarjeta de crédito debe contener los derechos conferidos por la LDC. La resolución también establece que, en caso de que el contrato prevea la renovación automática de la tarjeta, las condiciones deben estar señaladas en el mismo y debe contemplar la posibilidad del usuario de discontinuar el servicio o notificándolo con 30 días de antelación. Se establece que debe haber copias del contrato tanto para el emisor (entidad financiera) como para los titulares y adherentes, debiendo ser su confección y tipografía clara y fácilmente legible. La misma Resolución 5 determina que el contrato se verá perfeccionado una vez recibida la tarjeta de crédito por su titular, correspondiendo al emisor (entidad financiera) la prueba de su entrega. Cualquier modificación del contrato debe ser comunicada a la SIB con por lo menos dos meses de antelación a su puesta en vigencia. En lo referido a las advertencias a los usuarios por la utilización de la tarjeta de crédito y las consecuencias del pago mínimo, la Resolución 3 del Acta 7 de enero 2014 establece que las entidades financieras deberán incluir en los extractos físicos y electrónicos de las tarjetas de crédito información referente a los pagos derivados del uso de tarjetas de crédito en base a un formato provisto por en dicha resolución. El contenido de dicha información abarca: (a) fecha destacada del vencimiento del extracto; (b) leyendas con advertencias sobre las consecuencias (pago de intereses moratorios y punitorios) ante la no recepción en la fecha citada de al menos el pago mínimo, y el cálculo –para el caso de sólo efectuarse el pago mínimo y no realizarse nuevas compras- de los meses que demandaría cancelar la deuda así como el monto total que finalmente el cliente terminaría abonando. La entrada en vigencia de esta disposición era marzo 2014, la cual fue postergada para mayo 2014 (Resolución 34 del Acta 12, de febrero 2014). Algunos aspectos de las tarjetas de créditos observados en el contrato único de servicios bancarios que emplean las entidades financieras incluyen cláusulas que podrían ser consideradas abusivas. Algunos ejemplos son: (a) los saldos deudores y otros gastos impagos pueden ser reclamados judicialmente por la entidad ante

	los Juzgados de Asunción (en algunos casos, a elección del banco, puede ser en los tribunales del domicilio del cliente: *en ese caso, el cliente podría ver limitado el ejercicio del derecho de defensa si vive en lugares alejados de Asunción y la entidad financiera no hizo uso de la opción de reclamar en los tribunales de su domicilio;* (b) el usuario se compromete a informar por escrito al banco (con cargo de recepción por parte del mismo) sobre la pérdida, extravío, deterioro o sustracción de las tarjetas de crédito afectadas a sus uso, pudiendo realizarse dicha denuncia en forma telefónica y con una validez de 48 horas… aún haciendo la denuncia el usuario se hace responsable de los consumos que indebidamente se hagan con su tarjeta hasta los dos días siguientes a la fecha de comunicación al banco de lo ocurrido: *el usuario queda desprotegido aun después de haber hecho la denuncia ante la entidad bancaria* Algunas entidades bancarias han sido más proactivas en advertir y alertar a sus clientes sobre los riesgos asociados al uso de tarjetas de crédito. Aun así, en algunos casos se presentan cierto conflicto de intereses, donde un adecuado asesoramiento al usuario colisiona con los objetivos comerciales de la entidad. Así por ejemplo, el alerta respecto del pago mínimo de una entidad financiera establece que "Es la porción mínima de pago exigida por el Banco, el no pago en fecha puede ocasionarte gastos innecesarios. Te sugerimos que en lo posible abones un poco más que el importe mínimo, así aumentarás tu disponible y se reducirá la deuda", cuando en realidad lo aconsejable sería pagar la totalidad del saldo y no sólo "un poco más del mínimo", y que el no pago de la totalidad obedezca a situaciones realmente excepcionales. Respecto del marco legal aplicable a tarjetas de crédito, hay un proyecto de ley bajo estudio (y liderado por SEDECO) que aborda específicamente el tema, denominado "Normas de transparencia y defensa al usuario en la utilización de tarjetas de crédito". Los aspectos más relevantes que se incorporan en dicho proyecto de ley, en comparación respeto del marco reglamentario definido por el BCP, son: (a) derecho a la transparencia e información; (b) requerimiento de que pueda consultarse "on-line" los consumos; (c) destacar en negrita las cláusulas del contrato que involucran obligaciones de los usuarios; (d) explicita aquellos aspectos del contrato que se consideran nulos; (e) otorga un plazo de 90 días sin intereses para el pago de las comisiones por parte del usuario; (f) limita a la comisión por gestión de cobro; (g) otorga una exención de responsabilidad al codeudor por consumos superiores al límite de crédito originalmente otorgado (excepto que haya sido debidamente notificado del incremento) y por falta de notificación de mora del titular; (h) prohíbe tener que demostrar la perdido o robo de la tarjeta de crédito para su bloqueo; (i) requiere que haya un número telefónico del emisor en el que se pueda consultar las 24 horas el saldo de la tarjeta de crédito; (j) exige información en el extracto, a ser aprobada por la SIB, sobre buenas prácticas de uso de la tarjeta de crédito; (k) requiere SIB verifique el cumplimiento de las promociones efectuadas por las tarjetas de crédito. Finalmente, el proyecto establece que el BCP es la institución facultada para emitir las normas necesarias para la aplicación de la ley, las que deberán ser cumplidas aún por parte de aquellos sujetos que no estén bajo la supervisión de la SIB. Respecto de tarjetas pre-aprobadas, en su momento fue una práctica generalizada en el mercado paraguayo, pero ha dejado de ser utilizada.

Recomendación	1. Observar, y requerir modificación, de aquellas cláusulas de los contratos de tarjeta de crédito que involucren afectación de los derechos de los usuarios (tales como las citadas en la Descripción anterior). 2. Evaluar la publicación de las clausulas observadas para que las entidades financieras se vayan adecuando a las mismas, de manera previa a la presentación de los modelos de contratos para el análisis y autorización por parte de la SIB. 3. Revisar algunos aspectos del proyecto de ley de tarjeta de crédito, tales como la financiación de las comisiones sin intereses (punto "e") que redundaría en mayores costos para todos los usuarios; y la exigencia de que la SIB verifique el cumplimiento de las promociones efectuadas por las tarjetas de crédito (punto" k"), siendo que esta actividad podría resultar muy demandante en términos de recursos humanos afectados de dicha Institución. 4. Avanzar con el proyecto "revisado" de ley de tarjeta de crédito, que permite mejor el marco legal y normativo y un "nivel de campo parejo" entre los emisores de tarjetas de crédito bancarios y no bancarios. 5. Revisar, y proponer modificaciones al proyecto de Ley de Tarjeta de Crédito en los siguientes artículos: (a) el que fija un plazo de 90 días sin intereses para pagar las comisiones: no se comprende la utilidad del mismo y propendería a encarecerlas; (b) aquel que requiere que la SIB fiscalice todas las promociones de las tarjetas de crédito: podría ser muy demandante de recursos para la SIB.
Buena Práctica C.6	***Banca por Internet y Banca por Teléfono Móvil*** **a. La prestación de servicios de banca por Internet y a través de teléfonos móviles (banca móvil o m-banking por sus siglas en inglés) debería estar soportada por un sólido marco legal y regulatorio.** **b. Los reguladores deberían asegurar que los bancos o proveedores de servicios financieros que ofrecen banca por Internet y banca móvil tengan establecido un programa de seguridad que garantice:** **i. la privacidad, confidencialidad e integridad de los datos;** **ii. la autentificación, la identificación de las contrapartes y el control de acceso;** **iii. la no negación de las transacciones;** **iv. un plan de continuidad de negocios; y** **v. el suministro de un aviso con suficiente antelación cuando los servicios no estén disponibles.** **c. Los bancos también deberían implementar un programa de supervisión para monitorear las condiciones de control y el rendimiento de terceros, especialmente cuando los agentes se utilizan para llevar a cabo la banca móvil.** **d. Los clientes deberían ser informados por el banco si existen comisiones o cobros por utilizar el servicio de banca por Internet o banca móvil, y si es así, en base a qué y cuánto.** **e. Deberían existir reglas claras sobre los procedimientos para la resolución de errores y fraudes.**

	f. Las autoridades deberían alentar a los bancos y a los proveedores de servicios a llevar a cabo medidas que aumenten la conciencia de los consumidores en relación con las transacciones de banca por Internet y de banca móvil.
Descripción	En cuanto a los resguardos de las entidades financieras para asegurar un adecuado control del riesgo tecnológico, la resolución 4 del Acta 67 de diciembre de 2012 estableció el reglamento para la gestión del riesgo operacional, el cual incluye la tecnología para la información. Define la misma como el conjunto de herramientas y métodos empleados para llevar a cabo la administración de la información, incluyendo el hardware, software, sistemas operativos, de administración de bases de datos, redes, multimedia, entre otros. Sobre esto último, el punto 4.3 de la citada resolución establece que "Las entidades deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de la información como consecuencia de fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros. Las entidades deben contar con políticas y procedimientos formales que aseguren una adecuada planificación y administración de la tecnología de la información…". Adicionalmente, la resolución SB.SG 179/2005, reglamenta los procedimientos de seguridad para las transacciones realizadas a través de medios electrónicos. La misma requiere, para asegurar la integridad de la información transmitida a través de la red, que las siguientes medidas de seguridad deben tenerse en cuenta: (a) incluir algoritmos de autenticación y encriptación; (b) contar con una buena arquitectura tecnológica y un monitoreo constante de las redes; (c) contar con fuertes implementaciones de reglas en los "firewalls" (incluyendo sistemas de detección de intrusos, controles de accesos, entre otros); (d) ceñirse a lo normado en el Manual de Control Interno Informático. Los contratos únicos de servicios bancarios analizados establecen un acápite específico en la que el cliente adhiere a la operatoria de banca electrónica. En el mismo se hace referencia a la clave personal y secreta que le servirá para identificarse como titular de la cuenta corriente, caja de ahorro, tarjeta de crédito, u otra modalidad que emplea la banca electrónica. Se establece que la clave sustituye la firma del cliente, siendo de uso exclusivamente personal, quedando liberada de las consecuencias de su utilización por parte de terceros. En los mismos contratos, se establece que el cliente está informado que el banco no asume responsabilidad alguna por error, culpa o negligencia de sus dependientes o de los dependientes del cliente. Asimismo, establece que el banco podrá resarcirse de los daños y perjuicios que sufra por el incumplimiento de las obligaciones del cliente, sin necesidad de interpelación, con los depósitos u otros créditos que tenga el cliente a su favor (incluyendo la posibilidad de sobre-girar la cuenta corriente bancaria). Las clausulas citadas se consideran comprendidas dentro de las cláusulas abusivas y que conllevan la nulidad, de acuerdo a lo contemplado en el artículo 28 de la LDC (v.g. inciso "a": aquellas que desnaturalicen las obligaciones y eliminen/restrinjan la responsabilidad por daños; inciso "c": aquellas impongan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor). El contrato de adhesión establece, para el caso de extravío, robo o hurto de la

	clave secreta, que el usuario deberá notificar de inmediato al banco de la pérdida de clave de acceso; se requiere, para que la notificación sea válida, la misma sea efectuada por escrito el primer día hábil posterior de haber realizado la solicitud de bloqueo y deberá necesariamente acompañarse con una copia de la denuncia policial. Si la no presentación de la nota y denuncia policial por parte del cliente implicase el levantamiento del desbloqueo, se generaría un impacto muy negativo en el cliente, ya que se generarían consumos indebidos que luego debería de afrontar. Sólo en algunas entidades se observaron alertas específicas sobre los riesgos y recaudos que deben adoptarse en la operatoria de banca electrónica.
Recomendación	1. La SIB debiera establecer que los contratos de adhesión no puedan liberar de responsabilidad a las entidades financieras en caso de error, culpa o negligencia de sus dependientes. 2. También debiera prohibir las cláusulas que habilitan a que la entidad pueda realizar débitos (o sobregirar al cliente) por daños y perjuicios que no sean previamente notificados o interpelados con el cliente. 3. Prohibir el requerimiento de la presentación de nota formal con denuncia policial como requisito para el bloqueo definitivo de la clave personal.
Buena Práctica C.7	***Las Transferencias Electrónicas de Fondos y las Remesas*** **a. Deberían existir reglas claras sobre los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes involucradas en cualquier transferencia electrónica de fondos.** **b. Los bancos deberían informar a los consumidores sobre los precios y características del servicio de transferencias electrónicas de fondos y de las remesas en términos accesibles y comprensibles. En la medida de lo posible, esta información debería incluir:** **i. el precio total (por ejemplo, cargos para el remitente y para el receptor, los tipos de cambio de moneda y cualquier otro gasto);** **ii. el tiempo que tomará para que los fondos lleguen al receptor;** **iii. la ubicación de los puntos de acceso para el remitente y para el receptor; y** **iv. los términos y condiciones de los servicios electrónicos de transferencia de fondos que se aplican al cliente.** **c. Para garantizar la transparencia, debería quedar claro al remitente si el precio y otros aspectos del servicio varían de acuerdo a diferentes circunstancias, y el banco debería divulgar esta información sin imponer ninguna exigencia al consumidor.** **d. El banco que envía o recibe una transferencia electrónica de fondos o remesa debería documentar toda la información esencial relativa a la transferencia y ponerla a disposición del cliente que envía o recibe la transferencia o remesa sin cargo alguno y bajo pedido.** **e. Deberían existir procedimientos claros, a disposición del público y de fácil aplicación en caso de errores y fraudes con respecto a las transferencias electrónicas de fondos y las remesas.** **f. Todos los clientes deberían ser informados de los términos y condiciones del uso de las tarjetas de crédito / débito fuera del país, incluyendo las comisiones por transacciones en el extranjero y las tasas**

	de cambio de moneda que puedan ser aplicables.
Descripción	La operatoria de transferencia electrónica de fondos está contemplada en el Reglamento General de los Sistemas de Pagos en Paraguay (SIPAP), resolución 1 del Acta 67 de diciembre de 2012. Entre otros aspectos, el punto 5 de la citada resolución establece los plazos de acreditación de los fondos, así como las consecuencias de incumplir dicho plazo (incluyendo la consideración de la tasas de interés que aplicaría sobre los fondos demorados en su acreditación). También se delimita claramente la responsabilidad de la entidad emisora y receptora de la transferencia. Se establece que la presentación de reclamos por incumplimientos en los plazos de acreditación deben ser presentados por el cliente ante la entidad financiera respectiva, la que debe atenderlo con debida diligencia, pudiendo el cliente presentar posteriormente la denuncia ante el BCP en caso de no quedar satisfecho. En lo que respecta a remesas de dinero, la resolución 9 del Acta 69 del 2004 establece que sólo pueden realizar operación habitual del servicio de transferencia de dinero de terceros las entidades financieras. Por otro lado, la resolución 9 del Acta 92 del 2007 dispone las exigencias y procedimientos mínimos que deben contar las entidades supervisadas para realizar las remesas de divisas. Dicha resolución especifica la obligatoriedad de informar al BCP y la SIB, con fines estadísticos, tipo de moneda, montos y destinos geográficos de las remesas. Asimismo, fija requisitos de seguridad y registro para el transporte de divisas dentro del país, contratación de seguros de robo, registro de empresas transportadoras de caudales, entre otros. Finalmente, la resolución 17 del Acta 18 de marzo 2013 establece los requisitos para contar con autorización previa para operar en remesas físicas de divisas al exterior (incluyendo requisitos para los corresponsales, países, supervisión a los que están sujetos, entre otros). No se incluye en ninguna de las resoluciones citadas aspectos relacionados con los derechos y obligaciones de los usuarios y las entidades financieras que canalizan las transferencias, la información al usuario sobre costos, comisiones, plazos, tipos de cambio aplicables ni los mecanismos para la corrección de errores en la remisión de fondos. El tarifario que publican las entidades financieras incluyen, en su gran mayoría, las comisiones que deben abonar los clientes por transferencias electrónicas tanto nacionales como internacionales. En el caso de estas últimas, las mismas varían si la acreditación es inmediata, 24 horas o 48 horas. En general, no se especifica si hay costos para el receptor de la transferencia, ni si la misma se acredita en moneda local o en la de remisión.
Recomendación	Requerir, a través de un reglamento, que las entidades financieras brinden información sobre los costos de la remisión de fondos, plazos de acreditación, los tipos de cambio aplicables (para el caso de remesas desde/hacia el exterior) y los mecanismos de resolución de errores y fraudes.
Buena Práctica C.8	***Recuperación de Deudas*** **a. Se le debería prohibir a los bancos, a los agentes de los bancos y a terceros el empleo de cualquier práctica abusiva de cobro de deudas contra cualquier cliente del banco, incluyendo el uso de declaraciones falsas, prácticas desleales o la entrega de información crediticia falsa a terceros.**

	b. Cuando se celebra el contrato de crédito entre el banco y el cliente que da lugar a una deuda, se le debería indicar al cliente del banco el tipo de deuda que se puede cobrar en nombre del banco, la persona que puede cobrar tal deuda y la manera en que puede ser cobrada. **c. Un gestor de cobros no debería ponerse en contacto con ningún tercero en relación con la deuda de un cliente bancario sin informarle a dicha parte acerca del derecho del gestor de cobros para hacerlo, y del tipo de información que el gestor de cobros está buscando.** **d. En el caso donde la venta o transferencia de la deuda sin el consentimiento del deudor sea permitida por la ley, el deudor debería ser:** **i. notificado de la venta o transferencia dentro de un número razonable de días;** **ii. informado que el deudor permanece obligado por la deuda; y** **iii. provisto de información acerca de dónde hacer el pago, así como la información de contacto del comprador o de quien haya recibido la transferencia.**
Descripción	La LDC incorpora disposición alguna respecto de las modalidades de recupero de crédito que se pudiesen considerar abusivas o prohibidas (los artículos 29 y 30 de dicha Ley, que conforman el Capítulo VI "Operaciones de Crédito") no hacen mención alguna. El marco reglamentario emitido por el BCP tampoco no incorpora prácticas abusivas para el recupero de créditos. En la práctica, los contratos crediticios no establecen los procedimientos que la entidad financiera llevará a cabo para la recuperación de los créditos en caso de que los mismos ingresen en mora. El único aspecto incorporado en los documentos de las entidades vinculados con el recupero de crédito se refiere a las comisiones que se aplican para ello: cargo por llamadas telefónicas por cobranza, cartas de reclamos, cargos por mora, entre otros. En muchos casos, estos cargos resultan excesivos, sin tener correspondencia con los efectivos costos de los servicios prestados y reflejando una tasa moratoria implícita encubierta (ello puede obedecer, en parte, a la existencia de una tasa de interés máxima moratoria, de hasta el 30% por encima del promedio de la tasa de interés cobrada para créditos de consumo en cada moneda. En términos de la gestión efectiva de recupero de deudas, la misma comienza a través de llamados telefónicos para ir, posteriormente, escalando con cartas y eventualmente visitas. Algunas entidades derivan los créditos en mora a terceras empresas (relacionadas o no con la entidad financiera); en general, las entidades financieras no verifican los mecanismos empleados por estas empresas para realizar el recupero de créditos, sino que se concentran principalmente en la tasa de recupero que obtengan. Por otro lado, en el caso de que para el recupero del crédito el mismo sea vendido a un tercero, dicha transferencia no requeriría consentimiento del deudor (artículo 524 del CC). Esta operatoria no resulta muy común en el sistema financiero, y se desconoce el grado de información que es provisto en estos casos a los deudores en cuestión.
Recomendación	1. Incluir, en un reglamento a ser emitido por el BCP, las prácticas de recupero

	que se consideren abusivas. En tal sentido, se podría incluir los días y horas en los que no pueden ser realizadas llamadas telefónicas para la gestión del recupero, prohibición de contactar a terceras personas que no sea el titular o avalista de la deuda, entre otros. *2.* Asimismo, el mismo reglamento debería de incluir la obligación de informar en los contratos crediticios los mecanismos de recupero que utilizará la entidad financiera en caso de que el crédito ingrese en mora, incluyendo (de ser el caso), a quiénes y a partir de cuándo el crédito podría ser transferido a un tercero para continuar su gestión de recupero, la notificación de dicho aspecto al cliente, etc. 3. La entidad financiera, en caso de derivar el crédito para su recupero a terceras firmas, deberá tener conocimiento y prestar su conformidad a las técnicas y mecanismos que dicha empresa empleará para el recupero de los créditos, asegurándose que el mismo no contiene prácticas abusivas y/o prohibidas por el reglamento a desarrollarse. 4. Si para el recupero del crédito el mismo es cedido (vendido) a un tercero, la entidad cedente o la firma adquirente debe informar al deudor de dicha transacción, que permanece obligado por la deuda y la información dónde puede realizar los pagos y contactar al nuevo acreedor.
Buena Práctica C.9	***Ejecución de propiedades hipotecadas o dadas en aval*** **a. En el caso de que un banco ejerza su derecho a ejecutar la hipoteca de una propiedad que sirve como garantía para un préstamo, el banco debería informar con antelación por escrito al consumidor acerca de los procedimientos involucrados, y el proceso a ser empleado por el banco para ejecutar la hipoteca de la propiedad que tiene como garantía y sus consecuencias para el consumidor.** **b. Al mismo tiempo, el banco debería informar al consumidor de los recursos legales y las opciones disponibles para él o ella con respecto al proceso de ejecución hipotecaria.** **c. Si fuese aplicable, el banco debería llamar la atención del consumidor al hecho de que el banco tiene el derecho legal de recuperar el saldo de la deuda pendiente en el caso de que el producto de la venta de la propiedad embargada no sea suficiente para cumplir plenamente con la cantidad remanente.** **d. En el caso que el contrato de hipoteca o contrato de aval le permita al banco hacer cumplir el contrato sin la ayuda del tribunal, el banco debería asegurarse de que cuenta con los medios profesionales y legales para hacer cumplir el contrato, incluidos los medios relacionados con la venta de la propiedad.**
Descripción	El artículo 93 de la LB establece que las hipotecas constituidas a favor de una entidad financiera debidamente inscriptas en el respectivo registro subsistirán con todos sus efectos legales hasta la completa cancelación de la obligación que garantiza por un plazo de veinte años a contar desde el día de su inscripción debiendo procederse a su reinscripción antes del vencimiento del plazo legal. Asimismo, establece que la entidad acreedora podrá liberar a los deudores de las garantías reales constituidas sobre las propiedades afectadas por el saldo impago de la obligación, siempre que hubiesen amortizado más del 50% de la misma.

	Por otro lado, respecto de la ejecución de las garantías hipotecarias a favor de la entidad financiera, el artículo 94 de la LB establece que se podrá proceder a la venta judicial de los bienes, en conjunto o dividido en lotes, sirviendo de base, si las partes no hubieran fijado precio en la escritura, el valor de deuda incluyendo intereses y gastos, sin necesidad de avalúos por peritos. En el caso de no haber postor en el primer remate, se realizará una nueva subasta con retasa del 25% o su adjudicación al acreedor por las dos terceras partes. La ejecución de la hipoteca requiere la intervención de la justicia, donde todos los plazos están contenidos en la legislación judicial. El mercado del crédito hipotecario no se encuentra muy desarrollado en Paraguay. El crédito a la vivienda representaba, a abril de 2014, sólo el 3.1% del crédito total. Por otro lado, han comenzado a operarse fideicomisos de garantía que incluyen inmuebles, el cual contempla un proceso más ágil de liquidación ante situaciones de impago.
Recomendación	Requerir a las entidades financieras, en un reglamento, que ante el comienzo de un proceso de ejecución de una hipoteca informe con antelación y por escrito a su deudor acerca de los procedimientos involucrados. Dicha información debería de contener también los recursos legales y las opciones disponibles por parte del deudor, así como una aclaración de que la ejecución de la hipoteca no lo libera de la deuda, si la misma no llegase a cubrir la totalidad de la deuda.
Buena Práctica C.10	***La Bancarrota de Individuos*** **a. El banco debería informarle a sus clientes individuales en una manera oportuna y por escrito en base a qué el banco buscará establecer que un cliente está en bancarrota, los pasos que tomará al respecto y las consecuencias de la bancarrota para cualquier individuo.** **b. A cada cliente individual se le debería dar la debida notificación e información de su banco para que el cliente pueda evitar la bancarrota.** **c. Ya sea directamente o a través de su asociación de bancos, todo banco debería poner a disposición de sus clientes servicios de asesoramiento para aquellos clientes que están en bancarrota o que podrían llegar a estar en bancarrota.** **d. La ley debería habilitar a las personas para que:** **i. declaren su intención de presentar una petición de deudor para declararse en bancarrota;** **ii. propongan un acuerdo de deuda;** **iii. propongan un acuerdo de bancarrota personal; o** **iv. se acojan a una declaración de bancarrota voluntaria.** **e. Cualquier entidad que actúe como oficina de bancarrota o fiduciario responsable de la administración y regulación del sistema de bancarrota personal debería proporcionar información apropiada a los consumidores sobre sus opciones para hacerle frente a su propia deuda y al proceso de rehabilitación en el caso de estar en bancarrota.**
Descripción	El marco legal para la convocatoria de acreedores, concordato y el pedido/ejecución de quiebra (bancarrota) está contenido en la Ley de Quiebras (Ley 154/69). Distingue y establece diferentes requisitos y tratamiento según se

	trate un deudor comerciante o no quien se encuentra en una situación de incapacidad de cumplir con sus obligaciones. Para el caso del deudor no comerciante, se lo exime de presentan libros contables, registro de inspección, haber llevado una adecuada contabilidad, entre otros. Los aspectos incluidos en la Ley de Quiebras contemplan: la convocatoria de acreedores; la designación del síndico; la verificación de deudas; la celebración y posterior homologación del concordato; los efectos jurídicos y eventual nulidad/rescisión del concordato; el pedido de quiebra; el desistimiento y la revocación del auto declarativo de la quiebra; los efectos jurídicos de la quiebra: las medidas consiguientes a la declaración de quiebra; la clausura de los procedimientos de quiebra y de la reapertura de los mismos; la calificación de la conducta patrimonial del deudor fallido; la rehabilitación del deudor que le ha sido decretada la quiebra. Finalmente, se incluyen los procedimientos que deben seguirse para la implementación de los aspectos antes citados. En términos generales, para los créditos de consumo y de individuos, no resulta generalmente aplicable la figura de bancarrota de individuos sí son empleadas para los créditos comerciales. En la práctica, las entidades financieras no asesoran a sus clientes que se encuentran en problemas sobre las alternativas que tienen a disposición para reencausarse ante una situación de incapacidad de pago e insolvencia. Desde el punto de visa regulatorio, la normativa del BCP establece que la convocatoria de acreedores o el pedido de la bancarrota conlleva un deterioro inmediato de la calificación del deudor (y un mayor aprovisionamiento por parte de las entidades financieras).
Recomendación	1. Incorporar en un reglamento del BCP que las entidades financieras deben brindar información objetiva y asesorar a sus clientes respecto a las figuras legales que tienen a su disposición para reestructurar sus deudas de manera ordenada. 2. Evaluar la incorporación en el marco legal (Ley de Quiebras) de una figura específica que facilite (resulte menos onerosa y más ágil) el proceso de convocatoria de acreedores o resolución de quiebras para individuos (para montos de deudas relativamente reducidos).

SECCIÓN D	**PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD**
Buena Práctica D.1	***Confidencialidad y Seguridad de la Información del Cliente*** **a. Las transacciones bancarias de cualquier cliente bancario deberían ser mantenidas de manera confidencial por su banco.** **b. La ley debería exigir que el banco asegure que protege la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus clientes frente a cualquier amenaza anticipada o riesgos para la seguridad o integridad de dicha información, así como contra el acceso no autorizado.**

Descripción	Como concepto general, el marco legal establece que las transacciones bancarias están alcanzadas por el deber de secreto. Dichos aspectos están regulados en los artículos 84, 85 y 86 de la LB. Dicha limitación abarca no sólo a la entidad financiera (incluyendo a sus directores, órganos de administración y fiscalización y trabajadores) sino también a los directivos y funcionarios de la SIB (salvo que se trate de información respecto de los titulares de las cuentas corrientes cerradas por el libramiento de cheques sin provisión de fondos); los directores y trabajadores del BCP; y, los socios, representantes, empleados y trabajadores de las sociedades de auditoría que examinen los balances de las entidades financieras. Adicionalmente, la entidad financiera debe contar con adecuados sistemas tecnológicos y gestión de riesgo operaciones (tal como se describiese en el punto C.6).
Recomendación	Evaluar la incorporación de un requerimiento reglamentario específico que establezca que las entidades financieras deben resguardar la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus clientes frente a cualquier amenaza anticipada o riesgos para la seguridad o integridad de dicha información, así como contra el acceso no autorizado.
Buena Práctica D.2	***El Intercambio de Información del Cliente*** **a. Los bancos deberían informar por escrito a sus clientes:** **i. de cualquier trato con terceros por el cual esté obligado el banco a compartir información con respecto a cualquier cuenta del cliente, tal como es el caso de cualquier investigación legal por un buró de crédito, y** **ii. en cuanto a cómo va a utilizar y compartir la información personal del cliente.** **b. Sin el consentimiento previo y por escrito del cliente, un banco no debería vender o compartir información de una cuenta u otra información personal relacionada a los clientes del banco con el propósito de tele mercadeo o mercadeo por correo directo a cualquier tercero no afiliado con el banco.** **c. La ley le debería permitir a un cliente de un banco que detenga o "se salga" del intercambio por parte del banco de cierta información relacionada con el cliente y, antes que suceda ese intercambio de información por primera vez, todos los bancos deberían estar obligados a informar a cada uno de sus clientes por escrito de sus derechos en este sentido.** **d. La ley debería prohibir la divulgación por terceros de cualquier información específica relacionada a la actividad bancaria de un cliente bancario.**
Descripción	El artículo 84 de la LB prohíbe el suministro de información de los clientes. Dicha restricción se levanta sólo si media autorización escrita de los clientes o se trate de los supuestos consignados en los artículos siguientes (desarrollados en D.3). La prohibición no alcanza a los casos en que la divulgación de las sumas recibidas de los distintos clientes resulte obligada para los fines de liquidación de las entidades bancarias o financieras.

	Por otro lado, el artículo 5 de la Ley que reglamenta la información de carácter privado (1969/02) establece que los datos de personas físicas o jurídicas que revelen, describan o estimen su situación patrimonial, su solvencia económica o el cumplimiento de sus obligaciones comerciales podrán ser publicados o difundidos sólo cuando: (a) esas personas hubieran otorgado autorización expresa y por escrito para que se obtengan datos sobre sus obligaciones no reclamadas judicialmente; (b) cuando se trate de informaciones o calificaciones que entidades estatales o privadas deben publicar; (c) cuando consten en las fuentes públicas de información. La ley no establece específicamente la posibilidad del cliente de retractarse de la autorización que hubiera otorgado para levantar el deber de secreto; tampoco se observó en los contratos una clausula específica en tal sentido.
Recomendación	Requerir que los contratos contengan explícitamente la facultad de que el cliente pueda retractarse de la autorización que otorgó para que su información sea provista a una base de datos, excepto que se trate de la información que obligatoriamente debe ser remitida a las autoridades, tales como la que se debe enviar a la Central de Riesgos de la SIB.
Buena Práctica D.3	***Divulgaciones Permitidas*** **La ley debería proveer:** **i. las normas y procedimientos específicos relacionados a la entrega de los registros de cualquier cliente del banco a cualquier autoridad gubernamental;** **ii. las reglas acerca de lo que la autoridad gubernamental puede o no puede hacer con tales registros;** **iii. las excepciones, si acaso hubiere alguna, que aplican a estas normas y procedimientos; y** **iv. las penalidades para el banco y para cualquier autoridad gubernamental que viole estas normas y procedimientos.**
Descripción	El artículo 86 de la LB establece las excepciones al deber de secreto. En tal sentido, la reserva bancaria no regirá cuando la información sea requerida por: (a) el BCP o la SIB en ejercicio de sus facultades legales; b) la autoridad judicial competente en virtud de resolución dictada en juicio, en el que el afectado sea parte. En tal caso, deberán adoptarse las medidas pertinentes que garanticen la reserva; c) la Contraloría General de la República y las autoridades impositivas en el marco de sus atribuciones sobre la base de que debe referirse a un responsable determinado y debe encontrarse en curso una verificación impositiva con respecto a ese responsable y debe haber sido requerido formal y previamente; y (d) las entidades de crédito que intercambian entre sí, de acuerdo a reciprocidad y prácticas bancarias, conservando el secreto bancario. El deber de secreto se transmite a las instituciones y personas exceptuadas. En todos los casos, cuando en procesos judiciales o administrativos para cuya tramitación se haya utilizado información sobre operaciones resguardadas por el secreto bancario, éste cesará a todos los efectos en forma automática si de tales actuaciones se derivara culpabilidad de los beneficiados con el secreto. Los involucrados en la causa que resultaran sobreseídos en las actuaciones judiciales conservarán la protección de secreto para sus operaciones.

	Por otro lado, el artículo 88 de la misma Ley establece las sanciones por incumplimiento del deber de secreto, considerando que la infracción a las disposiciones por parte de las personas comprendidas en el deber de secreto se considerará falta grave a los efectos laborales y disciplinarios sin perjuicio de las responsabilidades penales establecidas por las leyes. Asimismo, el artículo 10 de la Ley que reglamenta la información de carácter privado (1969/02) establece las sanciones que se aplicarán ante el incumplimiento de la cita Ley. Dichas sanciones dependen del tipo de infracción y quién la comete (v.g. buro de crédito o la entidad que debe actualizar/rectificar la información a ser brindada al buró de crédito), oscilando entre 50 y 100 jornales mínimos. Dichas sanciones se duplicarán, triplicarán, etc. ante la reincidencia. La aplicación de las multas y su reincidencias requiere se haya recibido el previo reclamos por escrito por parte del particular afectado.
Recomendación	No aplicable
Buena Práctica D.4	***Reportes de Crédito*** **a. El sistema de reportes de crédito debería estar sujeto a una supervisión apropiada, con suficiente autoridad para hacer cumplir las normas.** **b. El sistema de reporte de crédito debería contar con datos suficientes, precisos y oportunos. El sistema también debería mantener normas rigurosas de seguridad y confiabilidad.** **c. El marco general legal y regulador del sistema de reportes de crédito debería: (i) ser claro, predecible, no discriminatorio y proporcional, y apoyar los derechos del consumidor; y (ii) estar apoyado por mecanismos judiciales o extra-judiciales efectivos de resolución de disputas.** **d. Al facilitar la transferencia transfronteriza de datos de crédito, el sistema de reportes de crédito debería proveer los niveles apropiados de protección.** **e. Los derechos de los consumidores deberían ser proporcionales y beneficiosos, y deberían incluir los siguientes derechos:** **i. a consentir que se comparta información en función del conocimiento que se tenga de las prácticas de intercambio de información de la institución;** **ii. a tener acceso a su reporte crediticio libre de costos (al menos una vez al año), siempre que se hubiese dado la identificación apropiada;** **iii. a saber de acciones adversas en las decisiones crediticias o condiciones/precios menos que óptimos debido a la información del reporte crediticio;** **iv. a ser informado acerca de todas las consultas que se den dentro de un período de tiempo, por ejemplo en seis meses;** **v. a corregir información incorrecta basada en hechos o lograr que sea borrada y señalar (marcar) información que esté en disputa;** **vi. a períodos razonables de retención del historial crediticio, por ejemplo dos años para la información positiva y 5-7 años para la**

	información negativa; y **vii. a que la información se mantenga de manera confidencial y con suficientes medidas de seguridad establecidas para prevenir el acceso no autorizado, el mal uso de los datos, o la pérdida o destrucción de los datos.** **f. Los registros de crédito, los reguladores y las asociaciones de bancos deberían emprender campañas para informar y educar al público acerca de los derechos de los consumidores en los aspectos antes mencionados, así como las consecuencias de tener un historial de crédito personal negativo.**
Descripción	Existe básicamente dos fuentes de reportes de crédito de personas: la Central de Riesgos Crediticios de la SIB y los burós de crédito privados (mercado en el que opera, casi con exclusividad, una sola empresa). *Central de Riesgos Crediticios* En el caso de la Central de Riesgos Crediticios, operada por la SIB, todas las entidades financieras supervisadas por la SIB deben obligatoriamente reportar la situación de riesgos, tanto directos como indirectos, contraídos por cada entidad o institución con un mismo titular, perteneciente al sector privado o público, cualquiera sea su forma jurídica (artículo 90 de la LB). Por otro lado, el artículo 91 de la LB establece que las entidades financieras tendrán acceso a la información de la Central de Riesgos, la cual será utilizada exclusivamente para adoptar decisiones sobre riesgo crediticio. Los informes de la Central de Riesgos tienen carácter reservado; no se pueden publicar, comunicar ni exhibirse a terceros, y en ningún caso harán constar el nombre de las entidades de crédito acreedoras. Actualmente los informes de la Central de Riesgos provistos a las entidades financieras sobre un titular en particular incluye la información histórica de los últimos 6 meses, monto total, actividad, moneda; no se informan los bancos en los cuales tienen asistencia crediticia dicho titular. El reducido historial crediticio y la falta de información sobre los bancos con los que opera limitan, en el margen, la información disponible para la adecuada valuación de los deudores. Si bien la SIB puede exigir el pago de un canon por este servicio, hoy el mismo es gratuito. El BCP no es responsable de los perjuicios que se derivan del suministro, por parte de las entidades financieras declarantes, de datos inexactos. Para subsanar cualquier error en la información de la Central de Riesgos, el titular debe dirigirse a la entidad financiera informante para que ésta rectifique la información enviada, luego de lo cual se circulariza la corrección con todas las entidades financieras del sistema. La SIB no modifica ninguna información por sí sola (sólo incorpora lo enviado por las entidades financieras) ni reemplaza información de manera retroactiva. La SIB no realiza un seguimiento sobre la corrección o no de los errores que hubiera tomado conocimiento de un cliente que fue derivado a la entidad financiera. La SIB está desarrollando una nueva central de riesgos, que permitirá una actualización prácticamente diaria (actualmente es mensual, unos 15 días luego de finalizado el mes anterior). La consulta de los usuarios sobre su información en la Central de Riesgos debe

	dirigirse indefectiblemente a la sede del BCP, o bien hacerlo a través de un apoderado; lo anterior dificulta / encarece el proceso de consulta de información de la Central de Riesgos. No está difundido el derecho del deudor a acceder a la consulta al BCP de la información que sobre él se encuentra en la Central de Riesgos. *Buros de Crédito* La principal (prácticamente única) empresa de datos crediticios ("Informconf") se rige, exclusivamente, por lo establecido en la Ley que reglamenta la información de carácter privado (1682/01, modificada por la Ley 1969/02). Dicha Ley no establece una autoridad o agencia de control. Dicha ausencia impide el ejercicio de una adecuada supervisión sobre el cumplimiento de los requisitos o en la Ley citadas, así como la aplicación efectiva de las sanciones (mencionadas en D.3), requiriendo estas última para su ejecución de un acuerdo, mediación, o intervención judicial. No hay una auditoría externa que certifique el cumplimiento de los procedimientos, ni su apego al marco legal. La consulta de las bases de datos del buró de crédito sólo puede ser realizado por entidades aportantes, o no aportantes pero que justifiquen su interés legítimo. Hay un proceso de selección de las entidades que pueden aportar datos; los criterios para ello se focalizan en la calidad de la información y la seguridad de que cuenta con la autorización expresa del titular de los datos para ser compartidos. El artículo 8 de la Ley reglamenta la información de carácter privado establece que toda persona tiene el derecho al acceso a la información y a los datos que sobre sí misma o relacionadas a él obren en registros oficiales o privados o en entidades que suministren información sobre solvencia económica y situación patrimonial (buró de crédito). La consulta de la información disponible del titular interesado (incluyendo los reportes que sobre él fueron solicitados y entregados) también es personal (o a través de un apoderado) y sin costo; debe ser realizado en alguna de las oficinas del buró de crédito (Asunción y otras dos localidades del interior de Paraguay), lo cual limita el ejercicio efectivo del derecho al acceso a su información. Se está evaluando otorgarle, durante la primera visita del titular, una clave personal para poder acceder de manera remota a futuras consultas sobre sus datos en la base. En cuanto al tipo de información que puede incluirse en la base de datos del buró de crédito, además de lo establecido en el artículo 5 de la Ley que reglamenta la información de carácter privado (comentado en el punto D.2), el artículo 9 de dicha Ley establece limitaciones en cuanto a la información negativa a incorporarse en la base, no pudiendo incluirse la información sobre la situación patrimonial, solvencia económica o cumplimiento de las obligaciones comerciales de: (a) deuda vencidas no reclamadas judicialmente cuando la mora sea inferior a 90 días; (b) pasados 4 años de la inscripción de la deuda no vencida no reclamada judicialmente (si no hubo nuevos incumplimientos); (c) pasados 3 años del momento en que la deuda reclamada judicialmente haya sido cancelada; (d) deudas cuya demanda judicial fue rechazada; (e) luego de 5 años de haber sido inscripta la inhibición del deudor; (f) pasado 7 años desde la fecha en que se dicte sentencia definitiva y no conste el cumplimiento de la obligación; (g) 7 años después de la sentencia declaratorias de quiebra, que se reduce a 3 si la misma fue levantada; (h) 5 años después de la convocatoria de acreedores. En la

	práctica, es el mismo buró de crédito privado quien lleva la cuenta de los plazos respectivos y detrae de la base los datos de los titulares una vez que se han alcanzado los mismos (en línea con el marco legal). Respecto de la actualización de la información, el artículo 7 de la Ley que reglamenta la información de carácter privado establece que los datos deben estar actualizado permanentemente, siendo responsabilidad de ello el buró de crédito y la empresa suministradora de datos. El plazo para esta última es de dos días, mientras que el buró de crédito tiene hasta 4 días para corregir la base de datos. Dicha corrección no tiene costo alguno para el titular afectado. En la práctica el buró de crédito, ante un reclamo del titular que ha cancelado su deuda, solicita información al acreedor; en caso de no recibir respuesta dentro de las 48 horas de solicitada dicha información, detrae el dato del titular de la base.
Recomendación	1. Establecer mecanismos efectivos para que los titulares de los datos puedan ejercer su derecho a acceder a la información que sobre ellos hay en la Central de Riesgos y los burós de crédito privado (en este último caso, también para poder solicitar una rectificación en la información incluida). 2. Una alternativa tecnológica práctica a explorar para facilitar el acceso a información (tanto de la Central de Riesgo como del buró de crédito) podría ser la utilización de los celulares, los cuales tienen una elevada penetración en Paraguay, hay una asociación del número telefónico con el titular, y ya fue contemplado para la apertura de cuentas a través de las empresas de medios de pago electrónico (EMPE). 3. Establecer un marco legal que habilite un esquema de vigilancia sobre los buró de crédito privado, que permita supervisar su adecuado funcionamiento así como el cumplimiento de lo establecido en las leyes específicas que los regulan. En ese marco, debiera definirse qué institución estaría a cargo de dicha tarea (naturalmente debería ser el BCP-SIB).

SECCIÓN E	**MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**
Buena Práctica E.1	***Procedimiento Interno de Atención de Quejas*** **a. Cada banco debería tener establecido un procedimiento para reclamos por escrito y una persona que se encargue de darle el manejo apropiado a cualquier reclamo de los clientes, con un resumen de dicho procedimiento incluido como parte de los Términos y Condiciones del banco referidos anteriormente en la Buena Práctica respectiva, y una orientación en los mismos Términos y Condiciones acerca de cómo el cliente puede obtener fácilmente una copia completa de tal procedimiento.** **b. Dentro de un período de tiempo corto, posterior a la fecha en que el banco reciba el reclamo, el banco debería:** **i. mandarle al cliente/reclamante por escrito el acuse de recibo de la queja o denuncia;** **ii. proveer al reclamante el nombre de una o más personas designadas por el banco para atender el reclamo hasta que sea**

	resuelto o ya no pueda ser procesado dentro del banco. **c. El banco debería proveerle regularmente al reclamante una actualización por escrito acerca del progreso de la investigación de la queja en intervalos razonables de tiempo.** **d. El banco debería informar al cliente/reclamante por escrito acerca del resultado de la investigación a los pocos días hábiles después de haber completado la investigación y en los casos pertinentes, explicarle al cliente/reclamante los términos de cualquier oferta o solución propuesta al cliente/reclamante.** **e. El banco debería informarle al cliente/reclamante sobre la existencia de una defensoría del cliente financiero (ombudsman) o de otras opciones de resolución alterna de conflictos si existieren.** **f. Cuando un banco reciba una queja verbal, debería ofrecerle al cliente/reclamante la oportunidad de que la queja sea tratada por el banco como si fuera una queja por escrito de acuerdo a lo anterior. Sin embargo, el banco no debería requerir que la queja sea por escrito.** **g. El banco debería mantener un registro actualizado de todas las quejas que ha recibido y las acciones que ha tomado para resolverlas.** **h. El registro debería contener los detalles de quien presentó la queja, la naturaleza de la queja, una copia de la(s) respuesta(s) del banco, una copia de toda la correspondencia o registros relevantes, la acción tomada para resolver la queja y si se logró resolver la misma, y si es así, en base a qué fue resuelta.** **i. Los bancos deberían dejar a disposición dichos registros para que sean revisados por el ente regulador o supervisor bancario cuando éste lo solicite.**
Descripción	El marco reglamentario no contempla el requerimiento de que las entidades cuenten con un procedimiento interno para la atención de reclamos y quejas de los clientes. Algunas entidades, pese a no ser requerido reglamentariamente, tienen un sistema de atención de reclamos, aunque el mismo no suele identificarse de igual manera entre las diferentes instituciones y, en general, están asociados a otras actividades (v.g. marketing, control de calidad, sustentabilidad, etc.). Las entidades financieras no informan al público sobre los mecanismos y pasos que deben seguir para formular un reclamo, incluyendo los tiempos para su resolución. Las vías de comunicación entre la entidad y el cliente suelen hacer referencia a consultas o sugerencias, sin hacer mención a reclamos y quejas (lo cual dificulta acceder, de manera efectiva, a la información de los procedimientos para realizar reclamos). Las entidades tampoco informan a sus clientes sobre los medios alternativos de resolución de reclamos (para el caso de que no reciba respuesta de la entidad financiera, o no le satisfaga la misma). Se estima que varios clientes no presentan sus quejas por desconocer dónde y cómo hacerlo, mientras que en otros casos las quejas no son registradas y procesadas. Las entidades financieras, en general, hacen un uso limitado de la información de reclamos con el objetivo de mejorar su administración y gestión. No utilizan las

	estadísticas de reclamos para la identificación de debilidades o aspectos de mejoras en sus respectivas entidades financieras sobre los factores que dieron origen al reclamo (por ejemplo, errores en el registro de operaciones, problemas tecnológicos, fraudes, malas prácticas comerciales, etc.) que podrían estar reflejando problemas mayores en las entidades.
Recomendación	1. La SIB debiera avanzar con la elaboración y aprobación de un proyecto de reglamento que requiera a las entidades financieras contar con responsables y procedimientos para la atención de reclamos. El mismo debería establecer, claramente, las vías para formular el reclamo, su identificación, seguimiento y respuesta al cliente, incluyendo los plazos máximos para ello. 2. Las entidades deberían recopilar información interna sobre los reclamos presentados por sus clientes. Ello no sólo con el objetivo de identificar si dichos reclamos fueron respondidos de manera satisfactoria, sino también para detectar áreas de mejora que permitan prevenir la repetición de reclamos a futuros así como otros aspectos adicionales que podrían estar reflejando debilidades o riesgo que impacten a la misma entidad financiera.
Buena Práctica E.2	***Mecanismos Formales de Resolución de Disputas*** **a. Se debería establecer un sistema que permita a los clientes de un banco apelar a una asequible y eficiente tercera parte, como la defensoría del cliente bancario o alguna institución equivalente, en el caso que la queja de uno o más clientes no sea resuelta de acuerdo con los procedimientos descritos en la Buena Práctica anterior.** **b. Se debería dar a conocer la existencia de una defensoría del cliente bancario o de una institución equivalente y la información básica relacionada al proceso y sus procedimientos en los Términos y Condiciones del banco referidos anteriormente en la Buena Práctica respectiva.** **c. A petición de cualquier cliente bancario, el banco debería poner a disposición del cliente los detalles de la defensoría del cliente o la institución equivalente, y de sus procesos y procedimientos aplicables, incluyendo la naturaleza vinculante de sus decisiones y los mecanismos para garantizar el cumplimiento de tales decisiones.** **d. La defensoría del cliente bancario o institución equivalente debería recibir los recursos apropiados y debería ejercer su función imparcialmente.** **e. La decisión de la defensoría del cliente bancario o de la institución equivalente debería ser vinculante al banco contra el que se haya presentado el reclamo.**
Descripción	No hay un requerimiento reglamentario para que las entidades financieras informen a sus clientes sobre las alternativas de resolución de sus reclamos tienen en segunda instancia (por terceras partes). Por otro lado, no es claro las competencias y divisiones de tares de SEDECO y la SIB para abordar los reclamos que les sean presentados por productos y servicios financieros provistos por entidades financieras reguladas por el BCP. Asimismo, ambas instituciones (SEDECO y SIB) no cuentan con la infraestructura, presupuesto, procedimientos ni recursos humanos necesarios para poder dar

	respuesta en tiempo y forma de una cantidad relevante de reclamos (los que han abordado hasta la fecha son mínimos respecto de los que deberían de lidiar en caso de una mayor difusión sobre la existencia de esta tercera parte). Respecto del accionar del mercado, ADEFI desarrolló una Defensoría del Cliente Financiero (DCF). Es una instancia privada que el usuario de financieras puede apelar luego de que haya presentado su reclamo ante la entidad y no haya obtenido respuesta, o la misma no le satisfaga. La DCF emitiría un dictamen básico no vinculante para la entidad; por lo que su rol es más de mediador que de árbitro. El procedimiento contempla una tercera instancia: la mediación en el ámbito del Centro de Arbitraje y Mediación de Paraguay (que funciona en el ámbito privado, dentro de la Cámara de Comercio). En la práctica, tanto el esquema del DCF como el de la mediación no han operado, ya que no ha tenido difusión y ha permanecido en estado latente. Un banco también ha suscripto un acuerdo específico con el Centro de Arbitraje como tercera parte para la resolución de reclamos, aunque dicho esfuerzo individual no ha tenido mayor impacto y conocimiento de los usuarios en general. La ASOBAN no ha elaborado ningún esquema de resolución en segunda instancia de los reclamos no satisfechos de los clientes bancarios. Las entidades financieras no informan a sus clientes las alternativas disponibles que tienen para resolver disputas a través de una segunda instancia confiable para el usuario, tales como SEDECO (que es autoridad de aplicación de la LDC) ni la SIB (que recientemente incluyó en su página web la posibilidad de realizar reclamos). La Ley 1879/02 establece el marco legal para el arbitraje y la mediación. Las alternativas de mediación, más allá de la iniciativa desarrollada por ADEFI y un banco individual (ambas con impacto mínimo), no es una vía de resolución de terceras parte aplicable en Paraguay para operaciones de consumidores financieros.
Recomendación	1. Definir claramente el alcance en la atención de reclamos que tendrá SEDECO y la SIB. 2. SEDECO y la SIB deben contar con la infraestructura, tecnología, presupuesto, recursos humanos, manuales y procedimientos necesarios para la atención de reclamos, en función de las responsabilidades definidas en 1. 3. BCP debiera emitir una resolución en la que establezca que las entidades financieras deban informar, a través de diferentes medios, que los usuarios cuentan con la posibilidad de acudir a una segunda instancia (tercera parte), luego de haber presentado el reclamo a la entidad financiera y no satisfacerle al cliente la respuesta recibida o, habiendo transcurrido un plazo razonable a definir en el reglamento, no la haya recibido respuesta alguna). Dicha información debería estar, como mínimo, en la página web de cada entidad financiera en la sección de reclamos, en los folletos donde se describe el proceso de atención de reclamos, en las llamadas al *call center* para efectuar un reclamo, contratos, cartelería en las sucursales, documentos de información clave, entre otros. 4. A mediano plazo, ASOBAN y ADEFI deberían promover un esquema de resolución de reclamos en segunda instancia (luego de haber acudido a la entidad financiera) que sea creíble para el usuario, independiente de las

	entidades financieras y sus decisiones vinculantes para ellas. 5. SEDECO y BCP debieran evaluar la creación de un Defensor del Cliente Financiero ("Ombudsman Financiero") para la atención de reclamos de bajo monto.
Buena Práctica E.3	***La Publicación de la Información sobre las Quejas de los Consumidores*** **a. Las estadísticas y los datos de las quejas de los clientes, incluyendo aquellas relacionadas a una violación de cualquier código de conducta de la industria bancaria, deberían ser compilados periódicamente y publicados por la defensoría del cliente financiero, la autoridad supervisora financiera o la agencia de protección del consumidor.** **b. Los entes reguladores deberían publicar estadísticas, datos y análisis relacionados a sus actividades con respecto a la protección del consumidor en relación con los productos y servicios bancarios, de manera tal que, entre otras cosas, se reduzcan las fuentes de quejas y conflictos sistémicos de los consumidores.** **c. Las asociaciones de la industria bancaria deberían también analizar los datos y estadísticas de quejas y proponer medidas para evitar la repetición de las quejas sistémicas de los consumidores.**
Descripción	Ni SEDECO ni la SIB publican estadísticas de los reclamos que reciben por productos o servicios financieros. SEDECO no ha estandarizado, en lo interno, la recopilación de estadísticas sobre reclamos recibidos. La SIB no ha requerido a las entidades financieras que recolecten, de manera estandarizada (es decir, con una clasificación homogénea) información sobre los reclamos que ellas reciben ni los resultados de los mismos (si, por ejemplo, resultaron favorables o no para el usuario). Adicionalmente, la SIB tampoco solicita las entidades le remitan información sobre los datos que, voluntariamente, estén recopilando sobre sus reclamos. Las asociaciones de financieras y bancos no cuentan con estadísticas sobre los reclamos que reciben sus asociados, por lo que tampoco promueven acciones para corregir los aspectos que originarían dichos reclamos (prácticas comerciales, entrenamiento del personal, transparencia en la información, claridad en la publicidad, etc.)
Recomendación	1. La SIB debe establecer (por reglamento) una categorización estandarizada de reclamos, requiriendo que las entidades clasifiquen los mismos en la categoría más apropiada, facilitando el proceso de comparación entre entidades. El mismo reglamento debiera exigir que cada entidad financiera publique en su página web, de manera estandarizada, estadísticas sobre los reclamos recibidos. Asimismo, las entidades financieras deberían de remitir periódicamente (v.g. mensual o trimestralmente) las estadísticas recopiladas a la SIB. 2. SEDECO y la SIB deberían recopilar de manera estandarizada (bajo una clasificación homogénea por tipo de reclamo) información sobre los reclamos que les fueron presentados (v.g. como segunda instancia) vinculados con el sector financiero. 3. La SIB debiera de publicar en su página web, una vez que el reglamento ya esté en vigencia y plenamente implementado, estadísticas sobre los reclamos

	recibidos por las entidades y, por otro lado, los reclamos recibidos por la misma SIB. El listado por entidades financieras debería contener cifras nominales junto con cifra "normalizadas" que midan la performance en términos relativos al volumen de operaciones de la entidad (para facilitar la comparación entre entidades de diferente tamaño y operatoria). 4. ASOBAN y ADEFI debieran requerir (o hacer uso de información pública cuando ella esté disponible) de datos sobre reclamos en el sector, de manera de promover las políticas que permitan prevenir los mismos, de una manera proactiva.

SECCIÓN F	**ESQUEMAS DE GARANTÍA Y SOLVENCIA**
Buena Práctica F.1	***La Protección del Depositante*** **a. La ley debería garantizar que el regulador o supervisor puede tomar las medidas necesarias para proteger a los depositantes cuando un banco es incapaz de cumplir sus obligaciones incluyendo la devolución de los depósitos.** **b. Si hubiere una ley sobre el seguro de los depósitos, debería indicar claramente:** **i. el asegurador;** **ii. las clases de los depositantes que están asegurados;** **iii. la extensión de la cobertura del seguro;** **iv. quién estará a cargo de los fondos para hacer los pagos;** **v. el/los contribuyente(s) del fondo;** **vi. causales de pagos tomados de este fondo a favor de los asegurados;** **vii. los mecanismos para asegurar un pago a tiempo a los depositantes que han sido asegurados; y** **viii. circunstancias en las cuales se les negaría a los depositantes el pago de sus depósitos.** **c. De una manera continua, el asegurador de depósitos debería, directamente o a través de los bancos asegurados o la asociación de bancos comerciales asegurados, si hubiere tal asociación, promover la conciencia pública sobre el sistema de seguro de depósitos, así como del sistema, incluyendo sus ventajas y limitaciones.** **d. Tal conciencia pública debería, entre otras cosas, educar al público en general acerca de las instituciones e instrumentos financieros cubiertos por el seguro de depósitos, la cobertura y los límites del seguro de depósitos y el proceso de reembolso.** **e. El asegurador de depósitos debería trabajar estrechamente con los bancos miembros y otros participantes de las redes de seguridad para asegurar la consistencia en la información provista a los consumidores y para maximizar de manera permanente la conciencia pública.**

	f. El asegurador de depósitos debería recibir o conducir una evaluación regular de la efectividad de su programa de conciencia pública o de sus actividades.
Descripción	El marco legal establece claramente el asegurador (Fondo de Garantía de los Depósitos –FGD, administrado por el BCP), la extensión de la cobertura (de G$ 136,000, equivalente a unos USD 28,000 aproximadamente), los mecanismos de cálculo (neteando deuda vencidas, consolidación de depósitos), las causales de pago (caída de una entidad financiera), mecanismos para el pago y qué depósitos están excluidos de la garantía (v.g. vinculados a la entidad). El monto de la cobertura de depósitos es elevado (alcanza a cubrir plenamente el 97% de las cuentas de depósitos en el sistema financiero). Los reglamentos establecen la obligatoriedad de que las entidades publiquen en sus locales la existencia y alcance de la garantía de los depósitos. Asimismo, las entidades incorporan dicha información en algunos de los documentos que remiten a los bancos. El FGD ha emitido folletos informativos sobre las características y alcances del FGD, aunque los mismos no se encontraban en las sucursales que fueron visitadas. No se ha llevado a cabo una evaluación por parte del FGD sobre conocimiento del público de la existencia y el alcance de la garantía de los depósitos. Tampoco se han desarrollado, en los últimos años, programas masivos de difusión.
Recomendación	1. Realizar una medición del grado de conocimiento de la población sobre la existencia y alcance de la garantía de los depósitos. 2. Adecuar los mecanismos de difusión en función de los resultados obtenidos de dicha encuesta. Evaluar la realización de una mayor difusión del esquema de seguro de depósitos, utilizando los medios con mayor llegada (v.g. radio), tanto en español como en guaraní.
Buena Práctica F.2	***Insolvencia*** **a. Los depositantes deberían tener una mayor prioridad sobre otros acreedores no asegurados en el proceso de liquidación de un banco.** **b. La legislación relativa a la insolvencia de los bancos debería establecer disposiciones expeditas, costo-efectivas y equitativas que permitan el reembolso máximo de los depósitos a los depositantes a tiempo.**
	Los depósitos son los únicos pasivos del banco que están alcanzados total o parcialmente (dependiendo del monto de los mismos) por la garantía de los depósitos. Asimismo, la Ley 2334 de Garantía de los Depósitos (artículo 20) establece, para cuando la entidad haya caído, a los depósitos como un pasivo de primer orden de prelación para su incorporación en el balance de exclusión y posterior transferencia (junto con los activos que lo equilibran) a una o varias entidades financieras (solventes) receptoras.
Recomendación	No aplicable

SECCIÓN H	**LA COMPETENCIA Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Buena Práctica H.1	***Políticas Reguladoras y Políticas Referentes a la Competencia*** **Los entes reguladores y las autoridades que regulan la competencia deberían ser obligados a consultarse entre sí con el propósito de asegurar el establecimiento, aplicación y ejecución de políticas coherentes con respecto a la regulación de los servicios financieros.**
Descripción	El marco legal y reglamentario de defensa de la competencia es reciente. La Ley 4953 de Defensa de la Competencia (junio 2013) establece la creación de la Comisión Nacional de la Competencia (CONACOM). En el Artículo 61 de la Ley "Colaboración e Información" se establece el deber de suministrar información o emitir los informes que solicite la CONACOM por parte de las instituciones públicas y entes reguladores, dentro de los cuales se encuentra el BCP (en caso de incumplir se exponen a multas). La CONACOM en cualquier fase del procedimiento podrá recabar la adecuada prestación de la colaboración de los entes reguladores, informándoles las actuaciones relevantes que integran el expediente para la colaboración recabada. Asimismo, el mismo artículo señala que la CONACOM es la única institución pública competente para evaluar la restricción a la libre competencia y para instruir los procedimientos que en ella se regula. Por otro lado, la reglamentación de la Ley de Defensa de la Competencia (Decreto 1490, abril 2014) establece en el artículo 80 el requerimiento de informes obligatorios en caso de sectores regulados. Específicamente, en los procedimientos tramitados en la banca, la CONACOM deberá solicitar de manera obligatoria al BCP un informe sobre los aspectos técnicos de los servicios y/o productos evaluados, los mercados involucrados, la conducta investigada y la regulación que pudiere ser aplicado a los mismos. En los procesos vinculados con la notificación de operaciones de concentración, la CONACOM deberá solicitar al BCP información sobre los porcentajes de participación en el mercado de personas involucradas en las operaciones. El informe no tiene carácter de vinculante para la CONACOM, y el incumplimiento en remitirlo no suspende la tramitación del procedimiento.
Recomendación	Si bien el marco legal y reglamentario contempla la intervención del BCP en procedimientos que involucre a entidades financieras, debe establecerse los mecanismos formales para la interacción y coordinación entre el BCP y la CONACOM de manera rutinaria (no sólo cuando hay un procedimiento en ejecución). Una vez que la CONACOM esté en funcionamiento, se debe avanzar con la elaboración y firma de un memorando de entendimiento entre ambas instituciones
Buena Práctica H.2	***Revisión de la Competencia*** **Dada la importancia de la banca minorista en la economía en general y en el bienestar de los consumidores, las autoridades reguladoras de la competencia deberían:** **i. supervisar la competencia en la banca minorista;** **ii. conducir y publicar para el consumo en general, evaluaciones periódicas del estado de la competencia en la banca minorista (tales como el rango de tasas de interés entre bancos para productos específicos); y**

	iii. hacer recomendaciones que estén disponibles al público en general sobre cómo mejorar la competencia en la banca minorista.
Descripción	La CONACOM, de reciente creación, tiene dentro de sus objetivos la realización de análisis sectoriales de competencia. En la práctica, la CONACOM todavía no está en funcionamiento y no ha definidos los sectores prioritarios en los que analizará la concentración.
Recomendación	A medida que la CONACOM cuente con recursos suficientes y comience a operar de manera efectiva, debiera incluir dentro de sus prioridades el análisis y la revisión de la competencia en el sector financiero minorista.
Buena Práctica H.3	***El Impacto de la Política de la Competencia sobre la Protección al Consumidor*** **La autoridad de la competencia y el regulador deberían evaluar el impacto de las políticas sobre la competencia en el bienestar de los consumidores, especialmente con respecto a cualquier limitación a la elección del cliente y la colusión con respecto a intereses y otros cargos y comisiones.**
Descripción	El BCP ha venido analizando el comportamiento de la tasa de interés así como el costo de las comisiones que cobran las diferentes entidades financieras. Por otro lado, los representantes de la CONACOM manifestaron su interés de mantener un estrecho vínculo con el BCP para efectuar una evaluación de la competencia en el sector bancario.
Recomendación	El BCP debe continuar y profundizar sus análisis de comportamiento del precio de los servicios y los productos bancarios para contar con la información que permitan, en su momento, el trabajo y la interacción entre los funcionarios técnicos del BCP y de la CONACOM.

II. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO[4]

SECCIÓN A	INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Buena Práctica A.1	***Régimen de Protección del Consumidor*** **La ley debería establecer reglas claras de protección al consumidor en el ámbito de las instituciones de crédito no bancario, y debería haber mecanismos institucionales adecuados para asegurar la implementación y la aplicación de todas esas reglas de forma exhaustiva, objetiva, oportuna y justa, así como de sanciones que disuaden de manera efectiva las violaciones de estas reglas.** **a. Debería haber disposiciones legales específicas, que creen un régimen efectivo para la protección de los consumidores de las instituciones de crédito no bancario.** **b. Debería haber una autoridad gubernamental responsable de implementar, supervisar y hacer cumplir la protección al consumidor en el área de las instituciones de crédito no bancario.** **c. La autoridad supervisora de las instituciones de crédito no bancario debería tener un registro, que liste los nombres de las instituciones de crédito no bancario.** **d. Debería haber coordinación y cooperación entre las distintas instituciones encargadas de implementar, supervisar y hacer cumplir la protección al consumidor y la regulación y supervisión del sector financiero.** **e. La ley debería proveer, o al menos no prohibir, un rol para el sector privado, incluyendo las asociaciones voluntarias de consumidores y las organizaciones auto-reguladoras, en relación con la protección al consumidor en el área de las instituciones de crédito no bancario.**
Descripción	**a. Disposiciones legales** Las cuestiones de protección de los consumidores están cubiertas por la Ley de Protección al Consumidor en general, el Código Civil, así como el marco jurídico y regulatorio aplicable a las cooperativas financieras. Las disposiciones en el marco del sector cooperativo en muchos casos refinan la Ley de Protección al Consumidor, y no parecen estar en contradicción con ella. No obstante, las regulaciones sobre protección de los consumidores se encuentran dispersas en diferentes reglamentos y disposiciones, lo que hace que sea difícil tener una visión de conjunto y establecer posibles superposiciones. Esto también conduce a la fragmentación de la supervisión y la aplicación, ya que diferentes organismos

[4] Preparado por Luis Treviño, con la orientación proporcionada por Ilka Funke. Una evaluación independiente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se llevó a cabo dado las estructuras de supervisión independiente relacionadas a las cooperativas, y el importante papel que jueguen para la inclusión financiera en Paraguay.

	de supervisión están involucrados. La "**Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario**" **(Ley de Protección al Consumidor 1334/98)** y **el Decreto 20572/03** crean un marco general de protección del consumidor para la compra de bienes y servicios. Este también cubre explícitamente los servicios financieros. La ley establece los derechos y obligaciones básicos de los clientes (tanto personas físicas como jurídicas), entre ellos los derechos a (i) elegir libremente un servicio o bien, (ii) recibir información clara y correcta sobre la composición, calidad, precio y riesgo del producto/servicio, y (iii) a la protección contra la publicidad y comercialización inadecuadas y los contratos abusivos (Art. 6). El Capítulo 13 también incluye disposiciones especiales para los "círculos cerrados", donde los consumidores reúnen fondos para obtener servicios o productos. El Capítulo establece la libertad de asociarse y retirarse de estos círculos, y regula la autoridad para la toma de decisiones dentro del círculo. Como las cooperativas están constituidas por miembros y en este sentido son círculos cerrados, esto también se aplica a ellas. Las disposiciones son de naturaleza amplia, lo que en ausencia de regulaciones más específicas hace más difícil la implementación y la aplicación efectivas. El marco legal y regulatorio para las cooperativas incluye una serie de disposiciones relevantes de protección de los consumidores. La ley general de cooperativas, **Ley 438/94,** establece normas para la constitución, organización y funcionamiento de todos los tipos de cooperativas (sectoriales o multifuncionales), así como instituciones gremiales de segundo y tercer nivel. Esto incluye normas esenciales de gobierno (incluyendo procesos de resolución de quejas), que en instituciones constituidas por miembros genera un primer nivel de protección de los consumidores. También prevé una financiación específica para la educación general de los miembros, pero no para la educación financiera de forma explícita. **El Decreto 14052/96** regula la Ley 438. Más recientemente, se emitió la **Resolución 11102/13** (y sus modificaciones posteriores), creando un marco regulatorio compilado para las cooperativas financieras (denominadas "Cooperativas de Ahorro y Préstamo"), así como para sus entidades de segundo nivel. El marco establece un régimen de regulación y supervisión en niveles proporcionales al perfil y riesgo planteado por las cooperativas financieras individuales. Diferencia tres tipos de cooperativas en función de sus activos (Tipo A, con activos por encima ~ USD 11 millones, Tipo B más de ~ USD 1,1 millones, y Tipo C por debajo de este umbral). Este nuevo marco para las cooperativas de ahorro y préstamo incluye por ejemplo, disposiciones para una comunicación adecuada de la información sobre las operaciones de crédito, la divulgación de los términos y condiciones ofrecidos para cada servicio o producto, los requisitos mínimos para los contratos generales de acuerdo, y disposiciones generales para la integridad de la publicidad emitida. El marco especial está compilado en un documento regulador independiente disponible en el sitio del INCOOP, y se actualiza regularmente para reflejar las revisiones regulatorias. Algunas disposiciones pertinentes a la protección de los consumidores también están incluidas en el Código Civil. Este último establece en el art. 475 una tasa de

	interés de usura, que ha de ser determinada por el Banco Central y es la tasa de interés máxima que se puede cobrar legalmente por préstamos. El Código Civil también establece algunas disposiciones básicas para contratos, incluyendo contratos de créditos. Los Art. 526-574 incluyen por ejemplo, normas para la venta de un préstamo a un tercero y para los pagos a ser realizados, el Art. 437 en adelante cubren los derechos del acreedor para hacer cumplir las garantías del crédito pendiente. Estas son disposiciones generales sobre contratos, a ser aplicadas en los tribunales. **b. La autoridad gubernamental responsable de la implementación, la supervisión y aplicación de la protección de los consumidores** Dos entidades separadas están involucradas en la implementación, supervisión y aplicación de las cuestiones relacionadas a la protección de los consumidores en lo referente a las cooperativas: SEDECO y INCOOP. Por otra parte, los tribunales desempeñan un papel en la sanción de violaciones: Hasta hace poco, el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) y de forma voluntaria los municipios, eran los encargados de supervisar la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor. En 2013, este acuerdo fue modificado a través de la **Ley 4974/13,** que establece una nueva entidad autónoma, la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), como entidad encargada de la implementación y regulación de la Ley de Protección al Consumidor. La entidad depende del MIC, pero tiene su propio presupuesto. Siendo de reciente creación, actualmente cuenta con escasos recursos humanos y no existe un sistema de TI establecido para realizar esta tarea intersectorial. Tampoco existe un especialista específico del sector financiero en el equipo. Considerando esto, la capacidad de facto de SEDECO para supervisar y dar seguimiento a los temas de protección del consumidor en el área del sector financiero (incluyendo las cooperativas) es actualmente limitada. El Capítulo X (Art. 43-44) y el Capítulo XIV (Art. 51-52) de la Ley de Protección al Consumidor asigna a los tribunales como autoridad encargada de sancionar cualquier violación de la protección del consumidor señalada por individuos, la SEDECO o asociaciones de protección del consumidor y otras partes interesadas. Los tribunales pueden tratar tanto los casos individuales como los colectivos. En la práctica, sólo algunos casos parecen haber sido puestos en conocimiento de los tribunales, por lo que las violaciones de protección del consumidor por lo general no son sancionadas. La regulación y supervisión de las cooperativas, incluyendo las cooperativas de ahorro y préstamo, son asignadas a través de la **Ley 438/94 (Art. 115)** a un órgano regulador y de supervisión dedicado, el "Instituto Nacional de Cooperativismo" o "INCOOP". En 2003, el INCOOP fue creado a través de la **Ley 2157/03** como un organismo de supervisión independiente y autónomo para el sector cooperativo, que depende del Ministerio de Agricultura. De acuerdo con el Art. 4 de la Ley del INCOOP, el objetivo del INCOOP es ayudar a implementar el **Art. 113 de la Constitución**, que establece que el gobierno debe apoyar la formación de cooperativas que operan bajo los principios de solidaridad y beneficio social. Además, sus funciones también incluyen la provisión de creación de capacidad y el apoyo para ayudar a fortalecer el movimiento cooperativo en el país. El Art. 5 (d) y (e) de la ley del INCOOP también proporciona al INCOOP la

	facultad legal para establecer normas que regulen el funcionamiento económico y social correcto de las cooperativas, y para llevar a cabo una supervisión, control y ejecución adecuados de las actividades de las cooperativas. En general, el papel del INCOOP en el apoyo del funcionamiento económico y social de las instituciones miembros le da un mandato directo para la supervisión y la aplicación del marco regulador de las cooperativas, así como un mandato indirecto para la protección de los intereses de los miembros de las cooperativas. Como se discutió en A3, la capacidad de facto del INCOOP para supervisar y hacer cumplir las disposiciones de protección del consumidor incorporada en su marco legal y regulatorio es limitada. **c. Disponibilidad de registro** De acuerdo a la **Ley 2157/03** (Art. 5 h), el INCOOP está a cargo de mantener el Registro Nacional de Cooperativas. En su página web, el INCOOP proporciona información sobre las entidades registradas, su ubicación, así como una lista de las entidades cerradas. Sin embargo, la información no se actualiza de forma regular, y la última información disponible data de junio de 2011. Para más detalles sobre esto vea la sección A.4. **d. Coordinación y cooperación entre instituciones involucradas** Se firmó un Memorando de Entendimiento para la colaboración en materia de protección de los consumidores en septiembre de 2005 entre el Ministerio de Industria y Comercio y el INCOOP. Desde entonces, el INCOOP introdujo varias modificaciones pertinentes a la protección del consumidor a su marco regulatorio, de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor aplicable. Como el MIC fue sustituido recientemente por la SEDECO, un nuevo Memorando de Entendimiento tendrá que ser firmado. **e. Papel del sector privado, incluyendo asociaciones de consumidores y organizaciones autorreguladas voluntarias** El Art. 6 g de la Ley General de Protección al Consumidor establece el derecho esencial de los consumidores a formar asociaciones de consumidores con el propósito de la defensa y representación de los mismos. El Art. 45 aclara que las asociaciones de consumidores son asociaciones constituidas por personas individuales sin intereses económicos, políticos o comerciales, cuyos objetivos son: garantizar la defensa y protección de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representatividad y el respeto de sus derechos. El Art. 47 establece explícitamente un rol de las asociaciones de protección de los consumidores en la educación y protección del consumidor. Además, el **Decreto 20572/03** (que regula y establece el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor llamado "SNIPC") permite a las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y asociaciones de entidades privadas ser parte del SNIPC. El Art. 3 apoya la participación activa de las organizaciones de la sociedad civil a través de las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y sindicatos

	afiliados al SNIPC. En la práctica, sólo hay una asociación mayor de consumidores (la Asociación de Usuarios y Consumidores del Paraguay, "ASUCOP") operativa en Paraguay. ASUCOP sólo tiene una estructura administrativa reducida en su lugar, y sus operaciones se gestionan de forma voluntaria por personas jurídicas. La asociación no ha tenido un papel específico en la protección de los clientes del sistema financiero, pero está incluida en las consultas para la Ley de Tarjetas de Crédito que se está elaborando. No existen asociaciones de consumidores específicas para las cooperativas. La Ley General de Cooperativas permite a las cooperativas integrarse horizontalmente en forma de asociaciones para intercambiar y compartir servicios, complementar las actividades de forma más adecuada, cumplir con los objetivos sociales y, finalmente, apoyar el principio de integración cooperativa (**Ley 438/94, Art. 78**). Las cooperativas también pueden integrarse verticalmente en Cooperativas Centrales con tres o más cooperativas o en Federaciones con siete o más cooperativas (cooperativas de segundo grado). Ocho o más Cooperativas Centrales y Federaciones pueden crear una Confederación o Cooperativa de 3er grado (por ejemplo, CONPACOOP) que es más bien una institución gremial de representatividad del sector. (**Ley 438/94, Art. 83, 88 y 92**). Mientras que la protección del consumidor no se menciona explícitamente entre los papeles de las formas horizontales o verticales de la integración, tampoco está prohibida. A junio de 2014, existen 13 Cooperativas Centrales, 5 Federaciones y una Confederación (CONPACOOP).
Recomendaciones	1. La división del trabajo y las responsabilidades en la aplicación de la protección de los consumidores en las cooperativas financieras necesitan aclararse, y el papel del INCOOP en el ámbito de la protección de los miembros debe ser fortalecido: • El INCOOP debería firmar cuanto antes un memorando de entendimiento con la SEDECO, y establecer grupos de trabajo con la SEDECO para cerciorarse de que los dos marcos regulatorios están alineados entre sí y forman un todo coherente, así como para coordinar y mejorar la eficiencia de los mecanismos de supervisión y aplicación. • El INCOOP debería compilar todas las disposiciones legales de protección del consumidor relacionadas en un documento orientativo separado, y establecer mecanismos estructurados para la supervisión, así como la respuesta y los recursos en caso de violación a estas disposiciones. Este ejercicio, por una parte facilitaría la coordinación con SEDECO, ayudaría a identificar las posibles brechas en la protección de los consumidores en el marco jurídico específico para las cooperativas, y ayudaría al INCOOP a evaluar la rentabilidad de las medidas existentes. También sería útil para ayudar a coordinar las disposiciones existentes con el BCP, con el objetivo de crear una igualdad de condiciones y una mayor transparencia entre los servicios financieros prestados por bancos, compañías financieras y cooperativas financieras. • Por último, sería beneficioso si el BCP y el INCOOP pudieran colaborar para armonizar los términos técnicos y los requisitos de divulgación (por ejemplo, términos de comisiones y terminología financiera utilizada). Esto ayudaría a crear una igualdad de condiciones entre los proveedores de servicios

	financieros, y proveería al cliente la transparencia necesaria para la toma de decisiones financieras (véase B7 de evaluación del sector bancario). 2. Como se analiza en mayor detalle en A4, el INCOOP debería (i) establecer normas y procedimientos claros y rentables para la liquidación de Cooperativas para permitir el cierre de las cooperativas inactivas, y su eliminación del registro; y (ii) hacer cumplir que las cooperativas tengan que proveer, como mínimo anualmente, sus estados financieros al supervisor. Para procesar adecuadamente los datos y divulgar la información recopilada de manera regular, INCOOP debe adquirir sistemas informáticos adecuados para recaudar la información, y proporcionar información actualizada de forma oportuna tanto en el registro, como en la información estadística sobre el sector. Información más detallada puede ser revelada en depósitos legales de información que sólo sean accesibles para los miembros y un número limitado de autoridades públicas, mientras que la información financiera general y la relacionada a productos debe ser puesta a disposición del público (si es posible para cada entidad) en el sitio web general del INCOOP.
Buena Práctica A.2	***Código de Conducta para Instituciones de Crédito No Bancario*** **a. Debe haber un código de conducta basado en principios para las instituciones de crédito no bancario, elaborado en consulta con la industria del crédito no bancario y las asociaciones de consumidores pertinentes, y debe ser supervisado por un organismo oficial o un organismo de auto-regulado efectivo.** **b. Si existe un código de conducta basado en principios, debe darse a conocer y difundirse al público en general.** **c. El código basado en principios debe ser expandido con los códigos voluntarios sobre cuestiones específicas de la industria (uniones de crédito, cooperativas de crédito, otras instituciones de crédito no bancario).** **d. Cada código voluntario mencionado asimismo debe publicarse y difundirse.**
Descripción	a. No existe ningún código de conducta establecido para toda la industria de las cooperativas financieras. CONPACOOP, la Confederación Paraguaya de Cooperativas, trató de establecer un código de ética formal entre sus federaciones miembros y Cooperativas Centrales en 2009, pero en ausencia del apoyo suficiente de miembros, el Código no pudo adoptarse. b. No aplicable c. Ciertas cooperativas individuales y el INCOOP mismo introdujeron códigos de conducta/ética: - En 2010, el INCOOP introdujo tanto un Código de Ética (Resolución 6652/10) y un Código de Buen Gobierno (Resolución 6653/10). Ambos forman parte del MECIP, sistema de control interno del INCOOP. Los códigos establecen los principios básicos para el personal del INCOOP en el ejercicio de la actividad. Por ejemplo, el **Art. 13** del código de buen gobierno establece que el Presidente del INCOOP y la Junta deben establecer y promover "prácticas

	éticas" entre su personal, hacia los proveedores y la sociedad civil en general; el **Art. 14** establece que la institución debe cumplir con la transparencia y la integridad en sus operaciones para evitar la corrupción; el **Art. 15** se compromete con la colaboración interinstitucional en la promoción de prácticas éticas; el **Art. 20** establece la protección de la confidencialidad de la información sensible; **y** el **Art. 27** establece la asistencia a quejas. - La Cooperativa Ñemby presentó su Código de Ética en 2010, prohibiendo por ejemplo la conducta fraudulenta de su personal, así como el uso indebido o la divulgación pública de información confidencial sobre los miembros. - La Cooperativa Universitaria publicó en 2011 un código de conducta para establecer una gobernanza adecuada hacia los miembros.[5] d. Todas las resoluciones de Control Interno, código de conducta y protocolo de buen gobierno del INCOOP se dan a conocer en Internet. Algunos de los códigos de conducta de cooperativas individuales también se dan a conocer públicamente en Internet.
Recomendaciones	1. CONPACOOP, INCOOP y las diferentes asociaciones gremiales deberían colaborar para establecer un código de conducta basado en principios para las cooperativas. El código de conducta podría ser modelado por ejemplo en los Códigos de Conducta o disposiciones tipo para la protección del consumidor establecidos por WOCCU o la DRGV, que cubren la gestión empresarial, la divulgación de las tasas y cargos, material de promoción honesto y justo, reclamaciones y mecanismos de resolución de conflictos, entre otros, etc. CONPACOOP debería asumir el liderazgo en la consecución de este proyecto. 2. Una vez establecido, el código de aplicación general de conducta debe ser publicado, ampliamente difundido y debe convertirse en parte del programa de educación cooperativa. CONPACOOP podría actuar como el organismo de autorregulación para ayudar a hacer cumplir la adhesión al código de conducta basado en principios y para dar a conocer a los miembros la información del contenido del código.
Buena Práctica A.3	***Otros Mecanismos Institucionales*** **a. Si las instituciones de crédito no bancario son supervisadas por una agencia financiera supervisora, la asignación de recursos entre la supervisión financiera y la protección del consumidor debería ser adecuada para permitir su implementación efectiva.** **b. El sistema judicial debería garantizar que la resolución final de cualquier disputa acerca de una cuestión de protección al consumidor con una institución de crédito no bancario sea accesible, oportuna y realizada profesionalmente.** **c. La autoridad supervisora de las instituciones de crédito no bancario debería alentar a los medios de comunicación y asociaciones de consumidores a desempeñar un papel activo en la promoción de la protección del consumidor en materia de instituciones de crédito no bancario.**

[5] http://www.cu.coop.py/images/descargas/codigo.pdf

Descripción	a. INCOOP, como órgano de supervisión de las Cooperativas, cuenta con dos equipos de supervisión: (I) un equipo de supervisión dedicado a la supervisión in situ, y (ii) un equipo fuera del sitio que ayuda a asistir a las cuestiones de protección de consumidores en materia de gobierno corporativo, gestión y quejas generales. En general, de los 200 empleados del INCOOP existentes, sólo 45 (25% del total de los recursos humanos del INCOOP) están dedicados a la supervisión en sitio y fuera de él. Considerando las 1.405 cooperativas registradas en Paraguay, esto parece muy insuficiente. INCOOP actualmente sólo tiene la capacidad de supervisar a las cooperativas más grandes (Tipo A) cada tres años (en promedio), y las restantes cuando se considere crítico. Teniendo en cuenta estas limitaciones técnicas y de recursos humanos, no se realiza la supervisión de la protección del consumidor ni la conducta del mercado, y no se establece un enfoque estructurado y consistente de la supervisión no prudencial. Las quejas recibidas de los miembros individuales o de la gerencia/Consejo de cooperativas se distribuyen a varios departamentos dentro del INCOOP, y no se realiza un seguimiento sistemático. Como resultado, no hay información sobre las denuncias recibidas, las áreas de inquietud y la resolución sugerida está disponible más adelante. b. No hay pruebas de que el sistema judicial haya estado involucrado de manera más sistemática en la resolución de conflictos sobre productos financieros. c. INCOOP no ha estado promoviendo directamente la protección del consumidor financiero. Como se discutió anteriormente, la confederación CONPACOOP ha tomado algunas iniciativas, pero hasta ahora sin resultado directo.
Recomendaciones	1. Dada la importancia estratégica del sector cooperativo en Paraguay (más de un tercio de la población adulta es miembro de una cooperativa financiera), es urgente el fortalecimiento de los recursos humanos y técnicos disponibles en general en el departamento de supervisión del INCOOP. Como parte de este fortalecimiento, INCOOP debería desarrollar un enfoque sistemático para la supervisión no prudencial y considerar a largo plazo la posibilidad de establecer una unidad específica a cargo de la protección de los consumidores. 2. INCOOP, el BCP y SEDECO deberían colaborar para crear mecanismos de recursos que provean mecanismos extrajudiciales de solución de controversias asequibles para los clientes del sistema financiero (para más detalles consulte las recomendaciones bajo E2) 3. CONPACOOP e INCOOP deben ayudar a crear conciencia de las ventajas de contar con marcos adecuados de protección de los consumidores establecidos, y apoyar la creación de capacidades en esta área en los distintos niveles del sector, así como grupos de interés públicos.
Buena Práctica A.4	***Registro de Instituciones de Crédito No Bancario*** **Todas las instituciones financieras que extienden cualquier tipo de crédito a los hogares deberían estar registradas con una autoridad de supervisión financiera.**
Descripción	De acuerdo a la **Ley 2157/03 (Art. 5 h, o y p),** INCOOP tiene el mandato de registrar y anular el registro de cualquier cooperativa en Paraguay (independientemente del tamaño y tipo de actividad). INCOOP está a cargo de

	mantener el Registro Nacional de Cooperativas, y mantenerlo actualizado. En la práctica, el Registro Nacional de Cooperativas no se actualiza regularmente, no hace diferencia entre cooperativas por tipo de actividad, y muchas entidades inactivas continúan incluidas en el registro. Dos factores contribuyen a esto: (i) los fallos en el sistema interno del INCOOP para mantener el registro actualizado; (ii) las deficiencias en los procesos legales y jurídicos para el cierre de cooperativas, lo que proporciona al INCOOP un papel limitado en el inicio del cierre de una cooperativa, y hace de la liquidación voluntaria un proceso costoso y que consume mucho tiempo (véase el Capítulo VII de la Ley General de Cooperativas). Como resultado, en particular las Cooperativas pequeñas de Tipo C se vuelven inactivas sin cerrar formalmente. En ausencia de la notificación al INCOOP, la cooperativa inactiva sigue estando registrada. A junio de 2014, la información del registro, que está disponible públicamente en el sitio web de INCOOP, data de 2011. El registro enumera 1.405 cooperativas en el año 2011, mientras que el Censo Cooperativo realizado por CONPACOOP en 2012 revela que sólo alrededor de 450 de las 1.405 cooperativas están en realidad en funcionamiento. La información contenida en el registro por lo tanto no es fiable, y no crea valor agregado.
Recomendaciones	1. El registro debería actualizarse con urgencia para ofrecer al público en general información sobre el número de cooperativas que en la actualidad están registradas, así como en funcionamiento de facto. En el futuro, todos los cambios en el registro deberían reflejarse de inmediato, y en forma periódica las entidades operativas de facto deben ser confirmadas. 2. Para resolver el problema de las muchas cooperativas inactivas, INCOOP debería revisar las regulaciones y procedimientos para la liquidación de las Cooperativas. Las regulaciones podrían dar, por ejemplo, a INCOOP el derecho de cerrar o al menos eliminar del registro a aquellas entidades que no proporcionan los estados financieros anuales a las autoridades supervisoras. 3. INCOOP debería hacer cumplir los requisitos de presentación de informes anuales a las cooperativas activas en la intermediación financiera, y debe adquirir sistemas informáticos adecuados para recaudar y reportar la información de manera transparente, eficiente y oportuna.

SECCIÓN B	**PRÁCTICAS DIVULGACIÓN Y VENTAS**
Buena Práctica B.1	***Información sobre clientes*** **a. Al realizar una recomendación a un consumidor, una institución de crédito no bancario debería reunir, archivar y registrar suficiente información del consumidor para permitir que la institución pueda ofrecer un producto o servicio adecuado a ese consumidor.** **b. El alcance de la información reunido por la entidad de crédito no bancaria con respecto a un consumidor debería:**

	(i) ser acorde a la naturaleza y complejidad del producto o servicio, ya sea que se propuso o fue buscado por el consumidor; y **(ii) permitir que la institución ofrezca un servicio profesional al el consumidor, de acuerdo con la capacidad de ese consumidor.**
Descripción	a. El marco legal y regulatorio compilado para las cooperativas financieras incorpora una serie de requisitos de información que permite a la institución ofrecer un producto adecuado para el miembro. Con respecto al crédito: • El Art 5.13 establece que cada cooperativa debe tener un manual de crédito establecido, y establece normas mínimas para la recopilación de información y documentación a incluir en el manual de crédito. Esto incluye por ejemplo, información sobre los productos disponibles, las condiciones que deben cumplir los solicitantes para ser elegibles para recibir crédito, los aspectos específicos de los productos financieros, así como los procedimientos de evaluación de crédito. • El Art. 5.9 establece los parámetros básicos para préstamos, incluyendo (i) que el miembro debe solicitar formalmente el crédito, y (ii) que todos los documentos para establecer la capacidad de generación de ingresos de los miembros tienen que ser recogidos y evaluados para determinar la capacidad de pago. La cooperativa también debe verificar el historial de pago del solicitante a través del Buró de Crédito del INCOOP u otros servicios de información de crédito disponibles. El análisis subyacente debe ser debidamente documentado. • El Art. 5.2 incluye los créditos que se consideran de alto riesgo y por lo tanto no deben ser concedidos. Está por ejemplo, prohibido conceder un crédito a un miembro que no quiere proporcionar información financiera y/o referencias adecuadas conforme a lo solicitado en cada manual de crédito, o que ofrezca garantías jurídicamente controvertidas. • Por último, el Art. 5.8 establece las funciones generales del Comité de Crédito, incluyendo el cumplimiento de los procedimientos de aprobación de crédito establecidos en los manuales de crédito, la asistencia a las reclamaciones y observaciones de los miembros, el suministro periódico de los préstamos no cobrados, etc. En cuanto a los ahorros y depósitos, el Capítulo 9 del marco regulatorio de las cooperativas financieras se refieren a las condiciones básicas para tomar depósitos de los miembros. El Art. 9.1 establece que las cooperativas de Tipo A y B cooperativas y las cooperativas centrales deben contar con un manual para la toma de depósitos, que especifique los productos de depósitos y ahorros que se ofrecen, las condiciones y características generales de los productos, así como los mecanismos de control interno necesarios para asegurar la veracidad y la seguridad de la información: • De acuerdo con el Art. 9.1 (a-1), el manual para los depósitos debe determinar los sujetos elegibles para los ahorros (incluyendo entidades legales) en línea con las restricciones establecidas por la Ley 438/94 y su Decreto Regulatorio N º 14.052/96. Esta última determina en el Art. 24 que ambas personas, físicas

	y jurídicas pueden ser miembros de las cooperativas, y establece las responsabilidades y las contribuciones de afiliación mínimas a pagar al afiliarse. • De acuerdo con el Art. 9.1 (a-2 y A-3) los manuales deben establecer los tipos de ahorro que se ofrecen y sus características básicas; así como información sobre la organización administrativa y los procesos para la toma de depósitos, aprobación y gestión de la cartera de ahorros".; • Las cooperativas de tipo C sólo deben tener un manual básico de normas para el ahorro, en el cual se establecen las condiciones generales y las características de los productos de ahorro y planes de seguridad para proteger la información de las cuentas de depósitos. b. Las regulaciones descritas anteriormente son integrales, y proporcionan una evaluación completa de la capacidad de pago de los clientes en el caso de solicitudes de crédito, así como la documentación apropiada de los productos ofrecidos a un miembro (por ejemplo, el Art. 5.12 de créditos, y 9.1.h para depósitos). Sin embargo, las discusiones y observaciones durante la misión indican que los recursos humanos y la capacidad de implementar en la práctica los reglamentos y realizar una robusta evaluación de amortización de un cliente es limitada en muchas cooperativas. La capacidad de INCOOP 's para supervisar y aplicar, en realidad también está restringida por las limitaciones de capacidad antes mencionadas para supervisar este sector diverso y grande.
Recomendaciones	1. Para apoyar la implementación del marco regulatorio aplicable y fortalecer la capacidad del sector para evaluar la capacidad de pago de los miembros y las necesidades de productos, debería proveerse una sustancial y continua creación de capacidades del personal del sector cooperativo. La capacitación debería centrarse en las herramientas para evaluar la capacidad de pago de los clientes, la recolección y presentación de la información necesaria de los clientes de manera segura y protegida, y el desarrollo de productos. 2. INCOOP debería establecer procedimientos estandarizados de supervisión (tanto dentro como fuera de las instalaciones) de la adhesión de las cooperativas financieras a los requisitos de información establecidos en el marco legal y regulatorio, así como sobre la base de muestras de la evaluación realizada de la capacidad de pago de un prestatario.
Buena Práctica B.2	***Asequibilidad*** **a. Cuando una entidad de crédito no bancaria realiza una recomendación acerca de un producto o servicio a un consumidor, el producto o servicio que ofrece a este consumidor debe estar en línea con la necesidad del consumidor.** **b. Debe proveerse al consumidor suficiente información sobre el producto o servicio para permitir que él o ella seleccione el producto o servicio más adecuado y asequible.** **c. Cuando una entidad de crédito no bancaria ofrece un nuevo producto de crédito o servicio que aumente de manera significativa la cantidad de deuda asumida por el consumidor, la solvencia del consumidor debe ser**

	evaluada adecuadamente.
Descripción	a. No existen disposiciones formales que exijan que el producto o servicio financiero ofrecido al miembro esté en consonancia con las necesidades reales del miembro. Sin embargo, en lo que respecta al crédito, una serie de disposiciones establecen que el crédito debe ser asequible para el cliente: • Como se expuso anteriormente, el Art. 5.9 del marco legal y regulatorio para las cooperativas financieras exige que la cooperativa determine, antes de conceder el crédito, la capacidad de pago del miembro, así como su historial de crédito (pasada y corriente). Por otra parte, la cooperativa debe resumir en un informe o cualquier otro documento escrito el análisis y las conclusiones obtenidas. La información obtenida del recientemente creado Registro de Crédito del INCOOP, o cualquier otro crédito privado deben ser incluidos en la evaluación. • El Art. 5.9. g prohíbe que se proporcione un crédito adicional a un miembro que está atrasado en los pagos de un crédito a la cooperativa, mientras que el Art. 5.2 requiere que se realice una diligencia aumentada en la evaluación del crédito para los créditos de "alto riesgo", tales como (ii) los créditos necesarios para el pago de un préstamo a otro proveedor de servicios financieros, o (iii) que giran en torno a la prestación de una garantía para la que está disponible un mercado limitado. b. El Capítulo II, Art. 6 de la Ley de Protección al Consumidor establece el derecho básico de los consumidores a recibir la educación y la información adecuada sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, garantizando la libertad de decidir y la equidad en los contratos. Además, el Art. 2.6.g del marco legal y regulatorio compilado de las cooperativas financieras establece como requisito básico que toda la comunicación pública y la publicidad de las cooperativas financieras esté de acuerdo con las disposiciones de la ley de protección del consumidor y otras leyes y regulaciones específicas aplicables, y el Art. 2.5 d y establece que las tasas de interés que se estipulan en los anuncios y comunicaciones formales, deben expresarse tanto en términos nominales, como en términos efectivos anuales. El Art. 5.7 sobre costos y tasas de interés de créditos también ordena según la disposición i, que los miembros de las cooperativas deben ser informados acerca de todos los gastos y comisiones de créditos en cualquier momento, sin ser específico sobre la forma de esta divulgación. La información recopilada durante la misión indica que el cliente no dispone de los costos totales al comprar un producto, y la información sobre las tasas de interés y las comisiones no está fácilmente disponible ni es fácil de encontrar en los sitios web de las instituciones, en folletos de productos o en las sucursales. Esto hace que sea difícil para el usuario obtener una visión general adecuada sobre los productos disponibles y sus condiciones, y elegir el producto más adecuado.

	c. Las regulaciones no contemplan específicamente el caso en el que una cooperativa financiera ofrece un crédito adicional a un cliente, lo que aumenta significativamente el nivel de deuda de un cliente. Sin embargo, como se destaca en a., las disposiciones se establecen para determinar la capacidad de pago de un miembro, evaluar toda la información disponible en relación con los créditos y garantías pendientes, historial de crédito y perfil de crédito. Además, se establecen disposiciones específicas para los créditos más riesgosos (Art. 5.2).
Recomendaciones	Debe modificarse el marco legal y regulatorio para las cooperativas financieras para establecer disposiciones sobre el momento y la forma de divulgación de la información relacionada con los productos, incluyendo la información de precios: • Esto último idealmente debería exigir la divulgación de los costos totales de un crédito, precios estandarizados e información sobre la tasa de interés efectiva anual. • Debería considerarse la posibilidad de establecer una lista de precios a mostrar visiblemente en las sucursales de las cooperativas financieras, y exigir la introducción de una hoja informativa para los contratos de servicios financieros.
Buena Práctica B.3	***Período de reflexión*** **a. A menos que el consumidor renuncie expresamente por escrito, las instituciones de crédito no bancario deberían proporcionar al consumidor un período de reflexión de un número razonable de días inmediatamente después de la firma de un acuerdo entre la institución y el consumidor.** **b. En su notificación por escrito a la entidad de crédito no bancario durante el período de reflexión, el consumidor debe estar autorizado a cancelar o considerar el acuerdo nulo y sin valor, sin penalización de ningún tipo para el consumidor.**
Descripción	El Art. 30 de la Ley de Protección al Consumidor 1334-98 da al consumidor el derecho de reembolso anticipado del importe total del crédito, con la respectiva reducción proporcional de los intereses. Esto se aplica a todos los créditos vinculados a la compra de un bien o servicio, y por lo tanto podría interpretarse también para cubrir servicios de intermediación financiera. Sin embargo, esta disposición no contempla la amortización anticipada parcial, y no prohíbe la imposición de multas por pagos adelantados. El marco regulatorio específico para las cooperativas financieras tampoco incluye un período de reflexión para créditos o para productos de ahorro a plazo, sino que depende de las políticas internas de cada institución permitirlos o no. No existen disposiciones que impiden que las cooperativas cobren una cuota por cancelación o retiro anticipado. En la práctica, las cooperativas financieras (similar a las prácticas observadas en bancos y compañías financieras) cobran por cancelación anticipada de préstamos o depósitos a plazo. La información sobre el pago de multas aplicables/impacto

	en la tasa de interés por cancelación anticipada de depósitos a plazo no se incluyó en los contratos analizados durante la misión.
Recomendaciones	1. INCOOP debería incorporar en el marco regulatorio de las cooperativas financieras el requerimiento de proporcionar un período de reflexión a los clientes. El período de reflexión real idealmente debería coordinarse con el período a ser establecido por bancos y compañías financieras con el fin de establecer igualdad de condiciones entre los distintos participantes en el mercado. 2. Por otra parte, las cooperativas deberían estar obligadas a proporcionar a sus clientes información sobre tarifas y costos para la cancelación anticipada de préstamos y depósitos a plazo. La información debería ser incluida tanto en la información general de los productos, así como en el contrato que se firmará en un lenguaje fácilmente comprensible. 3. Al igual que con el marco existente para bancos y compañías financieras, los límites deberían establecerse (como proporción del interés que se cobrará) en la comisión por cancelación anticipada de préstamos.
Buena Práctica B.4	***Cláusulas de Agrupación y Vinculación*** **a. Tanto como sea posible, las instituciones de crédito no bancario deberían evitar el uso de cláusulas de vinculación en los contratos que restringen la elección de los consumidores.** **b. En particular, cada vez que una institución de crédito no bancario requiere que un prestatario compre cualquier producto, incluyendo una póliza de seguros, como pre-condición para recibir un préstamo, el prestatario debería tener la libertad de elegir el proveedor del producto y esta información debe ser puesta en conocimiento del prestatario.** **c. Además, cada vez que una institución de crédito no bancario realiza un contrato con un comerciante para que sea canal de distribución de sus contratos de crédito, no se debe permitir acuerdos excluyentes**
Descripción	a. El Art. 14 de la Ley de Protección al Consumidor prohíbe el agrupamiento de productos, a menos que los productos sean por naturaleza o por costumbre utilizados juntos. Esto deja espacio para la interpretación, por ejemplo, si la vinculación de servicios financieros con la firma obligatoria de un producto de seguro es permisible. El marco legal y regulatorio para las cooperativas tampoco prohíbe explícitamente el uso de la agrupación. Por el contrario, el Art. 5.12 por ejemplo, menciona que la póliza de seguro que cubra la garantía aportada deberá incluirse en la documentación en su caso. En la práctica, las cooperativas financieras agrupan productos, especialmente los productos de crédito con las pólizas de seguros para garantizar el reembolso del crédito en caso de fallecimiento. Esta agrupación de producto no se hace necesariamente en forma de un contrato separado, pero en algunos casos observados es parte del producto de ahorro o de crédito, y por lo tanto ya directamente incluido en el precio del producto. b. No existen regulaciones generales que exigen que las cooperativas ofrezcan la información y opciones alternativas de proveedores para el producto en

	paquete a los miembros respectivos, si no es una parte integrada del producto ofrecido originalmente y tiene que ser firmado/pagado por separado. Cada institución puede fijar sus propias políticas en relación con el seguro ofrecido para los créditos. c. No hay una disposición explícita en el uso de agentes, y el uso de contratos de exclusividad.
Recomendaciones	INCOOP debe introducir en el marco regulatorio disposiciones para cooperativas financieras que limiten el uso de agrupamiento de productos (a menos que estén directamente incluidos en el producto sin cargos adicionales). Cuando se considere necesaria la agrupación para la prestación de servicios, la cooperativa financiera debe estar obligada a ofrecer al cliente una selección de proveedores para el producto agrupado, junto con un período de reflexión. Debe proveerse al cliente información adecuada sobre el costo y los términos de los productos suministrados. Lo ideal sería que las disposiciones deban coordinarse con el BCP para establecer la igualdad de condiciones entre los participantes en el mercado.
Buena Práctica B.5	***Declaración de Puntos Clave*** **a. Las instituciones de crédito no bancario deberían tener una Declaración de Puntos Clave para cada tipo de cuenta, préstamo u otros productos o servicios.** **b. La Declaración de Puntos Clave debería ser escrita en un lenguaje sencillo, resumir en una o dos páginas los términos y condiciones clave del producto o servicio financiero específico, permitiendo a los consumidores la posibilidad de comparar fácilmente los productos ofrecidos por diferentes instituciones.**
Descripción	a. No hay ningún requisito para tener declaraciones de puntos clave sobre los productos financieros que se ofrecen. Por otra parte, las normas aplicables en materia de transparencia de la información no son suficientes para proporcionar a los clientes una información clara y fácilmente comprensible: La Ley de Protección al Consumidor No 1334/98 requiere en el Art. 29 que los contratos de crédito deben incluir información sobre (i) la tasa de interés mensual o anual aplicable, (ii) las tasas de interés para pagos atrasados, (iii) cualquier cargo adicional de comisiones y cargos, (iv) el número de pagos a realizar en virtud del contrato, y el momento, (v) el importe total a pagar por el producto, que no ha de ser mayor que el precio del producto más la tasa de interés, y (vi) los derechos y obligaciones de las partes contratantes en caso de incumplimiento. Si existe una violación de lo anterior, el contrato puede ser reclamado como nulo y sin efecto. Sin embargo, el Art. 29 sólo se aplica a los créditos vinculados a la compra de productos y servicios. Esto deja espacio para la interpretación de si los créditos financieros independientes no vinculados a ninguna compra están cubiertos por esta disposición. INCOOP hace referencia al Art. 29 de la Ley de Protección al Consumidor en la Resolución 3571/10 como requisito general para todos los créditos, y exige que las cooperativas mantengan actualizado a INCOOP sobre los cambios realizados en sus manuales de crédito para permitir que el INCOOP verifique el cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables. Las disposiciones del Art. 29 sin embargo, no se introducen formalmente en el Art. 5.13 (véase más

	adelante), o las referencias cruzadas en el marco regulatorio compilado para cooperativas. Además, el Art. 5.9 i del marco regulatorio compilado para cooperativas financieras especifica que cada cooperativa debe informar a sus miembros acerca de los tipos de interés nominales y efectivos, así como las tasas de interés y cargos por pagos atrasados, multas y otros cargos aplicables. Sin embargo, ni la forma ni la frecuencia en la que la información debe ponerse a disposición se especifica. Esto tampoco está cubierto por otras regulaciones y disposiciones aplicables: • En el contrato en sí, el Art. 5.9 h sólo especifica que el prestatario debe firmar una disposición que permite (i) la revisión periódica y la verificación de los planes de inversión y el destino del crédito, y (ii) la venta de la deuda a un tercero. • El Art. 5.13 especifica que la Junta debe aprobar y actualizar periódicamente el Manual de Crédito. Este último debe incluir las tasas de interés, comisiones y términos y condiciones generales de los productos de créditos que se ofrecen. Mientras que en algunos países el manual y las condiciones son aprobados por los miembros de la Asamblea General, por lo tanto proporcionan automáticamente a los miembros la información y el derecho de intervenir si no se consideran aceptables, esto no es obligatorio en Paraguay. Así mismo, no hay disposiciones que exijan que el manual o los términos y condiciones incluidos se ponga a disposición del público en las sucursales o se proporcionen al miembro que lo solicite. Lo mismo ocurre con los productos de ahorro, en que la Junta aprueba y actualiza periódicamente el manual. Si se utilizan pagarés para establecer una obligación de crédito, el Art. 1535 del Código Civil establece normas mínimas aplicables en general. El pagaré debe incluir información sobre la deuda pendiente, la promesa del deudor para pagar, así como la información de la cantidad a devolver, la fecha(s) y lugar de pago. No hay ningún requisito para que por ejemplo las tasas de interés y las comisiones sean transparentes, ni los honorarios y los procedimientos en caso de retraso en el pago. Esto deja al cliente con información muy limitada sobre el crédito mismo, y está muy lejos de las mejores prácticas internacionales. Para los intermediarios financieros no bancarios no regulados, tales como casas de empeño y prestamistas, que en su mayoría utilizan pagarés para establecer la relación contractual con el prestatario, estos estándares muy deficientes de información son el único marco jurídico aplicable, Para las cooperativas, la Resolución 6587/10 emitida por el INCOOP complementa lo dispuesto en el artículo 1.535 del Código Civil sobre los pagarés. Estos últimos parecen ser ampliamente utilizados por las cooperativas al emitir créditos. De acuerdo con la resolución, el pagaré debe incluir información sobre la fecha de vencimiento de cada pago, la denominación y la cantidad, la promesa de pago del cliente, el lugar de pago, así como el nombre de la cooperativa, el lugar y la fecha en que la promesa de pago se firma, y la tasa de interés nominal y moratoria. Aunque incluye algunas de las informaciones que la declaración de puntos clave debe incluir, la información se facilita al cliente después de que el crédito se ha firmado, por tanto, demasiado tarde en el proceso para establecer la transparencia que se busca en esta buena práctica. Por otra parte, el marco

	regulatorio elaborado para cooperativas financieras no proporciona una referencia a la presente resolución. b. No aplicable
Recomendaciones	1. Una declaración de puntos clave que resume las principales características del producto financiero debería ser obligatoria, tanto para cooperativas financieras como para intermediarios financieros no bancarios no regulados. Esto podría hacerse mediante SEDECO para cubrir todos los intermediarios financieros y ayudar a crear un campo de juego nivelado, pero también el INCOOP debe incorporarla en su marco jurídico y regulatorio, para facilitar la aplicación y el cumplimiento efectivos. 2. La declaración de puntos clave debería ser proporcionada al cliente como parte del contrato que se firmará, e incluir información mínima sobre el importe nominal del crédito, las tasas de interés efectivas anuales, los costos totales del crédito y el calendario de pagos en términos nominales. Para productos de ahorro deberían ser proporcionados las comisiones y los gastos de mantenimiento de una cuenta. Por otra parte, deberían ser incluidas las multas por pago anticipado/retiro, y la información sobre los mecanismos disponibles de solución de disputas. 3. Las declaraciones de puntos clave deberían estar escritos en un lenguaje claro y de fácil comprensión, y probadas con un grupo de enfoque para determinar que la información incluida es comprensible por el grupo objetivo.
Buena Práctica B.6	***Material de Publicidad y Venta*** **a. Las instituciones de crédito no bancario deberían garantizar que sus materiales y procedimientos de publicidad y ventas no induzcan a error a los clientes.** **b. Todos los materiales publicitarios y de ventas deberían ser fácilmente legibles y comprensibles por el público en general.** **c. Las instituciones de crédito no bancario deberían ser legalmente responsables de todas las declaraciones hechas en materiales de publicidad y ventas (es decir, estar sujetas a las sanciones previstas en la ley por hacer declaraciones falsas o engañosas).**
Descripción	a. La Ley de Protección al Consumidor establece en el Art. 6 e como derecho fundamental del consumidor, ser protegido contra las prácticas de ventas y publicidad engañosas. El Art. 35-37 prohíbe cualquier información engañosa, abusiva o comparativa. Por otra parte, el marco regulatorio elaborado para las cooperativas financieras establece en el Art. 2.6 como reglas básicas para comunicación oficial y publicidad que (i) la fecha de la información financiera e institucional que se muestra y el nombre oficial de la cooperativa deben ser proporcionados, (ii) las tasas de interés nominales y efectivas anuales se deben utilizar cuando se proporciona esta información, y (iii) las comunicaciones oficiales y el material de publicidad no deben violar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y, una vez emitido por el INCOOP, del Seguro de Depósitos. Si bien estas disposiciones establecen la base, no son suficientes para establecer que el consumidor reciba información adecuada e integral de un producto (véase

	también B2 y B5). b. Ninguna de las leyes y regulaciones exigen como requisito que los materiales de publicidad y de ventas deben ser de fácil lectura y comprensión. La única indicación en esta dirección deriva del Art. 6 de la Ley de Protección al Consumidor que establece el derecho básico de los consumidores a recibir la educación y la información "adecuadas" sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, garantizando la libertad de decidir y la equidad en los contratos. c. La Ley de Protección al Consumidor incluye una sección sobre las sanciones que se emitirán por el incumplimiento de las disposiciones de la ley. Las sanciones pueden ser emitidas por el juez/tribunal a cuya atención se hubiera presentado la infracción. Las sanciones especificadas en la Ley de Protección al Consumidor van desde multas a pagar por la entidad en incumplimiento hasta la prohibición de las ventas del producto y, finalmente, a la clausura temporal de un negocio. No hay ninguna mención explícita o referencia a otras leyes que permitirían que el cliente sea indemnizado por las consecuencias negativas de la información engañosa. Además, el Art. 2.6 c del marco regulatorio elaborado por cooperativas financieras exige que las cooperativas financieras rectifiquen en los mismos medios de comunicación cualquier información errónea que proporcionó. La disposición tampoco requiere que la cooperativa sea responsable de cualquier daño causado por la información engañosa/falsa y no prevé un plazo para esta rectificación. La implementación y el cumplimiento real de estas normas son cuestionables. Como se mencionó en la Sección A, tanto INCOOP como SEDECO tienen capacidad limitada para supervisar activamente y atender los reglamentos y cuestiones de protección del consumidor. La imposición de sanciones y la obligatoriedad de medidas correctivas por lo tanto dependen sobre todo de información sobre malas prácticas presentadas por los clientes. La misión no se enteró de ningún caso de sanciones o decisiones judiciales adoptadas para remediar publicidad engañosa o falsa.
Recomendaciones	1. INCOOP debería incorporar en su marco regulatorio (i) una clara prohibición de la emisión de información engañosa/ falsa, (ii) un plazo para rectificar información engañosa/falsa emitida por error, (iii) el requerimiento de utilizar lenguaje de fácil comprensión en material de ventas y comunicación pública sobre productos, y (iv) el derecho de los miembros de las cooperativas a recibir indemnización/rescindir el contrato si la decisión se basó en información falsa o incompleta. Al utilizar agentes para distribuir los productos financieros, la cooperativa financiera también debe ser responsable de la información engañosa sobre el producto proporcionada por el agente. 2. SEDECO y INCOOP deberían intensificar la supervisión del material de ventas y publicitario para prevenir activamente la información engañosa e incompleta. Para ser rentable, INCOOP y SEDECO deberían coordinar sus esfuerzos, y utilizar, en su caso, herramientas como las compras misteriosas y toma de muestras para monitorear el cumplimiento real.

	3. Como parte de las campañas de educación financiera, SEDECO e INCOOP deberían comunicar a los consumidores que (i) tienen el derecho a recibir información clara y comprensible sobre los productos y sus características básicas previas a la compra/firma del contrato, y (ii) los casos en que pueden presentar una queja/informe de incumplimiento.
Buena Práctica B.7	***Prácticas Generales*** **Las normas específicas sobre las prácticas de divulgación y ventas deberían ser incluidas en el código de conducta de las instituciones de crédito no bancario y supervisadas por la autoridad supervisora competente.**
Descripción	Como se discutió en el punto A.2., no existe un código de conducta amplio del sector, y sólo unas pocas cooperativas han emitido algún tipo de código.
Recomendaciones	En caso de que un código de conducta sea presentado por el sector, debería considerarse la posibilidad de incorporar normas específicas para las prácticas de divulgación y ventas. Las normas deberían establecer como principio rector la provisión de información veraz, clara y comprensible en material de información pública, y abstenerse de prácticas de venta abusivas.
Buena Práctica B.8	***Divulgación de la Situación Financiera*** **a. La autoridad supervisora competente debería publicar informes públicos anuales sobre el desarrollo, la salud, la fuerza y la penetración de las instituciones de crédito no bancario, ya sea como un informe especial o como parte de los requisitos de información y rendición de cuentas en virtud de la ley que rige estos.** **b. Las instituciones de crédito no bancario deberían ser obligadas a revelar su información financiera para permitir que el público en general forme su opinión sobre la viabilidad financiera de la institución.**
Descripción	a. El Art. 117 (Ley General de Cooperativas) y el Art. 5 q (Ley 2157 sobre INCOOP) asignan a INCOOP como entidad encargada de organizar regularmente y publicar las estadísticas e información sobre el sector. Por otra parte, el marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras introdujo a través de la Resolución 11323/13 el requisito de auditar las cuentas financieras de forma anual, y como periodicidad para compartir mandatos de información financiera, que las entidades de Tipo A informen mensualmente, las de Tipo B trimestralmente y las pequeñas de Tipo C una vez al año. Antes de esto, la información disponible, en particular de las entidades más pequeñas, era en su mayoría información auto declarada. El Art. 12.10 del marco compilado establece que INCOOP dará a conocer los indicadores financieros del sector en su página web. En la práctica, la información a disposición del público en el sector sigue siendo escasa. INCOOP tiene algunos datos sobre las entidades más grandes para 2011 y anteriores en su sitio web, pero la información más reciente está disponible sólo bajo petición. Aunque INCOOP tiene la información estadística, en la actualidad no se da a conocer al público. Incluso CONPACOOP, la única confederación del sector, no tiene acceso a la información actualizada de INCOOP.

	Para cerrar la brecha de información, CONPACOOP realizó un censo del sector en 2012, que se ha convertido en la principal y más confiable fuente pública de información sobre el sector. CONPACOOP también está considerando la posibilidad de poner en marcha una plataforma de datos voluntaria en el que las entidades del sector puedan informar, y que se hará disponible regularmente para aliviar la actual escasez de información disponible al público. b. El Art. 12.10 del marco regulatorio elaborado para las cooperativas financieras regula la publicación de los estados financieros y los informes de auditoría. La publicación se diferencia por el tamaño de la entidad. Las entidades de Tipo A que tienen que publicar sus estados financieros en un periódico nacional o medios de comunicación escrita por lo menos durante un día, y también deben hacer la información disponible en las sucursales por lo menos 30 días. Para las cooperativas de tipo B y C, sólo se requiere la publicación en las sucursales. Se observó adhesión a este requisito de publicación durante la misión.
Recomendaciones	1. Es primordial que el INCOOP se adhiera a la obligación legal de proporcionar al público en general los datos financieros y estadísticos actualizados y relevantes de la situación financiera y económica del sector cooperativo en Paraguay. Especial atención se debe colocar en la publicación sobre las cooperativas que participan en la intermediación financiera, y en particular sobre las cooperativas de tipo A, que por sus activos y número de miembros son de importancia sistémica. 2. INCOOP también debe considerar la emisión de un informe anual sobre las cooperativas financieras, en el que se analiza la evolución global y la situación financiera del sector cooperativo financiero. Además, el BCP y el INCOOP deben reforzar su colaboración para asegurarse de que las actividades de las cooperativas financieras se reflejan regularmente en los informes del BCP sobre el sector financiero en Paraguay. 3. También se debe considerar la posibilidad de exigir a un mínimo de cooperativas de tipo A y B que sus estados financieros auditados estén disponibles en sus sitios web.

SECCIÓN C	**MANEJO Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE CLIENTES**
Buena Práctica C.1	***Declaraciones*** **a. A menos que una institución de crédito no bancario reciba autorización firmada previa para lo contrario de un cliente, la institución de crédito no bancario debería emitir, y proporcionar al cliente, un estado de cuenta mensual con respecto a todas las cuentas que la institución de crédito no bancario opera para el cliente.** **b. Cada declaración debería: (i) presentar las operaciones referentes a la cuenta durante el período cubierto por el estado; y (ii) los detalles de la tasa (s) de interés aplicada a la cuenta durante el período cubierto por el estado.**

	c. Cada declaración de tarjeta de crédito debería establecer el pago mínimo requerido y el costo total de intereses que devengarán, si el titular de la tarjeta realiza sólo el pago mínimo requerido. **d. Cada hipoteca u otro estado de cuenta de préstamo debería indicar claramente la cantidad pagada durante el período cubierto por el estado, la cantidad total pendiente de pago que quede pendiente, la asignación de pago del principal e intereses y, en su caso, el devengo hasta la fecha de impuestos pagados.** **e. Una institución de crédito no bancario debería notificar al cliente de largos periodos de inactividad de cualquier cuenta del cliente y proporcionar aviso final razonable por escrito al cliente si los fondos van a ser transferidos al gobierno.** **f. Cuando un cliente se inscribe para estados de cuenta electrónicos, tales declaraciones deberían estar en un formato fácil de leer y fácil de entender.**
Descripción	a. b. d. y f. No hay necesidad de proporcionar a los miembros los estados de cuenta mensuales o periódicos de los depósitos o créditos, ya sea en papel o electrónicamente. El Código Civil sólo cubre los depósitos bancarios, por lo que no se aplica formalmente a las cooperativas. El marco regulatorio aplicable a las cooperativas no incluye disposiciones relativas a estados de cuenta: • El Art. 9.1 del marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras da a las cooperativas el derecho a determinar independientemente el tipo de documentación que quiere ofrecer a sus miembros. Las entidades de tipo A y B deben determinar en su Manual sobre productos de ahorro la forma de documentación a utilizar, mientras que las cooperativas de tipo C sólo necesitan regular las condiciones básicas y características de los productos de ahorro, y establecer planes para determinar la seguridad de la información de las cuentas de depósito. El Art. 9.1.d también exige que un contrato debe ser firmado por los depósitos a plazo, y el Art. 9.1. c establece que para ahorros, la documentación escrita sobre el saldo disponible y las transacciones realizadas tiene que ser proporcionada al miembro. Además, se requiere a través del Art. 9.1 f que la cooperativa proporcione al miembro "en cualquier momento" el estado de cuenta u otra información de la cuenta que estime adecuada. Estas disposiciones parecen suficientes para los productos de ahorro simples que requieren presencia física para cada transacción. En esos casos, una libreta de ahorros sería, por ejemplo, suficiente para registrar todas las transacciones realizadas y saldos y no sería necesaria información periódica adicional. Sin embargo, para los productos de ahorro, tales como cuentas corrientes, que están vinculados a una tarjeta de débito u otras formas de pagos electrónicos y que son ofrecidos por una serie de cooperativas, la falta de especificidad de la información a incluir, así como la frecuencia en la que el estado de cuenta deben ser proporcionado al titular de la cuenta son limitantes. Esto deja a INCOOP con poder limitado para exigir cambios si el

	manual de los ahorros de la cooperativa no prevé la adecuada transparencia hacia el miembro. • Las regulaciones tampoco cubren ningún tipo de estado de cuenta a ser provisto al miembro por productos de crédito. El Art. 5.7 n del marco regulatorio elaborado sólo establece que los archivos internos de la cooperativa deben reflejar los pagos realizados y la distribución de los pagos hacia la deuda pendiente, los intereses y otros cargos. Los pagos son primero acreditados para costos de aplicación extrajudicial, tasas de interés de penalización, comisiones y otros pagos de intereses pendientes, y sólo los fondos que quedan son acreditados para el principal pendiente (Art. 5.7 m). Si la cooperativa trabaja con pagarés para establecer la obligación de crédito (que parece ser una práctica habitual), la resolución 6587/10 exige que el pagaré incluya información básica sobre el importe nominal, fecha de vencimiento y lugar de pago (véase también B5). Esta práctica, junto con la ausencia de un requerimiento de proporcionar la documentación escrita o estado de cuenta periódico al cliente, deja al cliente sin embargo con una prueba limitada de los pagos efectuados, y limita su posibilidad de verificar la acreditación adecuada a los saldos pendientes, así como los costos impuestos al crédito en el tiempo. c. De acuerdo con el marco jurídico elaborado para las cooperativas financieras, las cooperativas tipo A y B pueden emitir tarjetas de crédito. Las cooperativas se encuentran entre los mayores emisores de estos instrumentos en el mercado, con más de 3 millones de tarjetas de débito y crédito que ofrece el sector (datos INCOOP de 2013). A pesar del tamaño del mercado, el marco regulatorio no detalla las disposiciones particulares para las tarjetas de crédito, incluyendo la emisión de estados de cuenta periódicos. SEDECO, en su función de regular y supervisar la implementación de la Ley de Protección al Consumidor, ha iniciado recientemente trabajos sobre una ley de tarjetas de crédito, con el objetivo de introducir una serie de disposiciones para proteger a los consumidores y aumentar la transparencia en el mercado. El proyecto se debate actualmente en un grupo de trabajo en el Congreso con las partes interesadas. La ley se aplicaría a todas las entidades financieras que ofrecen tarjetas de crédito a sus clientes, por lo que también se aplicará a las cooperativas. Se contempla incluir una disposición para otorgar al titular de la cuenta de acceso en línea en tiempo real para verificar la utilización de la tarjeta y los saldos pendientes. e. Las regulaciones aplicables no cubren las cuentas inactivas.
Recomendaciones	1. INCOOP debería introducir un requerimiento firme para que las cooperativas ofrezcan estados de cuenta periódicos, idealmente de forma gratuita, a los miembros con cuentas de depósito y préstamos pendientes de pago, y debe regular los requisitos mínimos de información para estos estados de cuentas. 2. Con respecto a las tarjetas de crédito, deben establecerse reglas para la emisión de un estado de cuenta periódico para las cooperativas (como para bancos y otros intermediarios financieros). Estos deben (i) cubrir la periodicidad y la forma en que las declaraciones deben ser proporcionadas al

	usuario, y también incluir una opción para que el cliente reciba la declaración en formato de papel, ya que no todos los clientes tienen acceso a internet, (ii) exigir la inclusión de todas las operaciones relativas a la cuenta durante el período cubierto por el estado; (iii) incorporar datos sobre la tasa(s) de interés aplicada a la cuenta durante el período cubierto por el estado; así como (iv) información sobre el pago mínimo requerido y el costo total de intereses que devengarán, si el titular de la tarjeta realiza sólo el pago mínimo requerido.
Buena Práctica C.2	***Notificación de Cambios en Tasas de Interés y Cargos Adicionales al interés*** **a. Un cliente de una institución de crédito no bancario debería ser notificado por escrito por la institución de crédito no bancario de cualquier cambio en:** **(i) la tasa de interés que se pagará o cobrará en cualquier cuenta del cliente tan pronto como sea posible; y** **(ii) el cargo no correspondiente a interés en cualquier cuenta del cliente dentro de un plazo razonable antes de la fecha efectiva del cambio.** **b. Si los términos revisados no son aceptables para el cliente, él o ella debería tener el derecho a salir del contrato sin penalización alguna, siempre que tal derecho se ejerza en un plazo razonable.** **c. La institución de crédito no bancario debería informar al cliente de lo anterior cada vez que una notificación de cambio de conformidad con el párrafo a. es realizada por la institución.**
Descripción	a. De acuerdo con el marco aplicable, no se permiten cambios en la tasa de interés en un contrato de crédito en curso y actual. El Consejo de cada cooperativa se encarga de determinar y actualizar las tasas de interés y comisiones, tanto para transacciones laterales pasivas y activas. Para las operaciones de crédito, el Art. 5.7 i del marco regulatorio establece que la cooperativa financiera debe mantener a sus miembros informados sobre la actual tasa de interés aplicable anual nominal y efectiva cobrada por las operaciones de crédito, así como las tasas de interés y cargos por pagos atrasados y otros cargos punitivos. Las tasas de interés, comisiones y cargos se aplicarán a todos los miembros por igual. El Art. 5.7 c, aclara que la tasa de interés aplicable a los productos de crédito es la tasa de interés oficial en vigor cuando el miembro solicitó el crédito. No se cobrarán intereses sobre intereses (Art. 5.7 d). La Resolución 2212/06, Art. 2 aclara, además, que la tasa de interés de un préstamo es la tasa acordada al inicio del crédito, y se percibe por el monto del préstamo solo. La resolución también establece límites para las tasas de interés sobre pagos atrasados. El marco regulatorio elaborado también establece procedimientos y normas para la ampliación, consolidación y refinanciación de un crédito existente. Las reglas no son explícitas en los cambios permisibles en las tasas de interés. De acuerdo con el art. 5.10 sobre los cambios en los términos y condiciones de los contratos de crédito existentes, la Junta debe establecer los procedimientos, sujetos a una serie de disposiciones. Estos incluyen, entre otros - Aplazamiento de un tramo de reembolso: Si un prestatario, por circunstancias especiales, no puede pagar un próximo tramo, él / ella debe solicitar una prórroga

	por escrito, explicando los motivos. El crédito en cuestión debe haber tenido un sólido historial de pago previo, y el prestatario tiene que pagar como mínimo el interés vencido para obtener la aprobación de la extensión. Sólo pueden concederse dos extensiones. - La extensión del plazo de vencimiento del crédito: Hasta dos rondas de cambios del contrato original pueden ser aceptadas por la cooperativa, si la solicitud se realiza por escrito por el prestatario al menos dos semanas antes del vencimiento del siguiente tramo, y el prestatario está al día con su obligación. - Dos o más préstamos con historial de pago sólido se pueden consolidar en una sola operación de crédito con un nuevo plan de pagos. - Para los créditos con pagos atrasados, una refinanciación puede ser considerada. Para una refinanciación, el prestatario tiene que presentar una solicitud por escrito a la cooperativa y la cooperativa tiene que basar la decisión en una nueva evaluación de la capacidad de pago del cliente, la actualización de toda la información pertinente sobre el prestatario, y si fuera necesario la prestación de garantía adicional. Para los depósitos, no hay disposiciones sobre cambios en las tasas de interés y cargos incorporados en el marco regulatorio. b. y c. no aplicable
Recomendaciones	1. A la par de las recomendaciones formuladas en B.1 (información sobre productos) y B.5 (declaraciones de puntos clave), INCOOP debería regular los cambios de tasas de interés impulsados por el lado de la oferta durante la implementación del contrato. Esto debe incluir el derecho explícito de los miembros de recibir información oportuna y de fácil comprensión sobre los próximos cambios de parte del prestatario, y el derecho explícito de salir del contrato sin penalización alguna en un plazo razonable después de la introducción de los cambios en los términos y condiciones. 2. Si se introduce un código de conducta para todo el sector, la obligación de informar al cliente de cualquier cambio en los términos y condiciones debe ser incluida.
Buena Práctica C.3	***Registros de clientes*** **a. Una institución de crédito no bancario debería mantener registros actualizados con respecto a cada cliente de la institución de crédito no bancaria conteniendo lo siguiente:** **(i) una copia de todos los documentos necesarios para proporcionar el perfil del cliente y la identificación del mismo;** **(ii) dirección, número de teléfono del cliente y todos los demás datos de contacto del cliente;** **(iii) cualquier información o documento en relación con el cliente que se ha preparado en cumplimiento de cualquier ley, regulación o código de conducta;** **(iv) detalles de todos los productos y servicios prestados por la entidad de crédito no bancaria al cliente;** **(v) una copia de toda la correspondencia del cliente a la entidad de**

	crédito no bancaria y viceversa y los detalles de cualquier otra información proporcionada al cliente en relación con cualquier producto o servicio ofrecido o prestado al cliente; **(vi) todos los documentos y solicitudes de la entidad de crédito no bancario completados, firmados y presentados a la entidad de crédito no bancaria por parte del cliente;** **(vii) una copia de todos los documentos originales presentados por el cliente en apoyo de una solicitud por parte del cliente para el suministro de un producto o servicio por la entidad de crédito no bancaria; y** **(viii) cualquier otra información pertinente sobre el cliente.** **b. Una ley o regulación debería proporcionar el período mínimo permisible para conservar todos esos registros y, a lo largo de este periodo, el cliente debe tener acceso libre y fácil a todos esos registros.**
Descripción	a, El marco regulatorio elaborado para las cooperativas financieras, establece reglas claras y estándares mínimos para conservar los registros de miembros. El Art. 5.12 establece que las cooperativas deben mantener un expediente de crédito de cada deudor, que debe incluir como mínimo: • una identificación o documento formal para establecer la identidad del solicitante, y en su caso, las de los compañeros de los prestatarios y proveedores de garantías. • la solicitud de crédito (escrita). • los documentos y comprobantes de ingresos utilizados para establecer los ingresos de un prestatario (liquidación de salarios, declaración de impuestos, entre otros). • informe o documento que refleja el análisis de la capacidad de pago del cliente y la decisión sobre la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito. • el informe emitido por el Registro de Crédito (Central de Riesgos) del INCOOP y/u otros organismos que proporcionan información sobre el riesgo de crédito, con los que la cooperativa tiene un contrato. • factura o comprobante de servicio básico (agua o electricidad) para la dirección proporcionada por cada firmante, o un certificado de residencia o documento equivalente. • valoración de la garantía, en su caso. • la cobertura del seguro para la garantía proporcionada a la cooperativa o cooperativa central, si se solicita. • copia del documento que establece o registra la garantía, si se aplica. • el artículo también permite la digitalización, y cada cooperativa tiene la posibilidad de utilizar el método de digitalización que tenga a su disposición. Para ahorros, no se proporcionan los requisitos de documentación específicos además de la disponibilidad de un contrato por escrito (Art. 9.1. D). El Art. 9.1 h aclara que cada producto de ahorro debe tener la documentación determinada en el manual de ahorro (Art. 9.1a) y estar de acuerdo con las disposiciones generales de la Ley de Cooperativas (Ley 438/94) y su Regulación No 14052/96.

	Para los mayores depositantes, el Art. 9.3. del marco regulatorio compilado requiere que la cooperativa financiera • pueda identificar al miembro, incluyendo su número de socio y la duración de la afiliación a la cooperativa • el número de la identificación formal del miembro • información real sobre la dirección de los miembros, y los números telefónicos disponibles • el RUC (número de identificación fiscal), si el miembro está registrado • así como la cantidad de ahorros depositados en la cooperativa. El requisito es aplicable a los 50 mayores depositantes de las cooperativas de tipo A, los 20 mayores para las cooperativas de tipo B, y los 10 mayores para las cooperativas de tipo C. Por otra parte, las cooperativas tienen que adherirse a los límites de información contra el lavado de dinero establecidos por SEPRELAD, lo que implica que la cooperativa debe cumplir con los requisitos de información de "conozca a su cliente" de SEPRELAD. El umbral establecido para la presentación de informes es más alto para las cooperativas, lo que les deja con una ventaja comparativa administrativa en comparación con sus competidores (bancos y financieras). Con respecto a los registros de miembros, el Art. 24 de la Ley de Cooperativas (Ley 438/94) establece que los individuos tengan al menos 18 años de edad, que provean el aporte de miembros requerido (como se estipula en los estatutos de las cooperativas), y cumplan con requisitos adicionales como se especifica en los estatutos sociales de cada una de las cooperativas. Esto debe ser documentado en los registros. Para personas jurídicas en calidad de miembros, el Art. 25 de la ley general de cooperativas también ordena que han de ser sin fines de lucro y con un mandato social. El Art. 20 de la regulación de la Ley (No 14052/96) especifica que debe proveerse al INCOOP (i) una copia auténtica del decreto o resolución que establece la entidad legal, (ii) una copia de los estatutos sociales, así como (iii) una copia que refleje la decisión adoptada por la asamblea general u otro órgano competente para solicitar la membresía en la cooperativa. b. Artículo 12. 11 del marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras establece los estándares mínimos para la conservación de ahorro, crédito y archivos de afiliación. Como mínimo, los archivos deben ser conservados durante 5 años, y todas las cooperativas deben tener al menos dos copias de seguridad diferentes (escritas o digitalizadas) para cada archivo de ahorro, de crédito y de miembros, con medidas de seguridad adecuadas establecidas. No existe ninguna disposición legal que otorgue a los miembros acceso a los archivos.
Recomendaciones	El marco jurídico aplicable en gran medida sigue las buenas prácticas. Sin embargo, el miembro debería disponer de un derecho periódico para acceder a sus archivos para permitir que él/ ella verifiquen la información incluida.
Buena Práctica C.4	***Tarjetas de crédito*** **a. Debería haber reglas claras sobre la emisión de tarjetas de crédito y los requisitos de divulgación relacionados con el cliente.**

	b. Las instituciones de crédito no bancario, como emisoras de tarjetas de crédito, deberían asegurarse de que los requisitos de divulgación personalizados se hacen en todas las ofertas de tarjetas de crédito, incluyendo los cargos y gastos (incluyendo los cargos por financiamiento), límite de crédito, tasas de interés de penalización y método de cálculo del pago mínimo mensual. **c. Las instituciones de crédito no bancario no deberían permitirse imponer cargos o comisiones en tarjetas de crédito pre-aprobadas que no han sido aceptadas por el cliente.** **d. Los consumidores deberían recibir advertencias personalizadas de pago mínimo en cada estado de cuenta mensual y los costos totales de interés que devengarán si el titular de la tarjeta realiza sólo el pago mínimo requerido.** **e. Entre otras cosas, las normas también deberían:** **(i) limitar o imponer condiciones sobre la emisión y comercialización de tarjetas de crédito para adultos jóvenes (por debajo de 21 años) que no tienen medios independientes de ingresos;** **(ii) requerir un aviso razonable de los cambios en los cargos y aumentos de las tasas de interés;** **(iii) impedir la aplicación de las nuevas tasas de interés de penalización superior a la totalidad del saldo existente, incluyendo compras anteriores realizadas a una tasa de interés más baja;** **(iv) limitar los cargos que se pueden imponer, como los cobrados cuando los consumidores exceden sus límites de crédito;** **(v) prohibir una práctica llamada *double-cycle billing* por la que los emisores de tarjetas cobran intereses durante dos ciclos de facturación en lugar de uno;** **(vi) evitar que los emisores de tarjetas de créditos asignen pagos mensuales de maneras que maximicen el cobro de intereses a los consumidores; y** **(vii) limitar los honorarios cobrados por adelantado en las tarjetas de crédito sub-prime emitidas a personas con mal historial de crédito.** **f. Debería haber reglas claras sobre la resolución de errores, informes de transacciones no autorizadas y tarjetas robadas, con la consiguiente responsabilidad del cliente aclarada al mismo antes de su aceptación de la tarjeta de crédito.** **g. Las instituciones y los emisores de crédito no bancarios deberían realizar programas de sensibilización de consumidores sobre el uso indebido de tarjetas de crédito, sobreendeudamiento de tarjeta de crédito y prevención del fraude.**
Descripción	El marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras permite a las

	cooperativas de Tipo A y B emitir tarjetas de crédito (Art. 2.2 k), después de que hayan proporcionado a INCOOP de los respectivos estatutos. Por otra parte, la Resolución 1352/06 exige que la tarjeta de crédito que emiten las cooperativas reporte cada dos meses al INCOOP información actualizada sobre los cargos y tasas de interés aplicadas a cada tipo de tarjeta de crédito que ofrecen. El marco regulatorio no incluye otras disposiciones relativas a las tarjetas de crédito, y por lo tanto no cubre ninguno de los aspectos anteriores. La ausencia de una mayor especificidad en el reglamento limita la capacidad del INCOOP para exigir cambios y determinar un nivel mínimo de transparencia y conducta empresarial en el ámbito de las tarjetas de crédito. También deja a las cooperativas sin la orientación formal sobre las normas a seguir. Vale la pena mencionar que las Cooperativas tienen una participación considerable en el mercado paraguayo de tarjetas de crédito. La Cooperativa Binacional de Servicios Cabal LTD. y la Cooperativa Universitaria, dos de las cooperativas más grandes de Paraguay comparten un administrador y procesador de tarjetas de crédito llamado Sistema Cabal de Tarjetas de Crédito, con más de 45 entidades cooperativas emisoras y una red de más de 7.500 empresas de comercio minorista. En general, más de 3 millones de tarjetas de débito y de crédito son emitidas por cooperativas. Existen algunas preocupaciones en todo el país sobre la falta de transparencia y las prácticas abusivas en el ámbito de las tarjetas de crédito, incluyendo preocupaciones sobre el aumento de sobreendeudamiento de clientes debido a las tarjetas de crédito. Estas preocupaciones también involucran a las cooperativas. Una cooperativa, por ejemplo, informa al cliente en el contrato sobre los costos y las tarifas aplicables, explica la información provista en las declaraciones mensuales, el pago mínimo y su cálculo, así como los procedimientos de notificación en caso de cambio de costos y honorarios. También especifica que el lugar de residencia del titular de la cuenta determinará el tribunal en caso de litigio. Las comisiones y las tasas de interés se muestran en la página web, como es el modelo de contrato. Sin embargo, la multitud de comisiones y tasas de interés, así como el hecho de que la tasa de interés se proporciona en términos nominales mensuales, hace que sea difícil para el cliente calcular el importe total de la deuda de tarjeta de crédito. Otras dos cooperativas, que ofrecen tarjetas de crédito, no tienen información sobre los costos y comisiones en su página web, y solo mencionan el porcentaje de la deuda pendiente que debe ser pagado como mínimo. La información proporcionada se limita a los beneficios y requisitos de ingresos mínimos, sin dar información básica sobre los costos y cargos involucrados. Como se discutió bajo la buena práctica C1, SEDECO ha iniciado recientemente trabajos sobre una ley de tarjetas de crédito, con el objetivo de aumentar la transparencia en el mercado y establecer disposiciones básicas de protección del consumidor. La ley se aplicaría a todas las entidades financieras que ofrecen tarjetas de crédito a sus clientes, por lo que también se aplicará a las cooperativas. Como parte de la ley, se realizan consideraciones para incluir, por ejemplo, (i) el derecho del cliente a la divulgación y a la información; (ii) derecho a verificar los movimientos de saldo de cuenta y movimiento de la cuenta en línea;

	(iii) requerimiento de resaltar en negrita aquellas cláusulas contractuales que implican obligaciones para el cliente; (iv) los límites del cobro de deudas (v) la prohibición para el bloqueo de una tarjeta de crédito supeditada a la capacidad del cliente para demostrar que la tarjeta ha sido robada o perdida. El BCP, que alberga el grupo de sistemas de pago, probablemente será la autoridad facultada para dictar las normas necesarias para la implementación de esta ley. El proyecto se debate actualmente en un grupo de trabajo en el Congreso con las partes interesadas.
Recomendaciones	1. Dadas las deficiencias existentes en el marco legal y regulatorio correspondientes a tarjetas de créditos, la iniciativa de la SEDECO para introducir una ley sobre tarjetas de crédito y cubrir los asuntos esenciales de protección del consumidor y transparencia, es un paso en la dirección correcta y su aplicación a todos los intermediarios financieros autorizados a emitir tarjetas de crédito ayudará a establecer la transparencia de todo el mercado y la igualdad de condiciones. Para recomendaciones detalladas sobre las modificaciones sugeridas a los proyectos de disposiciones, ver la evaluación de la banca bajo C.5. Debe prestarse especial atención a la división del trabajo en la supervisión efectiva de la implementación de la ley, para determinar que el BCP tiene el poder suficiente para supervisar también las cooperativas en el ámbito de las tarjetas de crédito, o para aclarar la colaboración en este ámbito. La capacidad humana y técnica en la agencia de supervisión tendría que ajustarse en consecuencia. 2. Una vez que la ley ha sido aprobada, INCOOP debe evaluar si se deben introducir disposiciones adicionales en el marco jurídico específico para las cooperativas financieras para establecer un nivel sólido de transparencia de comisiones, tasas y procedimientos de interés, y socavar las prácticas abusivas que emergen. 3. INCOOP también debería empezar a revelar más información sobre el mercado de tarjetas de crédito de las cooperativas. Esto debe ser facilitado por el nuevo registro de crédito del INCOOP, que recientemente se puso en marcha.
Buena Práctica C.5	***Recuperación de Deudas*** **a. Todas las instituciones de crédito no bancario, los agentes de las instituciones de crédito no bancario y terceros deben tener prohibido el empleo de cualquier práctica abusiva de cobro de deudas en contra de cualquier cliente de la institución de crédito no bancaria, incluyendo el uso de cualquier declaración falsa, cualquier práctica desleal o la entrega de información de crédito falsa a los demás.** **b. El tipo de deuda que se puede recoger en nombre de una institución de crédito no bancario, la persona que puede recoger cualquier tipo de deuda y la manera en que esa deuda puede ser recogida se indicará al cliente de la institución de crédito no bancaria cuando el contrato de crédito que da lugar a la deuda se celebra entre la entidad de crédito no bancario y el cliente.** **c. Un cobrador de deudas no debe ponerse en contacto con terceros acerca de la deuda con la entidad de crédito no bancaria del cliente**

	sin informar a esa parte del derecho del cobrador de deudas para hacerlo; y (ii) el tipo de información que el cobrador de deudas está buscando. **d. Cuando se permite por ley la venta o transferencia de la deuda sin el consentimiento del prestatario, el prestatario debe ser:** **(i) notificado de la venta o transferencia dentro de un número razonable de días;** **(ii) informado que el prestatario permanece obligado de la deuda; y** **(iii) provisto de información sobre dónde hacer el pago, así como la información de contacto del cesionario del comprador o de la deuda.**
Descripción	a. a c. El marco jurídico es deficiente en relación con el establecimiento de estándares y disposiciones mínimas en materia de cobro de deudas: La Ley de Protección al Consumidor no tiene una disposición explícita sobre las prácticas que están permitidas o prohibidas en el cobro de deuda. Sin embargo, el Art. 29 sobre crédito establece que cada contrato de crédito debe incluir información sobre los derechos y obligaciones de cada parte en caso de incumplimiento de las disposiciones del contrato. Esto tendría que incluir información sobre los procedimientos a realizar cuando el crédito se convierte en mora. Una serie de disposiciones del marco regulatorio elaboradas para las cooperativas financieras también cubren la colección de la deuda. Se centran más en informar al cliente acerca de las prácticas de cobro de deudas, pero de manera similar a la anterior, no especifican normas para las prácticas de cobro de deudas: • El Art. 5.9.h establece que el contrato de crédito incluya un párrafo que da a la cooperativa el derecho de vender el pagaré a un tercero. La firma del prestatario por lo tanto pre-aprueba la venta. • El Art. 5.13 sobre la disponibilidad de manuales de crédito internos requiere que cada cooperativa tenga políticas establecidas sobre el seguimiento y la recuperación de la deuda pendiente. Como se mencionó anteriormente, no está claro hasta qué punto esta información está siendo abiertamente puesta a disposición del socio de una cooperativa. • Por último, el Art. 5.15 cubre la recuperación de deuda con mayor profundidad. Establece que las cooperativas financieras y uniones de cooperativas centrales deben realizar todos los procedimientos administrativos, judiciales y legales necesarios para recuperar los préstamos a través de cualquier medio lícito y dentro de los límites y las condiciones estipuladas por la ley. No se proporciona ninguna referencia adicional para guiar al lector a las normas y regulaciones en esta área, y la misión no se enteró de ninguna otra ley ni regulación relevante vigente que establezca reglas para el cobro de deudas. El Art. 5.15 permite explícitamente la contratación de terceros para la recuperación de la deuda, siempre y cuando no sean miembros o parientes de la gerencia, la Junta, o cualquier otro comité

	de la cooperativa, o se encuentren de ninguna otra forma económica relacionados con la cooperativa. Si bien el reglamento estipula que el tercero debe rendir cuenta por lo menos cada tres meses, no hay obligación de informar sobre los métodos utilizados para la recuperación de la deuda por parte del tercero. No existe tampoco el requisito de notificar al prestatario de la delegación de la recaudación de la deuda a un tercero. d. EL Art. 524 del Código Civil permite explícitamente la venta de una deuda a un tercero, incluso sin el conocimiento del prestatario. El Código Civil, sin embargo ordena la notificación del prestatario. La forma de notificación se especifica en el Art. 528, e incluye a través de un notario, telegrama y otras formas "auténticas" de notificación. El marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras cubre la venta de una cartera de préstamos en el Art. 5.16, estableciendo normas separadas para la venta de préstamos que están al día, y la venta de la deudas morosas: • Las cooperativas financieras pueden vender la cartera vigente en situaciones de falta de liquidez, pero esto requiere una autorización previa del INCOOP. El prestatario tiene que ser notificado por la Junta de esta venta. Para los préstamos en mora, no se requiere autorización previa del INCOOP, pero la cantidad vencida debe ser totalmente provisionada. El precio de venta tampoco puede ser inferior a la cantidad de préstamo original neto de provisiones. • Para la venta de préstamos en mora, no hay ningún requisito explícito de informar al prestatario de la venta de su préstamo. Sin embargo, la venta de la cartera de créditos tiene que ser divulgada como parte de los estados financieros, de manera que la Asamblea General puede tomar nota de ello. Llevar la venta de préstamos a la atención de la Asamblea General permite a este gremio convertirse en un foro para la discusión de las prácticas observadas de terceros, y por lo tanto presenta un primer (pero insuficiente) elemento de protección de los consumidores. Según la información recibida en el campo, el uso de terceros como cobradores de deudas y la venta de la cartera de créditos no está aún ampliamente utilizado entre cooperativas. Como están basadas en miembros, las cooperativas suelen ser más reacias a aplicar agresivamente la deuda, lo que también se refleja también en la morosidad más alta y las limitadas cancelaciones realizadas. Además, hay indicios de que las cooperativas cobran tarifas excesivas por llamadas telefónicas, intereses vencidos, etc., como se informa en la evaluación de bancos y compañías de financiamiento (ver Buena Práctica C.8 de la evaluación del sector bancario). Sin embargo, con la creciente competencia de otras instituciones financieras formales, ahora parece haber más interés por parte de las cooperativas en trabajar con terceros para recuperar o vender deuda. Hay algunos indicios de que terceras partes existentes están usando prácticas abusivas de aplicación, lo que merece un mejor control.
Recomendaciones	1. SEDECO, INCOOP, y BCP, deberían colaborar para evaluar opciones e introducir regulaciones que establezcan normas sobre lo que constituyen prácticas abusivas de cobro de deudas y establecer estándares para acciones permisibles. Esto podría por ejemplo, incluir el establecimiento de límites con

	respecto a los días y horas de una llamada o visita para realizar el cobro, y el uso de cualquier declaración falsa. 2. Por otra parte, el INCOOP debe introducir en el Art. 5.15. y 5.16 del marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras la obligación de informar al prestatario de la venta del préstamo o la utilización de un tercero para el cobro de deudas. La información sobre los procedimientos de cobro de deudas también se debe incluir en el contrato, o - si se introduce - en la declaración de puntos clave. 3. Cuando se trabaja con terceros para el cobro de deudas, las cooperativas deberían cerciorarse de que el tercero se adhiere a las prácticas de cobro de deudas establecidas en la recomendación 1. 4. En caso de que se introduzca un código de conducta para el sector, CONPACOOP o el supervisor del cumplimiento del código debe incluir en su código de conducta general una sección explícita sobre las prácticas de recolección de deudas, y aclarar las sanciones aplicables en caso de incumplimiento.

SECCIÓN D	**PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**
Buena Práctica D.1	***Confidencialidad y Seguridad de la Información del cliente*** **a. Las transacciones financieras de cualquier cliente de una institución de crédito no bancaria deberían mantenerse confidenciales por parte de la institución** **b. La ley debería requerir que las instituciones de crédito no bancario aseguren que ellas protegen la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus clientes ante cualquier amenaza anticipada o riesgos a la seguridad o integridad de dicha información, así como contra el acceso no autorizado.**
Descripción	El marco regulatorio elaborado por cooperativas financieras contempla la confidencialidad de la información de sus miembros y clientes: La Disposición 2.5 "sobre la confidencialidad de la información" establece que las cooperativas, unión cooperativa central, sus líderes/gerentes, representantes legales, asesores y empleados no pueden proporcionar información a terceros sobre los ahorros y/o las operaciones de crédito y sus titulares o beneficiarios, excepto • al titular de la cuenta/miembro mismo y/o su representante legal, • el Registro de crédito del INCOOP, o la entidad encargada de operarlo, • los auditores externos contratados por la cooperativa, que están sujetos a la misma confidencialidad de la información; • para fines estadísticos, estudios o información académica, con el requisito de que sólo información global y no personalizada se comparte; y • INCOOP, SEPRELAD y/o cualquier otra autoridad judicial que soliciten expresamente información bajo su jurisdicción legal, directamente o a través de INCOOP. Además, la disposición general del Art. 5.8 "De las normas generales para el

	Comité de Crédito" establece que el comité de crédito respeta y se adhiere a las normas relativas a la confidencialidad de la información. Para el ahorro, el Art. 9.1 establece que las cooperativas deben tener procedimientos y sistemas adecuados para asegurar la confidencialidad de la información. Esto se confirma en el Art. 12.11 sobre el mantenimiento de registros, que también contempla que se tomen medidas adecuadas para cerciorarse de la confidencialidad y seguridad de la información. El Art. 12.8 establece los estándares mínimos para los sistemas operativos utilizados en las cooperativas de tipos A, B y C. Además, la resolución 11859/14 sobre el Registro de Crédito INCOOP se refiere a las normas de protección de datos establecidas por las Leyes 1682/01 y 1969/02, que cubren las normas generales de protección de datos en Paraguay. Sin embargo, no hay ninguna disposición formal que responsabilice a las cooperativas por los daños ocasionados a sus miembros a través de una brecha de seguridad que sea responsabilidad de la cooperativa.
Recomendaciones	Conviene establecer disposiciones que en el Art. 2.5 y 12.11 del marco regulatorio elaborado para las cooperativas financieras, que estipulen que las cooperativas han de ser responsables por los daños ocasionados por una violación de seguridad en sus sistemas o por la información transmitida a terceros distintos de los especificados en el Art. 2.5.
Buena Práctica D.2	***Informe de Crédito*** **i. La presentación de informes de crédito debería estar sujeta a una supervisión adecuada, con suficiente autoridad para hacer cumplir las normas.** **ii. El sistema de informes de crédito debería de contar con datos precisos, oportunos y suficientes. El sistema también debe mantener los estándares más rigurosos de seguridad y fiabilidad.** **iii. El marco legal y regulatorio global para el sistema de informe de crédito debería ser: (i) claro, previsible, no discriminatorio y proporcional y de apoyo a los derechos del consumidor; y (ii) apoyado por mecanismos efectivos de resolución de conflictos judiciales o extrajudiciales.** **iv. Los derechos de los consumidores, proporcionales y de apoyo, deberían incluir el derecho del consumidor** **(i) a dar su consentimiento para el intercambio de información basado en el conocimiento de las prácticas de intercambio de información de la institución;** **(ii) a acceder a su informe de crédito de forma gratuita (al menos una vez al año), sujeto a la debida identificación;** **(iii) a saber acerca de una acción adversa en las decisiones de crédito o condiciones/precios menos-que-óptimos debido a la información del informe de crédito;** **(iv) a ser informado acerca de todas las preguntas dentro de un período de tiempo, como seis meses;** **(v) para corregir la información si contiene errores de hecho o de obtener la eliminación y señalar (marcar) la información**

	que está en disputa; **(vi) a períodos de retención razonables de historial de crédito; y** **(vii) a que la información se mantenga de manera confidencial y con las medidas suficientes de seguridad para prevenir el acceso no autorizado, uso indebido de datos o la pérdida o destrucción de datos.** **v. Los registros de créditos, el regulador y las asociaciones de instituciones de crédito no bancario deben emprender campañas para informar y educar al público sobre los derechos de los consumidores en los aspectos mencionados, así como las consecuencias de un historial de crédito personal negativo.**
Descripción	Para junio de 2014, las cooperativas de tipo A tienen la obligación de reportar la información de crédito en el registro de crédito de reciente creación en el INCOOP (Resolución 11859/14). Para las cooperativas de tipo B, la presentación de informes será obligatoria a partir de enero de 2015, mientras que tales disposiciones aún no se establecieron para las cooperativas del tipo C. En 2009 INCOOP emitió la resolución para la Resolución del Registro de Crédito 4238/09, que establece el marco general para el desarrollo de un Registro de Crédito. La resolución 11859/14 complementa y modifica algunas de estas directrices. La nueva resolución establece que todas las cooperativas sujetas a la resolución implementen los mecanismos tecnológicos y de procedimiento para proteger y asegurar la información del cliente. Deben crear reglas y procedimientos claros para la gestión e informar al nuevo Registro de Crédito, entre ellas: (i) obtener el consentimiento escrito de que el prestatario tenga la información incluida en el registro de crédito, (ii) salvaguardar la privacidad de la información, y (iii) informar sobre una base mensual (cinco días después del final de cada mes) los créditos al INCOOP. Para una evaluación de burós de crédito privado y su marco legal, consulte la Sección D4 (tanto la descripción como la recomendación.)
Recomendaciones	1. INCOOP también debería establecer un plazo para que las cooperativas de tipo C deban informar y utilizar el Registro de Crédito, y establecer las normas básicas para la presentación de informes de las entidades de tipo C en sintonía con el tamaño y la capacidad técnica de estas pequeñas entidades. Según la información recibida durante la misión, el sistema informático del Registro de Crédito ya tendría la capacidad para manejar esta mayor cantidad de información. Será importante contar con información integral sobre el crédito proporcionado dentro del sistema cooperativo para obtener una mejor visión del mercado y ayudar a reducir los costos actualmente elevados para establecer la deuda pendiente de un posible prestatario. 2. Como se recomienda en la Sección B1 para bancos, se deben realizar esfuerzos para facilitar el intercambio de información y la colaboración entre el Registro de Crédito del BCP, en el que los bancos y las compañías financieras informan, y el nuevo Registro de Crédito de las Cooperativas. Esto reduciría en gran medida la fragmentación de la información de mercado, y ayudaría a prevenir el sobreendeudamiento de los clientes.

SECCIÓN E	MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS
Buena Práctica E.1	***Procedimiento Interno de Atención Quejas*** **Los procedimientos de resolución de quejas se deberían incluir en el código de conducta de las instituciones de crédito no bancario y deberían ser monitoreados por la autoridad de control.**
Descripción	El marco regulatorio elaborado para cooperativas financieras contempla una serie de cláusulas generales sobre la solución de controversias: • En virtud del Artículo. 5.8, el Comité de Crédito es responsable de atender las quejas y observaciones presentadas en el ámbito de los créditos, que fueron presentados por los miembros. • Quejas generales, o problemas relacionados con el crédito que no fueron satisfactoriamente abordados por el Comité de Crédito, se pueden presentar ante la Junta (Resolución 14052/96, Art. 79) o ante el Consejo de Supervisión (Ley General de Cooperativas 438/94, Art. 29 e y 76 h). Si bien estas normas establecen canales internos para expresar quejas, no existen pautas claras o estándares mínimos establecidos para recibir y procesar quejas de los miembros, o periódicamente informar a la gerencia o a la Junta de las quejas y mantener estadísticas sobre ellas. Como resultado de ello, no suele haber registros ni informes de esas quejas disponibles en las cooperativas. Como se mencionó antes, algunas cooperativas tienen un código de conducta establecido, pero no hay un código para todo el sector. Una de las cooperativas visitadas ha establecido procedimientos mínimos para atender las reclamaciones, atendiéndolas de manera oportuna, y registrando e informando a la Junta de Supervisión. La información recibida durante las misiones sin embargo indica que esta no es una norma generalizada en el sector.
Recomendaciones	1. Como no existe código de conducta establecido o contemplado en un futuro próximo, INCOOP debería introducir un requisito en el marco regulatorio para establecer mecanismos de denuncias internas. Esto debería cubrir (i) procedimientos y canales formales para la recepción y procesamiento de quejas, (ii) los plazos máximos de tramitación y resolución de las quejas, (iii) el mantenimiento de registros sobre los mismos. La gerencia y la Junta de una cooperativa deberían recibir regularmente y analizar esta información, y el INCOOP también debería recibir información básica sobre las áreas y número de quejas recibidas. INCOOP y CONPACOOP podrían establecer un grupo de trabajo para determinar estos lineamientos básicos o códigos de conducta para un estándar mínimo en la gestión de reclamos del sector cooperativo. 2. Los miembros deberían ser informados acerca de mecanismos y procedimientos internos disponibles. Esto se podría establecer, por ejemplo, mediante la introducción de información en el contrato o declaración de puntos clave para cada producto, y mostrar visiblemente la información sobre los mecanismos de resolución de conflictos en las sucursales. Los miembros deberían estar informados sobre las principales áreas de quejas y el número de reclamaciones recibidas, así como resueltas durante la Asamblea General.

	3. En caso de que con el tiempo se establezca un código de conducta general, este debería incluir disposiciones para establecer los procedimientos de denuncia internos, así como las herramientas que deben y pueden ser utilizadas para proporcionar en forma oportuna una respuesta y una orientación adecuada para el socio o cliente.
Buena Práctica E.2	***Mecanismos Formales de Solución de Disputas*** **a. Se debería establecer un sistema que permita a los consumidores recurrir a recursos asequibles y eficientes (terceros), como un *ombudsman*, en caso de que la queja ante la institución de crédito no *bancario* no se resuelva a satisfacción de los consumidores, de conformidad con los procedimientos internos.** **b. El papel del *ombudsman* o institución equivalente para tratar los conflictos de los consumidores debería ser dado a conocer al público.** **c. El *ombudsman* o institución equivalente deberían ser imparciales y actuar con independencia de la autoridad nominadora, la industria y las partes en controversia.** **d. Las decisiones del *ombudsman* o institución equivalente deberían ser vinculantes para las instituciones de crédito no bancario. Los mecanismos para garantizar la aplicación de estas decisiones deberían ser establecidos y publicados.**
Descripción	El marco legal establece dos mecanismos externos de resolución de conflictos para los miembros de las cooperativas: • Las violaciones generales de la Ley de Protección al Consumidor pueden ser llevadas a la SEDECO. Sin embargo, SEDECO sólo está iniciando su operación, por lo que no tiene actualmente la capacidad de manejar muchas quejas. Tampoco cuenta con un especialista del sector financiero. Una situación similar se produjo con su predecesor, el departamento dentro del MIC que estaba a cargo de la protección del consumidor y que carecía de la capacidad para aplicar efectivamente la ley y manejar las quejas. • La Ley General de Cooperativas, en su Art. 29 e, también contempla que los miembros pueden traer su queja al INCOOP, si las cooperativas han incumplido con el marco legal y regulatorio, así como los estatutos sociales vigentes de la respectiva cooperativa. Algunos miembros hacen uso de este mecanismo, pero en general, esta opción no es ampliamente conocida. Las quejas recibidas de los miembros individuales o de la gerencia/Consejo de cooperativas se distribuyen a varios departamentos dentro del INCOOP, y no se realiza un seguimiento sistemático. Como resultado, no hay información sobre las denuncias recibidas, las áreas de inquietud y la resolución sugerida está disponible más adelante. El sector cooperativo tampoco tiene un sistema establecido dentro de la red o a través de su confederación o federaciones para proporcionar de manera sistemática un recurso de tercera parte asequible y eficiente. Otro ejemplo podría ser el de las asociaciones de consumidores, pero la misión no se enteró de ninguna iniciativa más amplia de éxito establecida.

Recomendaciones	Es de suma importancia que se establezca un sistema, donde los miembros pueden buscar recurso de terceros asequible y eficiente. Por lo tanto, las autoridades financieras y los actores del sector deben explorar opciones conjuntamente para introducir un mecanismo formal de resolución de conflictos extrajudicial. La experiencia internacional sugiere que un mecanismo eficiente para esto podría ser un sistema de *ombudsman*, ya sea lanzado como parte de una iniciativa pública o desde dentro del sector.

III. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR DE SEGUROS[6]

SECCIÓN A	INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
Buena Práctica A.1	***Régimen de Protección del Consumidor*** **La ley debe establecer normas claras sobre protección de los consumidores en todos los asuntos de seguros y debe haber arreglos institucionales adecuados para la implementación y la aplicación de las normas de protección del consumidor.** **a. Debe haber disposiciones legales específicas, que creen un régimen efectivo para la protección de los consumidores minoristas de seguros.** **b. Las normas deben dar prioridad al rol del sector privado, incluyendo las organizaciones voluntarias de consumidores y las organizaciones de autorregulación.**
Descripción	La protección integral de los consumidores en relación con los seguros generalmente implica una competencia leal, la supervisión prudencial y las normas de manejo de negocios. La competencia leal exige igualdad de condiciones entre los proveedores de seguros y la posibilidad de elección de los consumidores. Las principales cuestiones prudenciales incluyen la solvencia de la compañía de seguros, el carácter de aquellos que las controlan y la capacitación de su personal. Los asuntos relacionados a la conducta empresarial se refieren a la manera que se trata a los consumidores individuales. **(a) Marco legal** En Paraguay, la Ley de Seguros (Ley 827/96) incluye regulaciones prudenciales y hasta cierto punto regulaciones de conducta empresarial. Las regulaciones referentes a la conducta empresarial son también abordadas por las disposiciones generales contenidas en el Código Civil (Ley 1183/85) y la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario (Ley 1334/98). Estas tres leyes son relativamente generales, por ejemplo, y exigen que el texto de los contratos sea claro, legible y comprensible para el cliente y que la publicidad no sea engañosa. La única referencia a las "necesidades e intereses" de los asegurados se encuentra en el Artículo 10 de la resolución 14/96 que crea el registro de agentes, y menciona que los agentes deben asesorar a las personas que buscan un seguro a través de ellos, ofreciendo la cobertura más conveniente para sus necesidades e intereses. Pero no hay otras regulaciones sobre lo que se entiende por esos términos muy generales, o el contenido

[6]Esta sección ha sido preparada por Manuel Pereira. Cubre aquellas compañías de seguros que están formalmente bajo la supervisión del BCP-SIS.

	mínimo de cualquier documento que daría testimonio de que tales procedimientos han sido cumplidos. Las disposiciones de las leyes no presentan superposiciones o conflictos en lo que respecta a su contenido, pero conducen a una cierta duplicidad de oficinas encargadas de la protección del consumidor. La Ley de Seguros (Artículo 61 e) establece que el BCP-SIS es la autoridad de supervisión para las Aseguradoras en todos los aspectos de sus actividades, mientras que la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario (Artículo 40) establece que las autoridades que supervisan la implementación real de la ley son el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) y las Municipalidades a nivel local. Esta última función fue recientemente transferida al Secretario de Defensa del Consumidor y Usuario, SEDECO, que es un organismo autónomo vinculado al MIC. En el BCP-SIS, está la División para la Defensa de los Usuarios de Seguros (DDUS) con una plantilla de cuatro personas. La Resolución SS.SG. Nº 127/09 autoriza a la DDUS a solicitar la colaboración del MIC, pero en la práctica esto no parece haber conducido aun a ningún tipo de coordinación fluida entre ambas oficinas. *Ley de Seguros (Ley 827)* La Ley de Seguros fue promulgada en diciembre de 1995. Los Artículos 56 y 61 prevén que el Banco Central del Paraguay (BCP), a través de la Superintendencia de Seguros (SIS), autorice y supervise a las aseguradoras, intermediarios de seguros (agentes y corredores) y tasadores de reclamaciones y ajustadores. Las aseguradoras que operan en Paraguay deben ser una sociedad anónima o una sucursal de una compañía de seguros extranjera (Artículo 3). Existen dos tipos de licencias (Artículo 16): por un lado las que cubren las pérdidas de bienes, proveen garantías y cubren a las personas por períodos cortos (básico y de propiedad o "no vida") y por otro lado las compañías de seguros de vida ("vida"). Se permiten las "aseguradoras mixtas" (aseguradoras que poseen ambas licencias). Por otra parte, en virtud de una licencia no-vida cualquier aseguradora podría ofrecer productos de seguros de vida (individuales o grupales) con la condición de que el producto no requiera mantener reservas matemáticas. Este es el caso cuando el período de cobertura es de un año o menos (Artículo 16.a). El requisito de capital mínimo asciende a 500.000 USD por licencia en cada uno de los dos grupos de empresas (Artículo 17). Las aseguradoras pueden determinar libremente las primas de seguro aunque el BCP-SIS controla si estas primas serían insuficientes, abusivas o arbitrariamente discriminatorias (Artículo 15). Todos los contratos y cláusulas especiales, junto con las tasas correspondientes, o sus cambios, deben presentarse ante la SIS. El acceso al registro de los contratos de seguro está abierto al público (Artículo 61 h), pero la información accesible a través de Internet sólo proporciona el nombre de los

	planes de seguros presentados por cada Asegurador y la fecha en que fueron aprobados. Ciertos tipos de seguros (productos relacionados con la lotería y productos que proveen garantías financieras puras) (Artículo 13) y las sociedades tontinas están prohibidos. En ese sentido, la legislación de seguros en Paraguay no es diferente de lo que está establecido en muchos otros países. Sin embargo, hay dos tipos de servicios que en la mayoría de los países están regulados y supervisados por el Supervisor de Seguros respectivo (al menos en sus aspectos financieros y de solvencia) y que no están cubiertos en el Paraguay por el BCP-SIS o ningún otro supervisor del sector financiero (en este sentido hay muy pocos países, siendo uno de ellos Argentina, con la misma situación con respecto a estos servicios). Estos son • Los proveedores de servicios funerarios y de entierro: en la mayoría de los casos que ofrecen "planes de pre-pago", que implican la recolección de pagos regulares durante un cierto período, o mientras el "cliente" está vivo. Cuando muere la persona, el proveedor de servicios funerarios se encarga de los servicios definidos en el contrato. El importe de los pagos depende con frecuencia de la edad del "cliente". Este tipo de compañía no paga ninguna indemnización, sino que ofrece un servicio que no necesariamente está basado en un arreglo de pre-pago. Parece que no se ha discutido si los contratos de prepago deben ser considerados seguros y, en consecuencia, deben ser regulados y supervisados como tales, o no. Es importante tener en cuenta sin embargo, que la Ley de Seguros en Paraguay establece que las Aseguradoras deben estar exclusivamente dedicadas a la actividad de seguros y la actividad principal de este tipo de compañías no consiste en sus planes de prepago. • Los proveedores de atención de la salud: se trata de entidades que ofrecen a sus clientes servicios de atención de salud a cambio de un pago regular. Existen diferentes planes con diferentes precios que dan acceso a una lista más larga o más corta de pruebas diagnósticas, tratamientos y otros servicios de atención de salud. El 26 de octubre de 1999, la SIS emitió la Resolución SS.RG Nº 008/99 creando el registro de las empresas que ofrecen estos servicios en Paraguay (conocidos localmente como "*Entidades de medicina pre-paga*"), ya que se entiende que estos servicios son, en sus aspectos financieros, similares a seguros. Esta resolución fue impugnada ante el Tribunal y la decisión judicial sigue pendiente. Estas entidades todavía están exclusivamente bajo la autoridad de la Superintendencia de Salud. El BCP-SIS tiene la facultad de imponer sanciones graduales que pueden incluso llegar a la suspensión por un año o retirar la licencia, pero estas sanciones se refieren a las obligaciones y la conducta como se define en la Ley de Seguros. Las sanciones se refieren principalmente a aspectos financieros o el uso de los contratos o primas que no hayan sido presentadas previamente al

	BCP-SIS (Artículo 112). La actividad principal de control de la SIS es asegurarse de que el coeficiente de solvencia de las aseguradoras esté por encima del mínimo requerido y que las aseguradoras utilicen contratos y tarifas de primas que fueron presentadas con anterioridad y no objetadas por el BCP-SIS. En general, la Ley no cubre una amplia gama de asuntos de protección al consumidor. Los únicos dos temas principales de protección al consumidor que se mencionan explícitamente en la ley de Seguros se refieren a los contratos de seguros (que deben ser claros, legibles y comprensibles, Artículo 14) y la información proporcionada en el material de publicidad debe ser veraz y completa, y no ser engañosa (Artículo 129). La Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario también se refiere a estos dos aspectos en su Capítulos V y VIII. Los intermediarios de seguros (agentes y corredores) deben estar registrados en la SIS. Para registrarse, deben obtener un título universitario específico y cumplir con ciertos requisitos establecidos por la ley (Artículo 74). Cada dos años, la inscripción debe ser renovada, y se requiere que el agente haya dedicado por lo menos 20 horas a cursos o sesiones de desarrollo profesional. También se requiere que los ajustadores de reclamos se registren en la SIS, pero no existen cualificaciones especiales específicamente mencionadas para ese propósito. *Código Civil (Ley 1183/85)* El Código Civil contiene disposiciones generales sobre contratos y en el Capítulo XXIV y XXV (Artículos 1546-1695) también disposiciones específicas para contratos de seguro. Los seguros deben adoptar la forma de un contrato entre partes. Al igual que en la mayoría de las jurisdicciones con una sección especial del Código Civil dedicado a los contratos de seguros, en el Paraguay las disposiciones del Código Civil tienden a regular cuando un contrato de seguro es válido y en qué circunstancias podría ser cancelado por cada parte, o reclamado como nulo y sin efecto . No regula la transparencia, divulgación u otros asuntos relacionados con la protección de los consumidores. *Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario (Ley 1334/98)* Esta Ley fue aprobada en 1998. Establece los derechos básicos de los consumidores respecto de los servicios, así como bienes y obras. Esta Ley no menciona explícitamente el seguro, pero las reglas en el Capítulo V (contratos) y el Capítulo VIII (publicidad) son directamente aplicables a este tipo de servicios. Los derechos del consumidor reconocidos por esta ley no se pueden rechazar, negociar o limitar, y son reconocidos por encima de cualquier otra norma legal, costumbre, práctica o declaración que pueda contradecirlos Artículo 2).

	Los consumidores tienen derecho a la libertad de elección y a recibir educación sobre las características de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. **(b) Papel del sector privado** Los consumidores tienen derecho a formar asociaciones de consumidores. El derecho a formar asociaciones es un derecho universal reconocido en la Constitución del Paraguay y en varias otras leyes. La legislación en materia de protección de los consumidores menciona explícitamente que uno de los "derechos fundamentales" de los consumidores en el Paraguay es el derecho a crear asociaciones de consumidores para defender y representar los derechos de los consumidores. Existen varias asociaciones de consumidores, pero ninguna de estas asociaciones es activa en el campo de los seguros ni en el sector financiero en sí. La más activa es ASUCOP "Asociación de Usuarios y Consumidores del Paraguay", que fue creada en el año 1998 (a través del Decreto 7213/00) para promover el consumo sostenible y la protección y defensa de los derechos de los consumidores. Opera principalmente a través de la facilitación de información y el lanzamiento de campañas de concientización. Existe una asociación de aseguradoras "Asociación Paraguaya de Compañías de Seguros" y dos asociaciones de corredores y agentes de seguros "Asociación de Productores de Seguros del Paraguay" y "Federación Paraguaya de Productores y Corredores de Seguros" y una asociación de ajustadores de reclamos de seguros "Asociación de Liquidadores de Siniestros". Ninguna de estas organizaciones actúa como organismo de autorregulación en su respectivo campo dentro del sector de los seguros. Posiblemente tengan la capacidad técnica, con la asistencia de la SIS, para crear sus propios códigos de conducta, pero es cuestionable si podrían estar facultados legalmente para exigir su cumplimiento. La Ley de Seguros establece en su Artículo 62 el "*Consejo Consultivo del Seguro*" como órgano asesor en el proyecto de Regulación y otros asuntos que el BCP-SIS podría decidir. Las asociaciones de aseguradores, agentes y liquidadores de siniestros están todos representados en este grupo consultivo.
Recomendaciones	1. El BCP-SIS cuenta con las facultades legales necesarias para establecer reglas de conducta empresarial, pero no tiene el mandato formal de regular y supervisar las cuestiones de protección de los consumidores. Debe considerarse la posibilidad de introducir este mandato formal para las compañías de seguros a través de la Ley de Protección del Consumidor y/o la ley orgánica del BCP. 2. El BCP-SIS debe desarrollar un marco más detallado y completo para la conducta empresarial, que debe incluir normas sobre la tramitación de reclamaciones, procesos de "conozca a su cliente", ventas engañosas de

	productos, etc. Las normas deben aplicarse a las entidades aseguradoras, los intermediarios (agentes y corredores) y otros profesionales dentro del sector de seguros. Para esta tarea, el BCP-SIS debe buscar la participación de la industria de seguros a través de la asociación de aseguradores, así como todos los organismos profesionales relacionados con el sector de seguros (agentes, corredores y tasadores y liquidadores de siniestros), pero también se debe tener en cuenta la opinión de las asociaciones de consumidores. La información en este marco debe ser incorporada automáticamente en cada contrato de seguro para crear conciencia de su existencia y de sus derechos a los consumidores y, al mismo tiempo reforzar la aplicación jurídica de estas disposiciones, ya que también se convertirían en una "condición contractual". 3. La SIS debe vigilar el cumplimiento de la normas de conducta empresarial e imponer sanciones en caso de incumplimiento. Para ello, debe desarrollarse un enfoque estandarizado, deben asignarse recursos suficientes para la supervisión y aplicación efectivas, y fortalecer las capacidades del personal. 4. Los grupos de interés del sector como la Asociación Paraguaya de Compañías de Seguros (APCS) deben desarrollar auto-regulaciones sobre diferentes cuestiones de las actividades de sus miembros con el fin de elevar el perfil de la actividad de seguros en Paraguay y promover el cumplimiento de las buenas prácticas de protección de los consumidores desde el interior del sector. Las auto-regulaciones deben estar de acuerdo con las regulaciones establecidas por el BCP-SIS. 5. Las autoridades paraguayas deben tomar una decisión clara sobre lo que se considera un servicio de seguro que debe someterse a la supervisión financiera y de solvencia por la SIS. Esto afecta principalmente los servicios ofrecidos por las instituciones de salud con el nombre de "medicina pre-paga" que está en espera de una decisión de la Corte desde hace muchos años (1999) y los ofrecidos por los proveedores de servicios de funeral y entierro, cuando la oferta planifica el pre-pago de sus servicios.
Buena Práctica A.2	***Contratos*** **Debe haber una sección especializada en contratos de seguros en la ley general de seguros o contratos, o idealmente, una Ley de Contratos de Seguros independiente. Esta debe especificar el intercambio de información y los requisitos de divulgación específicos para el sector de seguros, los derechos y obligaciones básicos del asegurador y del tomador del seguro al por menor y tener en cuenta cualquier asimetría del poder de negociación o acceso a la información.**
Descripción	Lo ideal sería que la regulación del contrato *Business to Consumer* (B2C) especifique claramente: (i) el contenido mínimo de un contrato de seguro, diferenciado por la naturaleza fundamental de la cobertura (largo plazo, responsabilidad, propiedad, etc.), (ii) cuando el contrato entra en vigor, (iii) cuando el seguro con cobertura insuficiente justifica la aplicación de la reducción a través de la "regla proporcional", (iv) los requisitos de notificaciones cuando

	una aseguradora desea cancelar o modificar un contrato, (v) cómo se interpretan los contratos en caso de conflicto, (vi) los requisitos mínimos en relación con el uso de palabras sencillas, tipo de letra, etc., y (vii) qué cláusulas no podrán incluirse (por ejemplo, el arbitraje obligatorio en los términos de la aseguradora, etc.). Al igual que en algunos otros países (por ejemplo, Turquía, Italia), Paraguay no tiene una sección especializada de contratos de seguros en la ley general de seguros o contratos, ni una Ley de Contratos de Seguros independiente que determine los requisitos de intercambio de información y divulgación específicos para el sector de seguros. Paraguay es uno de los países donde el desarrollo de los seguros comerciales e industriales precedió el desarrollo del mercado de seguros de consumidores (al por menor). Como resultado de esto, el corpus de la ley de seguros no cubre aún adecuadamente B2C. Sin embargo, hay una sección separada del Código Civil que regula específicamente los derechos y obligaciones básicos del asegurador y el tomador del seguro al por menor, a la que la Ley de Seguros refiere directamente. Por otra parte, la Ley de Seguros, en su Artículo 61, faculta al BCP-SIS para establecer el contenido mínimo de los contratos de seguro (párrafo h) y la divulgación de la información de los estados financieros de los activos y pasivos (párrafo k). Si bien el marco regulatorio para los contratos de seguros en Paraguay toca algunos de estos temas, las regulaciones siguen siendo deficientes. Un ejemplo es el caso de los Contratos de Seguro de Vida de Grupo vinculados a préstamos, que se han vuelto muy frecuentes en Paraguay. El Contrato es firmado entre la Compañía de Seguros y el Banco (o la entidad financiera que concede el préstamo), sin involucrar directamente al asegurado, que es el cliente de la institución financiera que recibe el préstamo. Independientemente del contenido y la integridad de ese contrato de seguro que afecta a las dos partes que lo firman (la Aseguradora y la entidad financiera), la cuestión importante es que el asegurado no es informado adecuadamente acerca de los términos de este contrato de seguro (a menudo incluso ni es consciente de su existencia), ni sobre el costo que se le cobra por el mismo.. Para remediar esta falta de información y transparencia, el BCP recientemente publicó los requisitos mínimos de información para los préstamos de tarjetas de crédito, ordenando que el titular de la tarjeta de crédito reciba información sobre el costo del seguro a través de los estados de cuenta mensuales. No existe tal regulación para los otros préstamos. Otras disposiciones, que se incluyen en la Ley de Protección del Consumidor o en el Código Civil, (por ejemplo, la prohibición de venta de productos por paquetes, y que obliga que los contratos se redacten en un lenguaje claro) son de naturaleza demasiado general y tendrían que ser especificados e incorporados en el marco jurídico y regulatorio emitido por el BCP-SIS a ser aplicable y exigible. Por último, las normas y regulaciones establecidas tampoco logran su efecto

	deseado, ya que existe un conocimiento limitado de los consumidores sobre las restricciones y cláusulas especiales establecidas en sus contratos de seguro.
Recomendación	1. El BCP-SIS debe utilizar el mandato que le confiere el Artículo 61 (sobre todo los párrafos h y k) para establecer estándares mínimos para los contratos de seguro, y regular aún más el intercambio de información y los requisitos de divulgación específicos para el sector de seguros. 2. También es importante revisar el Artículo 14, que estipula que los contratos de seguro deben ser escritos de forma clara e imprimirse en un formato de fácil lectura. La interpretación de esta declaración de "clara y comprensible" debe tener en cuenta la capacidad del consumidor para leer y entender el contrato que está firmando.
Buena Práctica A.3	***Códigos de Conducta para Aseguradoras*** **a. Debe haber un código de conducta basado en principios para las aseguradoras que sea elaborado en consulta con la industria de seguros y las asociaciones de consumidores pertinentes, y que sea supervisado y aplicado por un organismo oficial o un organismo de autorregulación efectivo.** **b. Si existe un código de conducta basado en principios, las aseguradoras deben darlo a conocer y difundirlo al público en general a través de los medios adecuados.** **c. El código basado en principios debe ser ampliado con códigos voluntarios para aseguradoras en cuestiones específicas de los productos o canales de seguros.** **d. Cada código voluntario mencionado asimismo debe publicarse y difundirse.**
Descripción	No existe un código de conducta para seguros en Paraguay.
Recomendaciones	Debe desarrollarse un código de conducta en un amplio proceso de consulta con la industria. Debe incluir: • Para la venta y distribución de productos de seguros: equidad, integridad y claridad del material promocional, información precontractual y "datos clave". • Medidas para el control de los arreglos de intermediación de seguros y el uso, la capacitación, la remuneración y el control de los agentes. Esto también debe incluir la divulgación al consumidor del estado de cualquier intermediario e información relacionada (por ejemplo, cantidad de comisión pagada, comprobación de la adecuación de la póliza, dar un periodo 'de reflexión', etc.). • Información sobre renovación y cambios en el contrato. • Para las reclamaciones de seguros: provisión de detalles claros por escrito sobre los procedimientos a seguir en caso de una reclamación de seguro, prohibiendo el rechazo de una solicitud de no divulgación que no es material, o que surge de la falta de claridad de las preguntas de la aseguradora para el proceso de suscripción. • Con respecto a las quejas (incluyendo cualquier descontento con el manejo de una reclamación): provisión de datos claros por escrito sobre los

	procesos a ser utilizados, la obligación de las aseguradoras de tratar de manera justa, efectiva y con prontitud cualquier reclamación, notificación adecuada a los consumidores de la existencia del proceso de quejas y cómo acceder a él, la designación de una persona/departamento adecuado para tratar de manera independiente con las reclamaciones y mantener los registros de las mismas, así como los plazos para dar al consumidor una respuesta completa por escrito.
Buena Práctica A.4	***Otras Arreglos Institucionales*** **a. La supervisión prudencial y la de protección del consumidor pueden ser ubicadas en agencias independientes o presentarse en una sola institución, pero la asignación de recursos entre la supervisión prudencial y la protección de los consumidores debe ser adecuada para permitir la implementación efectiva de las normas de protección al consumidor.** **b. El sistema judicial debería proporcionar credibilidad a la aplicación de las normas de protección del consumidor financiero.** **c. Los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores deberían desempeñar un papel activo en la promoción de la protección del consumidor en el ámbito de los seguros.**
Descripción	**a. Supervisión Prudencial y Protección del Consumidor** Las regulaciones de supervisión prudencial y de conducta del mercado están asignadas al BCP-SIS. El BCP-SIS cuenta con una División para la Defensa del Usuario de Seguros (*División de Defensa del Usuario de Seguros*). Esta oficina cuenta con un equipo de cuatro personas formalmente asignadas a ella y ofrece asesoramiento técnico y legal a los usuarios que se acercan a ella, así como apoya al BCP-SIS en su proceso de supervisión general. No tiene autoridad para verificar la adhesión al marco de la Ley de Protección del Consumidor (Ley 1334/98). La inspección in situ de las compañías de seguros puede incluir la asistencia de la DDUS pero no existen procesos claros escritos de lo que la verificación debe comprender en el ámbito de protección del consumidor/conducta empresarial. El BCP-SIS emitió el 28 de octubre de 2009, la Regulación SS.SG. Nº 127/09, que incluye un formulario estándar para presentar al SIS cualquier queja en los casos en que una aseguradora no asiste correctamente una reclamación. Sin embargo, esto no parece ser plenamente implementado: • La forma estándar de presentar quejas no es de fácil acceso para los consumidores (no se puede encontrar en el sitio web de BCP, ni en el Internet, los sitios web de la aseguradora ni en el sitio de ninguna asociación relacionada con el sector de los seguros). • A pesar de que la regulación establece que el DDUS debe presentar un informe de sus acciones cada seis meses, no existen estadísticas sobre las denuncias presentadas ante la DDUS.

	• Por diferentes causas, no existe una coordinación fluida y efectiva entre la DDUS y el MIC (ahora SEDECO). • En las instalaciones de las aseguradoras visitadas, no se observaron carteles o señales que expliquen el proceso a seguir para presentar denuncias ante la DDUS y refieran a la forma oficial a llenar para ese propósito. La Secretaría de Protección al Consumidor (SEDECO) tiene la autoridad en las áreas de protección al consumidor definidas por la Ley 1334/98. Esto incluye seguros, pero SEDECO no tiene los recursos ni la experticia para hacer frente a quejas relacionadas con productos financieros. Sin embargo, si se observa una violación de la ley de protección al consumidor por parte de cualquier aseguradora, tendría la facultad de imponer una sanción. **b. Sistema judicial** Las decisiones finales sobre los conflictos relativos a cuestiones de seguros deben resolverse en los tribunales, pero estos aún no consideran conceptos como "venta engañosa" de un producto de seguro. Este concepto no está claramente definido en ninguna de las leyes que regulan el seguro. La única referencia que el equipo de la misión encontró fue la Resolución 14/96, el Artículo 10, que incluye entre las obligaciones de los agentes y corredores la de asesorar a sus clientes, y ofrecerles la cobertura más conveniente para sus necesidades e intereses. **c. Medios de comunicación y asociaciones de consumidores** Los medios impresos reportan de vez en cuando casos relacionados a los diferentes tipos de problemas de protección de los consumidores, pero estos rara vez involucran a los seguros, a excepción de un conflicto reciente que involucró un de seguro de vida colectivo combinado con tarjetas de crédito y créditos de consumo. La asociación de consumidores ASUCOP participó en la campaña contra las tasas abusivas de primas de seguros de vida colectivos aplicados por algún seguro de vida colectivo vinculado a los créditos de consumo.
Recomendación	1. Como primer paso, el BCP-SIS, en coordinación con la SEDECO, debe implementar plenamente la Regulación SS.SG. Nº 127/009 y cerciorarse de que la información sobre el proceso de quejas en el BCP-SIS esté a disposición del público. 2. Un programa integral de inspección in situ específico para la verificación de las medidas de protección de los consumidores adoptadas por las aseguradoras, agentes y corredores debe definirse, documentarse y ejecutarse formalmente. La participación de SEDECO en el proceso también sería aconsejable, al menos en su fase de definición.

Buena Práctica A.5	***Cláusulas de Agrupación y Vinculación*** **Cada vez que un asegurador realiza un contrato con un comerciante u otorgante de crédito (incluyendo bancos y empresas de arrendamiento financiero) como un canal de distribución de sus contratos, ninguna agrupación (incluyendo la aplicación de la adhesión a lo que legalmente es un solo contrato), vinculación u otro trato excluyente debe llevarse a cabo sin que el consumidor sea informado y pueda optar por rechazarlo**
Descripción	La agrupación y la vinculación de la cobertura de seguro a otros contratos no están prohibidas claramente. El Artículo 14 de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario establece que la venta de un producto o servicio no puede estar condicionada a la compra de otro producto o servicio, a menos que el uso o la naturaleza del producto o servicio haga que se ofrezcan como un "paquete". Esta redacción deja margen para la interpretación. El 27 de abril de 2000 el BCP autorizó a bancos y compañías financieras a actuar como corredores de seguros, con sujeción a la Ley de Seguros (Ley 49, Resolución Nº 9 del Consejo de Administración del BCP). El 10 de Octubre de 2000 la Regulación BCP-SIS SS.RG. Nº 03/00 abrió el registro a bancos y compañías financieras que deseaban registrarse como corredores de seguros. Estas entidades tienen la obligación de crear un departamento especializado como "corredor de seguros", que contará con personal que debe pasar el mismo tipo de exámenes de conocimiento y capacitación técnica que se requiere para registrar a un agente de seguros. Esta regulación prohíbe específicamente a los bancos y compañías financieras utilizar exclusivamente una compañía de seguros, o no respetar el derecho de sus clientes a elegir libremente su agente o corredor. Los bancos y las compañías financieras están obligados a incluir en las propuestas de seguros escritas a sus clientes una nota en referencia a su libertad de elección de agente de seguros y aseguradora, de conformidad con el Artículo 6 de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario. Por último, esta Regulación prohíbe cualquier cláusula que pueda implicar una aceptación tácita del seguro propuesto, así como el condicionamiento de la venta de un producto o servicio a la compra de otro producto o servicio. Sin embargo, también presenta la misma excepción según lo especificado en el Artículo 14 de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, a saber, que se ofrezcan como paquete debido a la costumbre, el uso o la naturaleza del producto o servicio. En la práctica, la agrupación de los seguros de vida (mediante contratos de seguros de vida colectivos) con préstamos ha sido y sigue siendo una práctica habitual. Esto crea situaciones claras de conflicto de intereses. Los bancos y las compañías financieras reciben comisiones muy altas por sus servicios de corretaje, que se transmiten a sus clientes a través de primas muy altas. El cliente no tiene la libertad de elección del contrato de seguro al solicitar un préstamo, por lo que no puede elegir el seguro que mejor se adapte a él y sea el más asequible. Para frenar esta práctica generalizada, el BCP introdujo normas de transparencia detalladas sobre el costo del seguro para que sean dadas a conocer a los consumidores, y el BCP-SIS emitió una regulación específica (Regulación SS.SG. N ° 45/13) introduciendo una comisión máxima del 30% sobre la prima en el caso de seguros de vida. Esta comisión máxima se introdujo para mitigar los abusos de mercado observados en el caso de seguros de vida

	colectivos vinculados a los créditos de consumo y tarjetas de crédito. Sin embargo, parece que todavía no se ha alcanzado el control total de los altos precios pagados por estos seguros. Las tasas administrativas no cuentan como comisiones, por lo que no están cubiertos por este límite del 30 por ciento. Por lo tanto, los bancos o compañías financieras podrían asignarse parte de esa carga administrativa para compensar el apoyo administrativo proporcionado.
Recomendación	1. SEDECO y BCP-SIS deben aclarar de forma conjunta si se permite la agrupación de productos de seguros con préstamos u otros servicios financieros en virtud del Art. 14 de la Ley de Protección al Consumidor. El marco regulatorio del BCP-SIS debe ser ajustado en consecuencia para aclarar si, y en qué condiciones está permitido. 2. Para evitar situaciones de conflicto de intereses, las regulaciones deben especificar claramente los requisitos de transparencia y divulgación de información, incluyendo la provisión de opciones de por lo menos 2 o tres seguros, y ordenar una descripción más clara de lo que implica la cobertura del seguro (eventos asegurados, cantidad cubierta y exclusiones). Además, es importante definir qué situaciones deben dar a los consumidores la posibilidad de optar por no tomar parte

SECCIÓN B	**DIVULGACIÓN Y PRÁCTICAS DE VENTA**
Buena Práctica B.1	***Prácticas de Venta*** **a. Las aseguradoras deben asumir la responsabilidad de la información relacionada con el producto provista al consumidor por parte de sus agentes (es decir, los intermediarios que actúan por la aseguradora).** **b. Los consumidores deben ser informados si el intermediario que les vende un contrato de seguro (conocido como póliza) está actuando en favor de ellos o del asegurador (es decir, en este último caso, el intermediario tiene un contrato de agencia con el asegurador).** **c. Si el intermediario es un corredor (es decir, actúa en representación del consumidor), el consumidor debe ser informado en el momento del primer contacto con el intermediario si la aseguradora pagará una comisión al intermediario. El consumidor debe tener el derecho de exigir la divulgación de la comisión y demás gastos pagados a un intermediario para contratos de ahorro a largo plazo. El consumidor siempre debe ser informado de las cantidades de las comisiones y otros gastos pagados en cualquier contrato de inversión a prima.** **d. Se debe prohibir al intermediario cumplir papeles de intermediación y de agencia para una clase general de seguros dada. (es decir, vida y discapacidad, salud, seguros generales, seguros de crédito)** **e. Cuando un banco es el intermediario, el proceso de venta debe garantizar que el consumidor entienda en todo momento que él o ella no está comprando un producto bancario o un producto garantizado por el banco.** **f. Las sanciones, incluyendo multas significativas y, en el caso de los**

	intermediarios, la pérdida de la licencia, deben aplicarse en caso de incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores.
Descripción	a. Si bien las aseguradoras tienen permitido vender sus contratos a sus clientes directamente (sin la intervención de ningún intermediario), dependen en la práctica de los agentes (individuos) y corredores (empresas) para la distribución de sus productos. A un número limitado de estos agentes se les paga a través una combinación de salario y comisión y podrían estar comercialmente vinculados a una aseguradora. El modelo dominante de negocio, para productos individuales, implica el uso de agentes "independientes" pagados a comisión. Desde el año 2000, la "Bancaseguros" (seguros vendidos por bancos y otras instituciones financieras que, en el caso de Paraguay deben incluir también las cooperativas) está permitida. La regulación exige que cuando tales instituciones venden seguros en sus locales deben hacerlo con personal debidamente capacitado que debe aprobar los mismos exámenes que los agentes registrados. En general, las aseguradoras no son responsables de la información relacionada con el producto proporcionada por los agentes si la aseguradora no ha producido la información. En general, las aseguradoras no tienen un fuerte control sobre sus agentes ya que un contacto directo entre el asegurador y el tomador del seguro sería interpretado negativamente por el agente/corredor como una interferencia en la relación con sus clientes. Sin embargo, algunas entidades ejercen un control más fuerte sobre los agentes que venden sus productos, mientras que en la mayoría de los casos el control es mínimo. No existe una regla específica que responsabilice a la aseguradora por la información proporcionada por el agente o corredor si no participó en su elaboración. En este sentido, como una especie de protección (aunque no aborda directamente el problema) hay que señalar que el asegurado tiene derecho a abandonar el seguro durante un periodo de 30 días contado a partir de la recepción del contrato si las condiciones de la póliza de seguro difieren de las de la propuesta. Por otra parte, cabe señalar que los agentes y los corredores cuentan con una licencia, y deben cumplir con ciertos requerimientos regulares de capacitación. Hasta cierto punto esto podría mitigar parte de la brecha mencionada en cuanto a la responsabilidad de la compañía de seguros sobre la información proporcionada por el agente/corredor, siempre y cuando la aseguradora tenga establecido cierto desarrollo de capacidades y supervisión de la calidad del servicio prestado. En la práctica, las aseguradoras no han adoptado suficientes medidas para controlar el proceso de ventas seguido por los agentes que venden sus productos, como la práctica del "cliente misterioso" u obtener alguna retroalimentación de sus asegurados. b. La regulación de seguros requiere que los consumidores reciban información adecuada sobre la naturaleza de la relación entre el agente/corredor y la compañía de seguros. Cuando existe un posible conflicto de intereses, el agente o corredor debe revelar cómo recibe su remuneración. La Regulación de Seguros (Resolución SS.SG. Nº 143/12) establece que:

	• los términos y condiciones entre ellos y sus clientes • sus vínculos con la compañía de seguros (solo intermediario, o intermediario con poder legal para representar a la Aseguradora, etc. • Cuando existe un posible conflicto de intereses, deben declarar sobre qué base se les paga (comisiones acordadas). No existe control/supervisión formal establecidos para verificar hasta qué medida esta regla está siendo seguida por agentes/corredores. c. La obligación de revelar cómo se está pagando al agente se introdujo en el año 2012, Regulación Nº 143/12 SS.SG, pero en el año siguiente (2013) la SIS emitió la Regulación SS.SG Nº 45/13 desechando la obligación de divulgación de la comisión en los casos en que la comisión del agente/corredor es igual o inferior al 30% de la prima. En la práctica, nunca se da a conocer al consumidor el importe de la comisión. De hecho, después de la reforma solamente las comisiones superiores al 30% deben divulgarse, pero, teniendo en cuenta que el 30% es la comisión máxima permitida legalmente, si fuera el caso, no tendría sentido esperar que un agente/corredor informe a su cliente que está recibiendo comisiones por encima del máximo legal permitido. d. La Ley de Seguros sólo menciona que los agentes/corredores no deben presentar o sugerir ninguna información con la intención de engañar o inducir a error al consumidor. No hay ninguna mención explícita en la regulación sobre un corredor actuando en representación del asegurado y el asegurador en la misma transacción. La Regulación Nº 143/12 SS.SG establece que los agentes/corredores deben adoptar, en su caso, los requerimientos mínimos de gobernanza establecidos en el Principio Básico de Seguros Nº 7 de la IAIS (como figura en la Regulación Nº 92/12 SS.SG). La Regulación Nº 108/10 SS.SG requiere que los agentes/corredores provean a sus clientes información completa y relevante antes de la firma del contrato y también luego de que el seguro entre en vigor, pero estas son declaraciones generales relativamente difíciles de interpretar en la práctica, y no se ha implementado un control formal de la interpretación e implementación efectiva de estos principios e. Si bien los bancos o corredores relacionados con los bancos con frecuencia actúan como intermediarios en negocios grupales, y se han emitido regulaciones respecto de las comisiones máximas y la divulgación del costo del seguro ante el consumidor, no hay pruebas de que los consumidores sean conscientes de quien efectivamente proporciona la cobertura del seguro. f. El BCP-SIS tiene el poder de sancionar, incluyendo la emisión de multas mayores y el retiro de la licencia de agentes y corredores. Sin embargo, la ley y sus regulaciones no proporcionan una orientación clara sobre las diferentes acciones que podrían ser consideradas como mala conducta profesional y las

	reglas para evaluar la gravedad de las faltas.
Recomendación	1. Establecer obligaciones más detalladas de divulgación para los aseguradores y los agentes/corredores a los asegurados (o el asegurado en el caso de pólizas colectivas) con el fin de concienciar a los consumidores sobre la existencia de la cobertura de seguros (con una declaración clara, en su caso, de las exclusiones) y el costo de la misma. 2. Introducir algún grado de co-responsabilidad de la aseguradora en el proceso de ventas seguido por los agentes, específicamente sobre la información facilitada a los asegurados. Las mejores prácticas internacionales sugieren que la aseguradora debe ser considerada responsable por cualquier información incorrecta sobre sus productos proporcionada por el agente. 3. Los contratos de seguros emitidos deben ser enviados a los asegurados con una "nota" que recomienda la comparación inmediata de los términos del contrato con los de la propuesta del seguro 4. Por último, las sanciones aplicables a los agentes, que el BCP-SIS puede emitir, deben ser evaluadas y revisadas para dar al BCP-SIS las herramientas adecuadas para sancionar la mala conducta observada por los agentes.
Buena Práctica B.2	***Material de Publicidad y Venta*** **a. Las aseguradoras deben garantizar que sus materiales y procedimientos de publicidad y ventas no induzcan a error a los clientes. Deben establecerse límites regulatorios en los retornos de inversión utilizados en las proyecciones de valor de seguros de vida.** **b. Las aseguradoras deben ser legalmente responsables de todas las declaraciones realizadas en los materiales de comercialización y venta que producen en relación con sus productos.** **c. Todos los materiales publicitarios y de ventas deben ser fácilmente legibles y comprensibles por el público en general.**
Descripción	a. La Ley de Protección del Consumidor (Ley 1334/98), en su Artículo 35 prohíbe cualquier tipo de publicidad engañosa. La Ley de Seguros (Ley 827/96), Artículo 129, también prohíbe la publicación de cualquier anuncio o información que sean falsos, incompletos o ambiguos sobre seguros o reaseguros que puedan dar lugar a interpretaciones erróneas. En cuanto al retorno de la inversión utilizado en las proyecciones e ilustraciones de seguros de vida, hay que señalar que actualmente, hay 34 compañías de seguros con licencia de las cuales sólo siete tienen licencia para seguros de vida. De estas 7 sólo 1 ofrece productos de vida que no son de un año. Como aparentemente no se ofrece ahorro a través de los seguros, no existen normas específicas para este tipo de productos. b. Las aseguradoras son responsables de toda la información que proporcionan y el material de ventas que producen, pero no son responsables de la información que los agentes podrían dar a sus clientes fuera de la información

	producida por la compañía de seguros. c. Tanto la Ley de Seguros y la Ley de Protección al Consumidor establecen que todo el material de marketing y ventas debe ser fácilmente legible y comprensible. En algunos casos, la interpretación de esta declaración podría tener un componente subjetivo ya que está estrechamente vinculada con la educación financiera de los consumidores. No hay control regular o formal por parte de la SIS de que este material cumple con esa norma.
Recomendación	Debe otorgarse al DDUS la función de verificar que el material de marketing y ventas cumple los requisitos de claridad y es comprensible. Esto no debe interpretarse como una exigencia de aprobación previa del material de marketing por parte del BCP-SIS, sino más bien como una tarea de verificación continua (por ejemplo, a través de compradores misteriosos) que debe ser abordada por el BCP-SIS.
Buena Práctica B.3	***Comprender las necesidades de los clientes*** **Debería requerirse al intermediario u oficial de ventas que obtenga suficiente información sobre el consumidor para garantizar que se le esté ofreciendo un producto adecuado. La investigación formal de hechos debe ser especificada para los productos de ahorro e inversión a largo plazo y estos datos deben conservarse y estar disponibles para su inspección por un número razonable de años.**
Descripción	No existe ningún requisito legalmente exigible para obtener suficiente información sobre el consumidor para asegurar el ofrecimiento de un producto adecuado. De acuerdo con el BCP-SIS, no existen tales requerimientos formales establecidos actualmente para la venta de productos de seguros. Sin embargo, la Regulación 14/96 del BCP-SIS, que crea el registro de agentes y corredores y establece sus obligaciones (Artículo 10 del Anexo 1), menciona que los agentes deben aconsejar a las personas que deseen obtener un seguro a través de ellos y ofrecer la cobertura que se adecue a sus necesidades e intereses. Ninguno de los procesos de venta descritos por las aseguradoras encuestadas contiene alguna acción explícita para verificar que los agentes entienden las necesidades de los consumidores. Sin embargo, es importante tener en cuenta que casi el 50% del mercado de seguros en el Paraguay es de seguros para automóviles, y el 13% es de seguros de vida (de los cuales el 97% son contratos de seguros colectivos de un año). Por lo tanto, no se ofrecen una amplia gama de productos y opciones, y en la mayoría de los casos, la principal diferencia entre los productos se basa sólo en la prima.
Recomendación	1. Las normas de conducta empresarial impuestas por el BCP-SIS (o un código de prácticas adoptado para la industria de seguros) debe incluir: • El requerimiento de que el asegurador (o su agente o corredor) compruebe la idoneidad de la póliza y su adecuación al cliente. • Si no se provee ningún consejo, se debe requerir que el asegurador destaque esto, y aclare por qué no lo hizo. Estos procesos deben documentarse formalmente, y se debe entregar una copia

	al asegurado o, en el caso de seguros colectivos, a los asegurados. El BCP-SIS debe evaluar periódicamente la documentación para verificar si se ofrecieron productos apropiados, y se recogió suficiente información sobre el cliente. 2. En vista de la naturaleza subdesarrollada del mercado de seguros en Paraguay, sería prematuro establecer disposiciones específicas para contratos de seguros como vehículos de ahorro a largo plazo y productos de inversión. Sin embargo, esto se debe introducir, una vez que se desarrolla el mercado.
Buena Práctica B.4	***Periodo de Reflexión*** **Debe haber un período de reflexión razonable asociado con cualquier inversión tradicional o contrato de ahorro de vida a largo plazo luego de la entrega de la información de la póliza, para hacer frente a posibles venta por presión y ventas engañosas.**
Descripción	Las inversiones y ahorros a largo plazo actualmente no se canalizan a través de productos de seguros en Paraguay. La Ley de Protección del Consumidor (Ley 1.334 / 98) establece como norma general, aplicable a todos los contratos, un período de reflexión de 7 días comprendido entre la firma del contrato en determinadas circunstancias (contrato firmado de forma remota). En el caso del seguro de vida incluido con un crédito, el seguro es un contrato colectivo firmado entre el banco o institución financiera, y la aseguradora. Además, este tipo de seguro provee una cobertura a corto plazo del riesgo de muerte y no es un contrato de inversión o ahorro. Este principio debe interpretarse El Código Civil establece en su Artículo 1556 que si las condiciones del contrato de seguro difieren de la propuesta del seguro, se supondrá que el asegurado está aceptando las nuevas condiciones, a menos que las rechace durante el primer mes luego de la recepción del contrato. Una vez más, el hecho de que las partes firmantes son la institución financiera y el asegurador hace que este Artículo del Código Civil no sea directamente aplicable.
Recomendación	Es importante aclarar y regular los períodos de reflexión de los productos de seguros, especialmente de aquellos vinculados con otro producto como un crédito o que contienen alguna opción de inversión. Dada la falta de desarrollo del mercado de ahorro a largo plazo, este último no es una necesidad inmediata.
Buena Práctica B.5	***Declaración de Puntos Clave*** **Debe adjuntarse una Declaración de Puntos Clave a todas las ventas y documentos contractuales, divulgando los factores clave del producto o servicios del seguro en letra grande.**
Descripción	La declaración de los puntos clave no se menciona en ninguna ley, regulación o código de conducta en Paraguay. Según el BCP-SIS, actualmente no existe establecido dicho requerimiento. Ninguna compañía de seguros visitada por la misión presentó un resumen de las condiciones esenciales del producto para sus clientes potenciales. El material promocional de algunas empresas era mejor que otros en poner de relieve algunas características clave del contrato, pero en general quedaban cortos en proveer un resumen de los datos principales.
Recomendación	1. El marco regulatorio debe introducir el requerimiento de que las aseguradoras comprueben que sus agentes/corredores ofrezcan a sus clientes un resumen de datos estandarizado de las principales características y costos de los productos,

	así como información sobre los mecanismos de solución de conflictos disponibles, tanto en el seguro como también opciones públicas y privadas alternativas disponibles para el cliente 2. La declaración de puntos clave debe ser probada antes de su introducción para cerciorarse de que la información proporcionada sea clara y fácilmente comprensible para los clientes. También debe incluir información sobre los mecanismos de solución de conflictos disponibles. 3. A largo plazo, SEDECO deber explorar opciones para ampliar también el mandato para proveer a los clientes un resumen de datos estandarizado para todos los tipos de servicios prestados similares al seguro (véase A1)
Buena Práctica B.6	***Competencia Profesional*** **a. El personal de ventas y los intermediarios que asesoran sobre los contratos de seguros y los venden deben tener calificaciones suficientes, en función de la complejidad de los productos que venden.** **b. Los requerimientos educativos para los intermediarios que venden productos de seguros de ahorro a largo plazo e inversión deben ser especificados, o por lo menos aprobados por parte del regulador o supervisor.**
Descripción	a. La Ley de Seguros (Ley 827/96) establece que los agentes y corredores deben estar registrados en la SIS. Para registrarse por primera vez, los candidatos tienen que obtener primero un título universitario específico. Los agentes registrados y los corredores deben renovar su licencia cada dos años y se les solicita que tengan por lo menos 20 horas de desarrollo profesional continuo durante esos dos años. El contenido de los cursos es aprobado por el BCP-SIS y las asociaciones de agentes/corredores están con frecuencia encargadas de proponer el contenido y organizar los cursos. El BCP-SIS mantiene contactos regulares con la Universidad con el fin de mantener actualizado el plan de estudios de la titulación que dará acceso al registro de los agentes de seguros. b. No se ofrecen productos de ahorro a largo plazo o de inversión a través de productos de seguros en Paraguay. Los requisitos educativos para estos productos forman parte del programa de estudios para convertirse en un agente, pero, como este tipo de productos prácticamente no se ofrece en el mercado, no existe una cultura significativa sobre estas cuestiones entre los agentes. En esta etapa todavía es prematuro considerar el seguro como un posible vehículo para canalizar los ahorros o inversiones a largo plazo.
Recomendación	El proceso y los requisitos a seguir establecidos para acceder a la profesión de agente de seguros parecen garantizar su competencia profesional. Sin embargo, estos requisitos no cubren todavía con suficiente profundidad y especialización los problemas relacionados con el ahorro y la inversión a largo plazo, ya que las aseguradoras paraguayas no ofrecen este tipo de productos. Si el mercado se desarrolla en el futuro, la SIS tendría que revisar con los académicos de la Universidad el contenido de los programas a seguir para obtener ese grado (la "actualización y reciclaje" de los agentes ya registrados también deberá considerarse).

Buena Práctica B.7	***Divulgación de la Situación Regulatoria*** **a. En toda su publicidad, ya sea a través de la prensa, televisión, radio o de otra manera, la aseguradora debe revelar: (i) que está regulada, y (ii) el nombre y la dirección del regulador.** **b. Todos los intermediarios de seguros deben tener una licencia y la prueba de la licencia debe estar fácilmente disponible para el público en general, incluso a través de internet.**
Descripción	a. Según el BCP-SIS, en la actualidad no existe ningún requerimiento legalmente exigible para que una aseguradora divulgue: (i) que está regulada, y (ii) el nombre y la dirección del regulador. En la práctica, algunas aseguradoras no incluyen esta información en sus oficinas, ni en su material promocional así como tampoco proporcionan una copia de su licencia en sus sitios web. Cada mes, el BCP-SIS publica la lista de las aseguradoras con licencia, su calificación y algunos de los ratios financieros. Al mismo tiempo, el BCP-SIS publica una lista de entidades que han sido reportadas ofreciendo servicios de seguros (como portadores o intermediarios) y que no cuentan con una autorización adecuada para eso. b. Los intermediarios de seguros que son agentes/corredores están obligados a tener licencia y estar registrados en el BCP-SIS. La lista de los agentes y corredores registrados es accesible en el sitio web de la SIS. El contenido de los cursos que se deben seguir para convertirse en un agente de seguros, y los cursos de Desarrollo Profesional Continuo solicitados para renovar la licencia cada dos años deben ser aprobados por la SIS
Recomendación	1. Sería recomendable introducir el requerimiento de que todos los proveedores de seguros y/o servicios similares a los seguros deban revelar si están o no regulados, y por quién. 2. SEDECO y BCP-SIS deben colaborar para evaluar la mejor opción para la emisión de este requerimiento para cubrir los proveedores de servicios similares a los seguros que no están registrados y regulados por el BCP-SIS.
Buena Práctica B.8	***Divulgación de la Situación Financiera*** **a. El regulador o supervisor debe publicar informes anuales sobre el desarrollo, la salud, la fuerza y la penetración del sector de los seguros, ya sea como un informe especial o como parte de los requisitos de información y rendición de cuentas en virtud de la ley que lo regula.** **b. Las aseguradoras deben ser obligadas a revelar su información financiera para permitir que el público en general forme su opinión sobre la viabilidad financiera de la institución.** **c. Si las calificaciones de capacidad de pago de reclamaciones creíbles no están disponibles, el regulador o supervisor debe publicar periódicamente información suficiente sobre cada aseguradora para que un comentarista informado o intermediario pueda formar una visión de la fortaleza financiera relativa de la aseguradora.**
Descripción	a. El BCP-SIS no publica un informe anual exhaustivo sobre el desarrollo, la

	salud, la fuerza y la penetración del sector de los seguros, pero ofrece en su sitio web información estadística y financiera detallada de cada aseguradora. b. La Ley de la Actividad Aseguradora requiere que las compañías de seguros publiquen sus estados financieros auditados en las publicaciones oficiales pertinentes y medios de comunicación. Por otra parte, cuando un consumidor toma una póliza, él / ella puede pedir una copia del estado financiero de la compañía de seguros. c. El BCP-SIS publica cada mes en dos periódicos, y en su sitio web, la información sobre las calificaciones de las aseguradoras, incluyendo 10 ratios de rendimiento financiero (reclamaciones y gastos a las primas, retorno, etc.). El BCP-SIS también incluye en su publicación mensual como advertencia una lista de entidades que han sido detectadas ofreciendo servicios de seguros (como aseguradoras o agentes/corredores), pero que no están autorizadas ni registradas en el BCP-SIS.
Recomendación	1. El BCP debe incluir más información financiera sobre el sector de seguros al publicar las estadísticas y evaluaciones del sector financiero en general. 2. La información financiera mensual detallada sobre las aseguradoras que se publica en el sitio web del BCP debe ser más fácilmente accesible y comprensible para los consumidores y usuarios.

SECCIÓN C	**MANEJO Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS DE CLIENTES**
Buena Práctica C.1	***Manejo de la Cuenta del Cliente*** **a. Los clientes deben recibir información periódica sobre el valor de su póliza en el caso de seguros de ahorro y contratos de inversión. Para los contratos de ahorro tradicionales, esto debe ser proporcionado al menos cada año, sin embargo deben producirse declaraciones más frecuentes para los contratos ligados a inversiones.** **b. Los clientes deben tener un medio para disputar la exactitud de las transacciones registradas en la declaración dentro de un plazo estipulado.** **c. Las aseguradoras deben estar obligadas a divulgar el valor en efectivo de un contrato tradicional de ahorro o inversión ante la demanda y en un plazo razonable. Además, debe proporcionarse una tabla que muestre los valores de efectivo proyectados en el momento de entrega del contrato inicial y en el momento de cualquier ajuste posterior.** **d. Debe proporcionarse a los clientes avisos de renovación un número razonable de días antes de la fecha de renovación de las pólizas de no-vida. Si una aseguradora no desea renovar un contrato también debe proporcionar un plazo de preaviso razonable.** **e. Las reclamaciones no deben ser negables o ajustables si se descubre la no divulgación en el momento de la reclamación, pero es irrelevante**

	para la causa inmediata de la reclamación. En tales casos, la reclamación puede ser ajustada en función del déficit de la prima o de la imposibilidad de recuperar los reaseguros. **f. Las aseguradoras deben tener el derecho de cancelar una póliza en cualquier momento (que no sea después de producirse una reclamación - ver arriba) si se puede establecer no divulgación substancial.**
Descripción	a, b, y c. No hay prácticamente ningún producto de inversión de seguros o productos con valor en efectivo vendidos en Paraguay. d. No parece haber ningún requerimiento legalmente exigible de proveer a los clientes avisos de renovación antes de la fecha de renovación de las pólizas ni que serán notificados si el asegurador no desea renovar un contrato. La SIS informó que corresponde al tomador del seguro recordar pagar cualquier prima de renovación. e. y f. Las aseguradoras pueden cancelar una póliza de no divulgación, pero la no divulgación tiene que ser sustancial. La materialidad o importancia relativa se define en el Código Civil (Artículo 1549) como cualquier información que, si la aseguradora hubiera sabido al suscribir el contrato, la habría conducido a rechazar el riesgo o aceptarlo bajo diferentes condiciones.
Recomendación	1. El BCP-SIS debe introducir un requerimiento para que las compañías de seguros proporcionen un aviso de renovación a los asegurados con suficiente anticipación. 2. Si los productos de inversión seguros comienzan a ser ofrecidos en el mercado, el BCP-SIS también debe regular los requisitos de información y de no divulgación que la compañía de seguros debe enviar regularmente a los asegurados de productos de seguros de ahorro e inversión.

SECCIÓN D	**PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**
Buena Práctica D.1	***Confidencialidad y Seguridad de Información de Clientes*** **Los clientes tienen derecho a esperar que sus transacciones financieras se mantengan confidenciales. La ley debe proteger la confidencialidad y seguridad de los datos personales de sus clientes, contra amenazas anticipadas o riesgos a la seguridad o integridad de dicha información, y contra el acceso no autorizado.**
Descripción	La ley que establece las normas para el tratamiento de la "información privada" (Ley Nº 1682) se emitió en enero de 2001. Esta regulación no parece imponer requerimientos detallados para el tratamiento de la información personal tal como se encuentra en las economías más avanzadas en lo referente a la seguridad de los sistemas en que se encuentran los datos, así como las circunstancias en las que los datos pueden ser compartidos. En septiembre de 2002, la Ley 1682 fue modificada por la Ley 1969, pero los

	cambios introducidos no cambian significativamente la profundidad y amplitud general de la regulación anterior. Los clientes tienen derecho a acceder a las copias de los datos sobre ellos, saber qué uso se le da a los mismos, así como también corregir cualquier error. La información sobre deudas pendientes de pago no reclamadas judicialmente debe ser eliminada de estos registros tres años después de la fecha de vencimiento. La información sobre las deudas reclamadas judicialmente que se pagaron también deben ser retiradas tres años después del pago. La información sobre liquidaciones judiciales tiene un período de cinco años después de la decisión de la Corte. La información financiera debe ser actualizada permanentemente, y aquellas personas o empresas que mantienen las bases de datos deben introducir la nueva información en un máximo de 4 días a partir de la fecha en que la recibió.
Recomendación	1. La regulación sobre el "tratamiento de la información privada" no establece ningún órgano especializado con la capacidad de análisis de la seguridad, el contenido y uso de cualquier base de datos que contiene información privada, ni la obligación de comunicar la existencia de dichas bases de datos de las personas o entidades que crearon de esas bases de datos, incluso si son para su propio uso. 2. Es importante que para todas las bases de datos que contienen "información privada o personal" haya una persona responsable de las medidas de seguridad implementadas, para las actualizaciones y el uso de la información. Sería conveniente crear un organismo especializado al que se deba declarar oficialmente la existencia de todas las bases de datos que contienen información personal o privada, que sea responsable de las mismas, de las medidas de seguridad adoptadas para controlar el acceso y el registro de los que las han consultado.

SECCIÓN E	**MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**
Buena Práctica E.1	***Solución de Conflictos Internos*** **a. Las aseguradoras deben proporcionar una vía interna de reclamación y resolución de conflictos a los asegurados.** **b. Las aseguradoras deben designar empleados para manejar las quejas de los asegurados al por menor.** **c. Las aseguradoras deben informar a sus clientes de los procedimientos internos de resolución de conflictos.** **d. El regulador o supervisor debe investigar si las aseguradoras cumplen con sus procedimientos internos en materia de protección de los consumidores.**
Descripción	a. Los seguros distinguen entre "reclamaciones" (es decir, pedir a la aseguradora que pague bajo los términos de un contrato de seguro) y 'quejas' (que significa quejarse de la negativa de un asegurador ante una reclamación u otra presunta mala conducta).

	El BCP-SIS previamente tomó la posición de que ambas, las quejas y reclamaciones están sujetas a los términos del contrato de seguro, y son un tema de servicio al cliente más bien que de protección del consumidor. El enfoque de su supervisión ha sido en las reclamaciones, en particular en la suficiencia de las reservas y si los contratos y tasas de seguro se presentaron y registraron en el BCP-SIS antes de ser utilizados Las aseguradoras visitadas informaron que tenían departamentos especiales para atender las reclamaciones. Por lo que el equipo de la misión pudo constatar, los procedimientos de tramitación de reclamaciones oscilan entre burocráticos y accesibles. Algunas aseguradoras (especialmente aquellas que dan cobertura a organizaciones internacionales y su personal) afirmaron tener una línea telefónica disponible las 24 horas al día y 7 días a la semana, donde todas las llamadas se graban. En algunos casos, la evaluación de la reclamación podría incluir la inspección por un experto designado y remunerado por el asegurador (por ejemplo, inspección del lugar del accidente); y/o la obtención de una valoración de un tasador registrado en el BCP-SIS. Los tasadores y los ajustadores de reclamaciones deben actuar de forma independiente, pero es más frecuente que sean contratados y pagados por las compañías de seguros. El asegurado tiene el derecho de designar y utilizar un tasador y ajustador de reclamación pero que tendría que pagar por su cuenta. Las aseguradoras entrevistadas informaron que sí recibieron algunas quejas acerca de sus decisiones sobre las reclamaciones, pero que estas denuncias fueron casi siempre resueltas a nivel de la empresa. No mantienen ninguna estadística o registro de la naturaleza, resolución o incluso el número de quejas. Informaron que los consumidores podrían escalar sus quejas al BCP-SIS (una gran aseguradora mencionó que esto sucedió alrededor de 5 o 6 veces al año, una aseguradora de tamaño medio mencionó 2 casos en los últimos diez años). Sin embargo, la misión no pudo obtener más detalle de las aseguradoras o el BCP-SIS. Todas las aseguradoras explican en sus sitios web la forma de proceder en el caso de una reclamación (cuando se produce el evento cubierto por el contrato de seguro). Sin embargo, esto no parece aplicarse al caso en que el tomador o beneficiario quiere levantar una queja o disputa sobre el servicio prestado por la aseguradora. Todas las aseguradoras informaron que las reclamaciones se resolvieron a entera satisfacción del asegurado, pero esta opinión no fue compartida por las asociaciones de consumidores u otras personas que el equipo de la misión entrevistó. La información recibida indica más bien que los clientes no consideran que vale la pena disputar con las aseguradoras, ya que los términos legales establecidos en los contratos son difíciles de disputar, y las aseguradoras están mejores dotadas económicamente para manejar las largas disputas judiciales.

	b, y c. El equipo de la misión no encontró ninguna aseguradora que haya designado empleados o publicado procedimientos escritos establecidos para la tramitación de denuncias o quejas No parece ser la práctica de las pólizas de seguro, o materiales promocionales, establecer los detalles de cómo los clientes pueden hacer una denuncia si no están satisfechos. Esto parece contradecir lo establecido en la Resolución Nº 127/09 SS.SG que establece un formulario oficial para presentar quejas en la DDUS del BCP-SIS, y requiere que las aseguradoras tengan en sus locales signos visibles que expliquen el proceso y que presenten el formulario oficial. d. El equipo de la misión no encontró procedimientos de quejas documentados que la SIS podría utilizar para comparar y comprobar. Sin embargo, el plan de inspección in situ puede incluir la asistencia de un miembro del personal de la DDUS para comprobar el manejo del proceso de quejas de los asegurados, aunque no se dieron detalles sobre lo que comprende esta verificación.
Recomendación	1. El BCP-SIS debe aprobar una regulación para establecer procedimientos escritos sobre la verificación de la gestión del proceso de queja de las aseguradoras. Al mismo tiempo, la Resolución Nº 127/09 SS.SG que establece una forma estándar para comunicar al DDUS cualquier queja sobre reclamaciones no pagadas, debe ser mejor publicitada y aplicada. 2. Las aseguradoras y el BCP-SIS deben tomar las medidas necesarias para mantener estadísticas adecuadas sobre las quejas (con el detalle del asegurado, la naturaleza de la reclamación y la resolución final).
Buena Práctica E.2	***Mecanismos Formales de Solución de Conflictos*** **a. Se debe establecer un sistema que permita a los consumidores recurrir a recursos asequibles y eficientes (terceros), como un *ombudsman* o corte, en caso de que la queja ante la aseguradora no se resuelva a satisfacción del consumidor, de conformidad con los procedimientos internos.** **b. El papel del Defensor del Pueblo o institución equivalente en el manejo de conflictos de los consumidores debe ser dado a conocer al público.** **c. El Defensor del Pueblo o institución equivalente deben ser imparciales y actuar con independencia de la autoridad nominadora y la industria.** **d. Las decisiones del Defensor del Pueblo o institución equivalente deben ser vinculantes para las aseguradoras. Los mecanismos para garantizar la aplicación de estas decisiones deben ser establecidos y publicitados.**
Descripción	La Ley de Seguros no establece ningún procedimiento específico, fuera de los procedimientos judiciales, para tratar los conflictos relacionados con los productos de seguros, que no pudieron ser resueltos directamente entre el asegurador y el asegurado. Por lo tanto, en principio, estos tienen que resolverse en los tribunales. Las aseguradoras informaron que hubo muy pocos casos judiciales relacionados con los seguros. Sin embargo, la Resolución SS.SG. Nº 112/10 establece la mediación como una forma alternativa para la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los usuarios de seguros, aún cuando este mecanismo no se menciona en el

	contrato de seguro. La DDUS debe informar sobre esta posibilidad en los casos de quejas que lleguen hasta él. Se supone que también los agentes y corredores deben informar a sus clientes en los casos de reclamaciones rechazadas por el asegurador. El Centro de Arbitraje y Mediación de Paraguay está explícitamente designado como mediador reconocido para estas situaciones, pero esta es una organización privada que cobra cuotas de participación que tendrían sentido sólo para los debates que implican cantidades muy altas. Nos dijeron en el Centro de Arbitraje y Mediación que no han participado todavía en ningún caso de reclamación de seguro. *Órganos del Estado* La División para la Defensa del Asegurado (del BCP-SIS) informó que los casos judiciales llevados adelante por consumidores son muy raros. Acompañó casos de seguros individuales que fueron referidos por los consumidores, y para los que tiene el poder de proveer asesoramiento. Cuando corresponde, la DDUS puede suspender o retirar la licencia de una compañía de seguros (esta situación nunca ocurrió), pero carece de la facultad de imponer sanciones administrativas menores (como una amonestación pública o una multa). Además, el BCP-SIS se ve restringido por los recursos limitados. La resolución SS.SG Nº 31/14 emitida el 9 de mayo de 2014 asigna tres personales al DDUS, pero no hay ninguna descripción de sus funciones, ni del perfil o experiencia necesaria de este personal. La DDUS toma alrededor de 60 casos de seguros en representación de los consumidores por año, si bien no mantiene ninguna estadística sobre estas intervenciones. La Secretaría de Protección al Consumidor (SEDECO) ha sido creada recientemente como un organismo autónomo, vinculado al Ministerio de Industria y Comercio. La SEDECO no tiene la experiencia ni los recursos para hacer frente a las quejas de los usuarios de seguros, si bien tiene la capacidad de imponer sanciones administrativas (como una amonestación pública o una multa). *Resolución alternativa de conflictos* No existe un mecanismo para que los consumidores obtengan compensación económica y efectiva contra las aseguradoras a través de un *ombudsman* u otro órgano alternativo de resolución de conflictos. No existe una entidad o arreglos entre empresas para la resolución de la distribución de los costos entre dos aseguradoras que intervienen para proporcionar indemnización en relación con un incidente.
Recomendación	1 La DDUS debería tomar medidas más efectivas para hacer cumplir la Resolución SS.SG Nº 127/09 que establece una forma estándar para la comunicación al BCP-SIS de las quejas relacionadas con la resolución de reclamaciones que deben ser claramente publicitadas en las oficinas de la aseguradora. La DDUS debe tomar también medidas relacionadas con la protección de los consumidores en otras cuestiones relacionadas con el seguro, no sólo a las reclamaciones.

	2. La actividad de la DDUS debe ser transparente y de conocimiento público, con la emisión de estadísticas regulares sobre sus intervenciones. 3. En el mediano plazo, debe considerarse la posibilidad de introducir un régimen de Defensor del Pueblo para facilitar la solución de conflictos

SECCIÓN F	**RÉGIMEN DE GARANTÍAS E INSOLVENCIA**
Buena Práctica F.1	***Régimen de Garantías e Insolvencia*** **a. Con excepción de los regímenes que cubren el seguro obligatorio (y posiblemente seguro a largo plazo), los regímenes de garantía de insolvencia no deben ser alentados para el seguro debido a la naturaleza opaca de la industria y las posibilidades de riesgo moral. La gobernanza fuerte y la supervisión prudencial son mejores alternativas.** **b. Deben establecerse arreglos nominales para el demandado para los seguros obligatorios como seguro de responsabilidad civil de terceros para vehículos para cubrir situaciones en las que no hay un asegurado culpable.** **c. Los activos que cubren las reservas matemáticas de seguros de vida y pasivos de pólizas de contratos de inversión deben ser segregados o por lo menos apartados, y los asegurados de largo plazo deben tener acceso preferencial a dichos activos en caso de liquidación.**
Descripción	a. No hay régimen de garantía de insolvencia para los seguros en Paraguay. La Ley de Seguros otorga autoridad al BCP-SIS para supervisar la situación financiera de las compañías de seguros. En cuanto a la Gobernanza, más recientemente, la Regulación SS.SG. Nº 032/13 impone que los informes elaborados por los Consejos Directivos, los altos directivos y los comités internos (auditoría, contraloría, actuariales y otros servicios tercerizados) de las aseguradoras deben adoptar los estándares y directrices derivados del Principio Básico 8 de la IAIS (Gestión de Riesgos y Control Interno). b. No existe seguro obligatorio en Paraguay. c. Casi no hay seguro de vida a largo plazo en Paraguay (alrededor del 97% de las primas de seguros de vida son de Seguro de Vida Colectivo a plazo, sobre una base anual); los asegurados tienen preferencia sobre los demás acreedores.
Recomendación	1. El seguro de automóvil está en proceso de ser introducido como obligatorio. Cuando se introduzca esta nueva legislación, es importante establecer en paralelo la regulación necesaria para cubrir por lo menos las situaciones donde no hay asegurado culpable.

IV. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES[7]

SECCIÓN A	ARREGLOS INSTITUCIONALES
Buena Práctica	• El marco legal y regulatorio establece arreglos institucionales claros para regular y hacer cumplir la protección de los consumidores de los servicios financieros digitales. • Existen los arreglos o mecanismos necesarios para asegurar la cooperación interinstitucional para las áreas de autoridad superpuestas y/o poco claras.
Descripción	**En septiembre de 2014[8], todos los emisores de dinero electrónico entrarán bajo la supervisión del BCP.** La Resolución No. 6 de 2014 [9] sobre dinero electrónico introdujo una nueva licencia para la creación de emisores de dinero electrónico (Entidad de Medio de Pago Electrónico, o "EMPE"). Las EMPEs tienen que solicitar la autorización previa del BCP, y estarán sujetas a su supervisión (Art. 20). Se espera que ambos jugadores existentes en el mercado, Tigo y Personal, soliciten la presente autorización. Para solicitar una licencia para convertirse en una EMPE, debe proporcionarse la siguiente documentación al BCP (Art. 9): 1. "*En caso en que la EMPE y el proveedor de servicios de telecomunicaciones sean diferentes personas jurídicas que no están relacionados, [la EMPE] debe presentar:* *a.1) El contrato(s) firmado con el proveedor de servicios de telecomunicaciones que permitirá a la EMPE proporcionar los servicios autorizados en la presente Regulación.* *a.2) La certificación emitida por CONATEL verificando que los contratos presentados se ajustan a los estándares y regulaciones vigentes en el marco regulatorio de las telecomunicaciones [...].* 2. *En el caso de que un proveedor de servicios de telecomunicaciones*

[7]La sección fue preparada por Sarah Fathallah, con la orientación proporcionada por Jennifer Chien. Se basa en principios generales en materia del marco jurídico e institucional, que se complementa con material de orientación disponible, tales como:
-Banco Mundial (2014), Servicios Financieros Digitales Responsables: Protección del Consumidor en un Entorno Electrónico, presentación en preparación para el Foro de Finanzas Responsables V
-Alianza Para la Inclusión Financiera (2014), Protección del Consumidor en Servicios Financieros Móviles, Nota de Orientación Nº 13
-GSMA (2012), Principios de Privacidad Móviles: Fomentar un marco de privacidad centrado en el usuario para el ecosistema móvil, Documento Versión 1.0
-CGAP (2010), Protección de los Consumidores de la Banca sin Sucursales: Objetivos de Política y Opciones Regulatorias, *Focus Note* 64
[8]El plazo previsto en la regulación se establece para mediados de junio de 2014, pero una prórroga de tres meses puede ser solicitada al BCP.
La [9]Resolución nº 6, Acta n ° 18 de Fecha 13 de marzo de 2014, Regulación de Medios de Pagos Electrónicos.

	constituya la EMPE, debe presentar: *b.1) Las condiciones técnicas y económicas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que permiten la prestación de los servicios autorizados en la presente Regulación.* *b.2) La certificación emitida por CONATEL verificando las condiciones técnicas y económicas para que la prestación de servicios de telecomunicaciones se ajuste a las normas y regulaciones vigentes en el marco regulatorio de las telecomunicaciones".* Los documentos mencionados representan los únicos pre-requisitos para la licencias de las EMPEs, y no hay requerimientos en lo que se refiere a proporcionar planes de negocio, estructura corporativa, finanzas, accionistas, o equipos de gestión y consejos directivos idóneos dentro de la regulación. **Varias entidades están involucradas en los arreglos de supervisión de conducta del mercado para emisores de dinero electrónico, según el tipo de persona jurídica que representan y si ofrecen o no contratos electrónicos** (Véase la Tabla 1). Además de introducirse bajo la supervisión del BCP, las EMPEs también caen bajo el mandato general de protección del consumidor de la Secretaría de la Defensa del Consumidor (SEDECO), que puede llevar cuestiones a los tribunales e imponer sanciones a cualquier proveedor de bienes y servicios de acuerdo a las disposiciones del Capítulo XIV de la Ley de Protección del Consumidor. Además, en los casos en que las EMPEs son también empresas de telecomunicaciones, también están dentro del ámbito de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), de acuerdo con el Capítulo II de la Ley 642 de 1995 (Ley de Telecomunicaciones). Y, por último, independientemente si el EMPE es una empresa de telecomunicaciones o no, en caso de que proporcione contratos electrónicos y acepte firmas electrónicas, también entra bajo la autoridad de aplicación, del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), según el Art. 38 de la Ley 4.017 de 2010 (Ley de Firmas y Contratos Electrónicos)[10]. La existencia de estos diferentes mandatos institucionales plantea el riesgo de posibles superposiciones. Por ejemplo, si hubieran cuestiones relacionadas con los contratos electrónicos emitidos por una EMPE, que teóricamente cae bajo la competencia de ambos, BCP (en su calidad de supervisor de EMPE) e MIC (en su calidad de autoridad de control de contratos electrónicos). Mientras que el equipo de la misión no se ha reunido con ni evaluado la capacidad de aplicación de CONATEL e MIC, existen preocupaciones en cuanto a si el BCP y la SEDECO tendrán los recursos suficientes para la supervisión de la conducta del mercado de las EMPEs. Esto está demostrado por sus recursos humanos limitados para supervisar la conducta de mercado de las entidades financieras ya autorizadas, y el hecho de que no utilizan, de forma sistemática, muchas de las herramientas específicas que son más apropiadas para monitorear la conducta del mercado, como los compradores misteriosos, grupos de enfoque de clientes y encuestas, revisión de material publicitario o un análisis sistemático

[10] Modificada por Ley 4610/12 que transfiere la autoridad de aplicación del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (INTN) al Ministerio de Industria y Comercio.

de las quejas de clientes introducidas en los diferentes servicios de mediación ofrecidos.

Tabla 1. Arreglos Institucionales de Protección del Consumidor de Servicios Financieros Digitales

	SEDECO	BCP	CONATEL	MIC
Emisores de dinero electrónico				
- Si una compañía que no es de telecomunicaciones se asocia con una empresa de telecomunicaciones	●	●	◌	
- Si es una empresa de telecomunicaciones	●	●	●	
- En ambos casos, si utiliza contratos electrónicos				●
Agentes				
Todos los agentes no bancarios	●	●		

◌ No cae bajo la supervisión de CONATEL, pero requiere la certificación previa.

Los arreglos institucionales para la supervisión de la conducta del mercado aplicables a los agentes no bancarios son más directos, y caen en el ámbito de BCP-SIB y SEDECO. Resolución 1 de 2011[11] (Resolución de Agentes no Bancarios) coloca agentes, aunque indirectamente, bajo el ámbito de BCP-SIB. Antes contratar agentes no bancarios, los bancos, compañías financieras, están obligados y pronto las EMPEs [12] también lo estarán, a solicitar una autorización del BCP-SIB (Art. 2.2.), proporcionando una serie de documentos, entre ellos una copia del contrato entre la entidad financiera y el agente no bancario. Este contrato se utiliza como una forma de que el BCP-SIB se asegure que ciertos pre-requisitos de conductas de mercado se tengan en cuenta (por ejemplo, los contratos deben incluir cláusulas de privacidad de datos y responsabilidad de proveedores). Una vez que el agente obtiene la autorización, se requiere que las entidades financieras informen de forma activa los datos mensuales sobre el número y ubicación de sus agentes no bancarios al BCP-SIB (Art. 4), y se mantendrán a disposición del BCP-SIB de forma pasiva, determinados documentos y/o información (Art. 3.14.), incluyendo los manuales de operación aplicables a sus actividades de agentes no bancarios, los procedimientos y políticas para la selección, capacitación y supervisión de los agentes no bancarios, así como los informes de las entidades en cuanto a Riesgo y/o Unidades de Auditoría Interna pertinentes a los controles internos

[11]Resolución nº 1, Acta n ° 70 de Fecha 22 de noviembre de 2011, Regulación Para El Uso de los Corresponsales no Bancarios.
[12] El Art. 17 de la Resolución sobre Dinero Electrónico permite que las EMPEs contraten y capaciten redes de agentes.

	establecidos para las operaciones de agentes no bancarios. Estos informes, junto con los datos mensuales sobre los agentes, son analizados por el BCP-SIB a través de la supervisión basada en archivos. Sin embargo, el BCP-SIB aún no ha comenzado a realizar inspecciones in situ en los locales de los agentes. Además, los agentes no bancarios también caen bajo el mandato general de protección al consumidor de la SEDECO, pero esta Secretaría recién formada carece de los recursos internos y la experticia relacionada con el sector financiero para la aplicación efectiva de su mandato general de protección del consumidor.
Recomendación	1. Para asegurar la supervisión efectiva de la conducta del mercado de las EMPEs, los arreglos institucionales y los mandatos legales entre SEDECO, BCP, CONATEL, y MIC deben ser evaluados y las funciones y competencias de ejecución individuales aclaradas. Luego de esta evaluación, los mecanismos de coordinación (por ejemplo, realizar inspecciones y controles conjuntos) y el intercambio de información deben ser implementadas. 2. En línea con las recomendaciones relacionadas con el fortalecimiento de la capacidad de supervisión del BCP-SIB para monitorear y asegurar de manera efectiva el cumplimiento de las entidades bajo su supervisión, se deben desarrollar procedimientos para la supervisión in situ de los agentes no bancarios. 3. Además de la supervisión in situ, debe considerarse la posibilidad de desarrollar supervisiones basadas en archivos y herramientas de monitoreo de mercado como compradores misteriosos, grupos de enfoque de clientes/encuestas, así como revisiones periódicas de los materiales de publicidad y quejas de los clientes.

SECCIÓN B	**MARCO LEGAL Y REGULATORIO**
Buena Práctica	• Un marco legal y regulatorio integral adecuado para la protección del consumidor está establecido para los servicios financieros digitales. • El marco legal y regulatorio aplicable a los proveedores de servicios financieros digitales promueve la libre competencia entre proveedores y sectores.
Descripción	**El marco legal y regulatorio en apoyo al desarrollo de los servicios financieros digitales es relativamente incipiente. Establece normas y parámetros mínimos para los servicios respectivos, y también incluye algunas disposiciones básicas de protección al consumidor conjuntamente con la aplicación del marco general de protección del consumidor.** El marco legal y regulatorio para los servicios financieros digitales en Paraguay se puede dividir en cuatro categorías: (i) los pagos, (ii) la emisión de dinero electrónico, (iii) el uso de agentes, y (iv) las firmas y contratos electrónicos. Mientras que algunas de estas leyes y regulaciones contienen disposiciones relacionadas con la protección del consumidor (que se resumen en la Tabla 2), los proveedores de servicios financieros digitales deben, en

	teoría, también cumplir con las disposiciones de la Constitución, [13]el Código Civil, la Ley General de Protección del Consumidor [14] que se aplica a todos los *"bienes y servicios"*(Art. 3), así como el marco jurídico aplicable a los proveedores de telecomunicaciones, cuando sea pertinente. La complejidad de las leyes y marcos hace que sea difícil para los proveedores de servicios comprender y cumplir con todas las disposiciones que son aplicables a ellos. Pagos Existe un extenso cuerpo de leyes y regulaciones sobre pagos en Paraguay. La Resolución No. 1 de 2012[15]sobre los Sistemas de Pago aborda una variedad de disposiciones relacionadas con la protección del consumidor, en particular sobre la transparencia y la divulgación, así como la responsabilidad del proveedor, que todas las *"entidades participantes"* en los sistemas de pago deben cumplir (Libro I, 2.). Dinero Electrónico La Resolución sobre Dinero Electrónico emitida recientemente por el BCP-SIB establece la base legal para la emisión de dinero electrónico en Paraguay. En esta regulación, el dinero electrónico se define como un *"valor monetario almacenado electrónicamente en una cuenta de dinero electrónico tras la recepción de los fondos en moneda local"* (Art. 2). El dinero electrónico no se considera como un depósito y no genera intereses (Art. 3, p.). Con respecto a la protección del consumidor, la Resolución sobre dinero electrónico se ocupa de cuestiones relacionadas a la protección de los fondos de los clientes, responsabilidad de los proveedores, gestión de quejas y contratos. De acuerdo con la Resolución sobre dinero electrónico, las EMPEs pueden formarse bajo dos modalidades: o bien como una empresa que no es de telecomunicaciones en una asociación contractual con una empresa de telecomunicaciones, o como una empresa de telecomunicaciones. En ambos casos, la entidad solicitante debe proporcionar una certificación de CONATEL que certifique su conformidad con el marco jurídico aplicable al sector de las telecomunicaciones, incluyendo la Ley de Telecomunicaciones, que contiene disposiciones relativas al trato justo, la gestión de quejas y privacidad de los datos. Agentes no Bancarios La Resolución del BCP sobre Agentes No Bancarios regula el uso de agentes no bancarios (" *Corresponsales no Bancarios*"), que se define como cualquier persona física o jurídica que, *"en virtud de un acuerdo contractual y bajo la*

[13] Constitución Política de 1992
[14] Ley nº 1.334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario
[15] Resolución nº 1, Acta n ° 67 de Fecha 27 de Diciembre de 2012, Regulación General de los Sistemas de Pagos del Paraguay.

	responsabilidad de la institución financiera" provee operaciones y servicios financieros (por ejemplo, apertura básica de cuenta, desembolso y cobro de préstamos, pagos y transacciones, pago de facturas, depósitos) como una actividad adicional a su actividad principal (Art. 1). Cabe señalar que los proveedores de servicios de pagos dedicados como Aquí Pago no caen formalmente dentro de este modelo de agente no bancario. Las entidades han establecido hace mucho tiempo contratos independientes con las instituciones financieras, que cubren la gama de servicios que ofrecen. Su funcionamiento actualmente no está formalmente bajo ninguna forma de supervisión de un organismo de supervisión financiera, si bien juegan un papel importante facilitando los pagos, incluyendo el pago de electricidad e impuestos. En el mediano plazo, se espera que los proveedores de servicios de pago sean autorizados y supervisados como proveedores de servicios financieros independientes por el departamento de sistema de pagos del BCP. Si bien no se reportaron problemas relacionados con la protección del consumidor durante la misión, reunir a los proveedores de servicios de pagos bajo una supervisión más clara de conducta del mercado/protección del consumidor lo garantizaría <u>Firmas y Contratos Electrónicos</u> Un aspecto importante para el desarrollo de los servicios financieros digitales es la capacidad de formar contratos de forma remota. La Ley No. 4.017 de 2010 (Ley de Firmas y Contratos Electrónicos) respecto de la validez jurídica de la firma electrónica, firmas digitales e información y registros electrónicos, [16] modificada por la Ley 4.610 de 2012, constituye el marco jurídico para la validez de los contratos y firmas electrónicas en Paraguay. El Art. 5 autoriza la formación de contratos electrónicos para cualquier" *oferta, aceptación, así como cualquier negociación, declaración o acuerdo celebrado por las partes* ", siempre que no sean contrarias a las disposiciones del Código Civil sobre los requerimientos de consentimiento y validez de contratos.[17] El mismo Artículo establece que la celebración de contratos electrónicos no está sujeta a la autorización previa de las partes con respecto al uso de los medios electrónicos. La autoridad de aplicación de esta ley es el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (Art. 38).

[16] Ley nº 4.017 de Validez Jurídica de la Firma Electrónica, la Firma Digital, los Mensajes de Datos y el Expediente Electrónico, 24 de diciembre de 2010.
[17] Disposiciones pertinentes del Código Civil se establecen en el Libro III, "Contratos y otras fuentes de obligación".

Tabla 2. Principales disposiciones de Protección del Consumidor aplicables a los Servicios Financieros Digitales

Ley principal/regulación	Principales disposiciones relacionadas con la protección del consumidor
Constitución (Constitución Política de 1992)	• Los individuos pueden tener acceso a sus datos/ información personal en registros oficiales públicos o privados, así como actualizar, rectificar o eliminar registros que son incorrectos o afectan ilegalmente sus derechos (Art 28 y Art 135 re.: Habeas Data).
Código Civil (Ley No. 1183 de 1985)	• Disposiciones relativas a las actividades transaccionales, incluyendo la obligación de proporcionar un comprobante de pago/recibo (Libro II, Capítulo IV, Sección I). • Disposiciones relativas a los contratos, incluyendo cláusulas prohibidas, y la capacidad de las partes para poner fin a un contrato de servicio antes de su fecha de terminación por razones específicas, incluyendo la incompetencia o negligencia de los servicios prestados, la incapacidad para prestar los servicios, y la violación del contrato de términos (Libro III).
Ley de Protección del Consumidor (Ley No. 1.334 de 1998)	• La obligación de revelar los precios de los productos y servicios (Art. 10) u otra información sobre el proveedor de servicios (Art. 15). • Las disposiciones relativas a los contratos (Capítulo V), incluyendo la definición de cláusulas abusivas, la obligación de utilizar caracteres legibles y lenguaje sencillo, y la capacidad del consumidor de desistir dentro de los 7 días de la firma del contrato, cuando el contrato no se haya celebrado en las instalaciones del proveedor. • Las disposiciones relativas a las operaciones de crédito (Capítulo VI), incluyendo la divulgación de las tasas de interés anuales o mensuales, tarifas y cargos, el calendario de pagos, y el derecho del consumidor a pagar la deuda por anticipado. • Disposiciones relativas a la publicidad engañosa (Capítulo VIII).

	Resolución de Sistemas de Pago Resolución 1, Acta. 67, 2013	• Las disposiciones sobre transparencia y divulgación (Libro I, 7.), incluyendo las facilidades de consulta para que los clientes reciban por lo menos cuentas mensuales y/o información sobre transacciones. • La responsabilidad de los proveedores hacia los consumidores (Libro I, 13. y 17.).
	Resolución sobre Agentes No Bancarios (Resolución No. 1, Ley 70 de 2011)	• Disposiciones relativas a la capacitación de agentes no bancarios por la entidad financiera, incluyendo el conocimiento del cliente, gestión de reclamaciones, y privacidad de los datos (Art. 3.7.). • La responsabilidad de la entidad contratante de las acciones y operaciones de sus agentes no bancarios (Art. 3.8.). • La prohibición para los agentes de cobrar honorarios o comisiones adicionales a los clientes (Art. 3.9.). • Las disposiciones relativas a la transparencia y divulgación en los locales de agentes no bancarios, incluyendo el estado de agente no bancario, precios, tasas y canales de tratamiento de quejas, así como la obligación de proveer recibos en cada transacción (Art. 3.13.).
	Resolución de Dinero Electrónico (Resolución No. 6, Acta 18, 2014)	• Las disposiciones relativas a la protección de los fondos de los clientes a través del uso de fondos fiduciarios (Capítulo III) y una plataforma tecnológica que permite el procesamiento y la conciliación de los fondos en tiempo real (Art. 10). • La responsabilidad de las EMPE por las acciones de sus redes de agentes (Art. 17). • La obligación de las EMPEs de implementar canales para el manejo de quejas que sean eficaces, fáciles de usar, y gratuitos (Art. 22). • Disposiciones sobre el contenido mínimo de los contratos (Art. 23), tanto en formato físico como electrónico, incluyendo la divulgación de precios y límites en las cantidades de transacciones y retiro. • Disposiciones relativas a la transferencia de fondos de cuentas de dinero electrónico inactivas a cuentas bancarias.

	Ley de Telecomunicaciones (Ley 642 de 1995)	• Las disposiciones relativas a la protección de los usuarios y abonados (Título IX), incluyendo el tratamiento libre y justo, y los contratos. • La obligación de los proveedores de establecer mecanismos eficientes para la gestión de quejas, y divulgación a clientes (Art. 84-85). • Disposiciones sobre la privacidad de datos y la inviolabilidad del secreto de la correspondencia del cliente (Art. 89-90).
	Ley de Firmas y Contratos Electrónicos (Ley No. 4.017 de 2010, modificada por la Ley 4.610 de 2012)	• Disposiciones sobre la capacidad de formar contratos electrónicos y aceptar firmas, incluyendo una forma en que las partes puedan mantener y consultar posteriormente (Art.8-9).
Recomendación	1. El marco legal y regulatorio está actualmente repartido en muchas leyes y regulaciones e involucra a diversos organismos gubernamentales, como se explica en los acuerdos institucionales. Junto con la evaluación de las funciones institucionales de los órganos de supervisión involucrados, existe la necesidad de evaluar el marco regulatorio existente en cuanto a la consistencia e integridad con respecto a las disposiciones relativas a la protección al consumidor. Cualquier vacío legal y regulatorio revelado por dicha evaluación debe también ser abordado. También existe la necesidad de consolidar las disposiciones básicas en relación con uno o dos organismos reguladores para facilitar la supervisión de los estándares de conducta del mercado y normas de protección del consumidor. 2. Dada la complejidad del marco legal y regulatorio aplicable a los servicios financieros digitales, existe la necesidad que el BCP proporcione orientación consolidada a los actores del mercado sobre el régimen de protección del consumidor aplicable, incluyendo las disposiciones legales y regulatorias fuera de su ámbito legal. 3. También se debe considerar la posibilidad de desarrollar materiales de orientación e información que informen a los clientes sobre las características fundamentales de los servicios financieros digitales, así como los derechos y obligaciones del cliente previstos en el marco jurídico. El material podría, por ejemplo, desplegarse visiblemente en los locales de los agentes, y ser utilizado por las partes interesadas para proveer medidas de educación financiera.	

SECCIÓN C	**TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN**
Buena Práctica	• Existen estándares apropiados establecidos para la divulgación de la información de los servicios financieros digitales.

	• Se provee información simple, legible y estandarizada en una forma que los consumidores puedan mantener, incluso a través de los dispositivos utilizados para realizar transacciones como teléfonos móviles. • A los agentes se les requiere revelar su estado de agente a los clientes y/o publicar información específica sobre el servicio que prestan. Ellos tienen prohibido cobrar cargos extra a los clientes por este servicio.
Descripción	**Existen requerimientos básicos en materia de transparencia y divulgación impuestos a los proveedores de servicios financieros digitales, a los que se adhieren en la práctica.** El marco legal y regulatorio contiene disposiciones básicas en torno a la divulgación de la retribución y cargos de los proveedores, y el requerimiento de proporcionar los estados de cuenta. El Art. 23 f) de la Resolución sobre Dinero Electrónico requiere que las modalidades relacionadas con la emisión de estados de cuentas, ya sea en forma impresa o electrónica, se especifiquen en el contrato provisto al cliente. El requerimiento de proporcionar estados de cuenta se ve reforzado también por el Libro I. 7. de la Resolución de Sistemas de Pago, que establece que las entidades que participan en los sistemas de pagos *"deben proporcionar a sus clientes los medios adecuados de consulta a fin de que puedan obtener, por lo menos con una frecuencia mensual, información actualizada sobre sus servicios de sistemas de pagos."* Sin embargo, ninguna de las disposiciones exige que el acceso periódico a los estados de cuenta sea gratuito como lo sugieren las mejores prácticas internacionales en lo que respecta a la información de cuentas. Además, se requiere que las EMPEs proporcionen lo que parece ser una forma temprana de una Declaración de Puntos Clave, descrita como *"un resumen de las condiciones mínimas mencionadas [en el contrato], en términos legibles y comprensibles"* (Resolución sobre Dinero Electrónico, Art. 23). Sin embargo, en la regulación no se provee un formato o plantilla para este resumen. Por último, y mientras Tigo y Personal aún no han entrado formalmente bajo la supervisión del BCP, la entrega de recibos por cada transacción, exigida por el Código Civil (Libro II, Capítulo IV, Sección I), y la publicación de los costos y cargos por los emisores de dinero electrónico (incluyendo sus sucursales y su página web) parece ser ya una práctica común. **Si bien el contenido mínimo establecido para los contratos de servicios de dinero electrónico parece adecuado, no se requiere proporcionar los contratos a los clientes antes de la firma.** Los contratos de servicios de dinero electrónico deben primero cumplir con las disposiciones generales previstas por el Código Civil y la Ley General de Protección del Consumidor, incluyendo el requisito de estar escritos en *"términos claros y comprensibles para los consumidores"* (Art. 25, Ley de Protección del Consumidor). La apertura de una cuenta de dinero electrónico debe ser apoyada por un *"Contrato de adhesión"*[18] que puede ser firmado por el cliente, ya sea física o electrónicamente (Art. 23, Resolución No. 6 of 2014). Cuando se suministran electrónicamente, los

[18]La Ley General de Protección al Consumidor define un contrato de adhesión como un contrato que *"el proveedor de bienes o servicios establece unilateralmente sin que el consumidor pueda observar, analizar, alterar o modificar sustancialmente su contenido"* (Art. 4).

	contratos deben ser conservados con el objetivo hacerlos accesibles para su ulterior consulta de manera *"completa e inalterada"* (Art. 8 y 9 de la Ley de Firmas y Contratos Electrónicos). En la práctica, mientras que el equipo de la misión no pudo evaluar los contratos electrónicos existentes, los contratos en papel proporcionados por Tigo y Personal a sus clientes parecen más simples y más cortos (generalmente una página) que los contratos observados de otros proveedores de servicios financieros. Sin embargo, estos contratos preceden a la adopción de la Resolución sobre Dinero Electrónico, que contiene requerimientos de contenido más extensos, por lo que tendrán que ajustarse una vez que las entidades se hayan convertido en EMPEs. Los contenidos y directrices mínimos del contrato de dinero electrónico se establecen en este Art. 23 de la Resolución de Dinero Electrónico, incluyendo la obligación de indicar los costos y comisiones, la indicación expresa de que el dinero móvil flotante no genera intereses y no está cubierto por el Seguro de Depósitos del BCP, así como las modalidades relacionadas con la emisión de estados de cuenta. **En lo que respecta a garantizar la divulgación efectiva de las operaciones de los agentes, la resolución del agente no bancario provee la base esencial para requerir la divulgación de precios en los locales de los agentes, prohibiendo a los agentes cobrar tasas distintas a las descritas por el proveedor, así como también exigir la divulgación del estatus del agente.** De acuerdo con la Resolución de Agentes No Bancarios, es responsabilidad de la institución financiera asegurarse de que los agentes se anuncien como tales, incluyendo el uso de un signo de "*tamaño adecuado en un lugar visible en el inmueble*" que incluya el término "*Agente* ", el nombre de la institución financiera que realiza la contratación, la dirección de su sucursal más cercana, y el horario de apertura del agente (Art. 3.13). Además, el Artículo 3.13 establece que los agentes deben anunciar *"las tarifas aplicadas por la [entidad financiera] para cada uno de los servicios ofrecidos por el agente no bancario"* así como el hecho de que los agentes no pueden cobrar honorarios adicionales por la prestación de estos servicios. El Artículo 3.13.4 también establece que *"todas las operaciones realizadas por el agente no bancario deben producir automáticamente un documento emitido por la terminal [POS] [...], que deberá incluir, como mínimo, la fecha, el tipo y la cantidad de la transacción, así como la identidad del agente no bancario y la entidad financiera".* En la práctica, proporcionar recibos de transacción e información sobre precios y comisiones en los locales de agentes no parece ser una aplicación sistemática y común
Recomendación	1. Si bien el marco regulatorio para las EMPEs ya incluye la mayor parte de las disposiciones que se consideran mejores prácticas internacionales, el requisito de proporcionar estados de cuenta periódicos de forma gratuita (por ejemplo, una vez al mes), y la provisión del contrato antes de la firma del cliente siguen faltando y deben ser introducidos. 2. El BCP debería emitir orientación sobre el contenido y el formato de las Declaraciones de Puntos Claves requeridas de las EMPEs, preferiblemente de acuerdo con las Declaraciones de Puntos Claves a ser desarrolladas para otros productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras bajo su supervisión.

	3. Una vez autorizado formalmente como EMPEs, los proveedores de servicios tienen que ajustar sus contratos. En previsión de esto, el BCP debe elaborar directrices internas para la evaluación de los contratos para comprobar que cumplen con los estándares mínimos establecidos por el marco legal y regulatorio, y no incluyen condiciones abusivas. 4. De acuerdo con la recomendación establecida anteriormente referente al fortalecimiento de la supervisión in situ de los agentes no bancarios, las cuestiones relacionadas con la provisión de recibos de transacción y la divulgación de precios y comisiones en los locales de agentes necesitan ser mejor monitoreados.

SECCIÓN D	**PRÁCTICAS COMERCIALES**
Buena Práctica	**Régimen de Responsabilidad** • El marco legal y regulatorio crea claridad y transparencia sobre quién es responsable en caso de fraude, fallas en el sistema, y pagos no autorizados. • La entidad financiera supervisada es responsable del cumplimiento regulatorio del agente y de las redes de agentes en lo que respecta a los servicios que el agente proporciona en representación de la entidad financiera.
Descripción	**En general, el régimen de responsabilidad en caso de fraude, fallas en el sistema, transacciones no autorizadas, y otras operaciones será asumido por el proveedor y no por el consumidor, o los terceros involucrados.** Con respecto a los agentes, el Artículo 3.8 de la Resolución de Agentes No-Bancarios establece que *"las institución financiera[s] no pueden transferir al agente o a terceros, [...] su responsabilidad con el cliente y ante el Superintendente de Bancos por la prestación de servicios, gestión de riesgos, y el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con las operaciones provistas a través de agentes no bancarios."* Ninguna regulación aborda los daños y costos asumidos por el cliente por el mal funcionamiento o mal uso.
Recomendación	Debería considerarse la posibilidad de introducir una disposición regulatoria que establezca que el proveedor de servicios financieros también es responsable de cubrir las pérdidas sufridas por el cliente debido a un mal funcionamiento o fraude/mal uso del sistema fuera de la responsabilidad del cliente.
Buena Práctica	**Privacidad y Protección de Datos** • Existen establecidas normas de protección de datos y confidencialidad claros para la recopilación, el uso, la divulgación y la seguridad de la información personal del cliente. • La disposición del secreto bancario también se aplica a los agentes y a los emisores de dinero electrónico no bancarios.
Descripción	**La Resolución sobre Dinero Electrónico contiene disposiciones sobre privacidad y protección de datos aplicable a las EMPEs.** El Art. 24 establece que las EMPEs deben *"cumplir con los requisitos de conservación de la información y documentación"* aplicables en el marco ALD/CFT, y *"deben*

	obtener el permiso de los propietarios de las cuentas o remitentes para verificar y actualizar los datos y la información proporcionada por ellos mismos." Además, para obtener su licencia de EMPE, las entidades solicitantes deben proporcionar una certificación de CONATEL justificando que sus planes para proporcionar servicios de dinero electrónico se ajustan al marco legal vigente de la industria de las telecomunicaciones. Como tal, la Ley de Telecomunicaciones establece la obligación de que las empresas de telecomunicaciones respeten la privacidad de datos (Art. 89), proporcionando una forma indirecta de asegurar el cumplimiento de las EMPEs través de las certificaciones de CONATEL. Sin embargo, las certificaciones de CONATEL sólo se producen en el momento de solicitud de licencia, y no a lo largo de la actividad de la EMPE, además de ser sólo sobre la base de una auto-evaluación de las condiciones técnicas y económicas para la prestación de servicios por la EMPE. **Los agentes están contractualmente obligados por sus respectivas instituciones financieras a respetar las normas de secreto bancario.** El contrato entre una entidad financiera y un agente debe incluir la obligación del agente de respetar las normas de secreto bancario en relación con la información del cliente (Resolución de Agentes No-Bancarios, Art. 3.10.9). Aparte de esto, la institución financiera contratante deberá proporcionar capacitación a sus agentes no bancarios sobre la confidencialidad de la información y el secreto bancario (Art. 3.7.), además de ser responsable de las acciones del agente.
Recomendación	No hay recomendaciones.
Buena Práctica	**Competencia Profesional** • Los proveedores deben tener políticas establecidas para la selección de agentes, que incluyan las normas de calidad y de seguridad necesarias. • El personal, los intermediarios y los agentes de los proveedores de servicios financieros digitales están sujetos a capacitaciones regulares (tanto antes del inicio del servicio como periódicamente después), que cubre como mínimo: o CSC, en particular la recolección y verificación de la información acerca de la identidad en un entorno electrónico consistente con las leyes ALD/CFT); o Idoneidad del producto para los servicios financieros prestados a través de medios digitales; y o Mantenimiento de registros de las obligaciones de cuentas/transacciones de dinero electrónico.
Descripción	**El marco legal y regulatorio establece algunos estándares básicos de competencia profesional, en su mayoría aplicables a agentes no bancarios.** No hay disposiciones establecidas en lo referente a la capacitación del personal y los intermediarios de las EMPEs. Para los agentes no bancarios, se requiere que los proveedores de servicios financieros tengan "*políticas y procedimientos para la selección, la capacitación, [y] el monitoreo* "de agentes no bancarios, que el BCP-SIB tiene derecho a controlar (Resolución de Agentes No Bancarios, Art. 3.14.8.). Además, el Art. 3.7 establece la obligación para las instituciones

	financieras de proporcionar una capacitación adecuada a sus agentes no bancarios, *"incluyendo al menos los aspectos relacionados con la identificación apropiada y la atención de los clientes, la confidencialidad de la información y el secreto bancario".* Esto es de particular importancia cuando se trata de procedimiento CSC, ya que el Art.22 de la Ley de Firmas y Contratos Electrónicos establece la obligación de verificar debidamente la relación entre el firmante y la firma digital, con la presencia física de la persona firmante y una identificación válida. Además, el Libro I, 12.01 de la Resolución no. 1 de 2012 establece que *"[la entidad] emisora es responsable de verificar la identificación del cliente que origina una transacción".* En la práctica, esto parece ser aplicado comúnmente. Sin embargo, si bien parece que hay un puñado de "superagentes" [19](o administradores de redes de agentes) contratados por la mayoría de los proveedores, no hay estándares para la capacitación de agentes no bancarios, y la aplicación de estas disposiciones se deja a discreción de cada proveedor. **Faltan requisitos de capacitación centrados en determinadas especificidades de prestación de servicios financieros digitales.** No hay ninguna disposición en la Resolución de Dinero Electrónico ni la Resolución de Agentes No Bancarios en torno a la obligación de capacitar al personal de primera línea y a los intermediarios con el fin de realizar una evaluación de la idoneidad o en términos de mantenimiento de registros.
Recomendación	Se recomienda que el BCP establezca estándares de competencia profesional aplicables al personal y agentes de las EMPE, cubriendo las peculiaridades de las finanzas digitales y protección básica del consumidor (incluyendo los requisitos de secreto de los datos y de transparencia), con el fin de asegurar a los proveedores programas de capacitación que cumplan estos estándares.
Buena Práctica	**Protección de Fondos del Cliente** • Existen arreglos de custodia establecidos para proteger los fondos de dinero electrónico flotantes/fondos de reserva de la apropiación indebida, insolvencia o cualquier riesgo operacional. Esto puede incluir disposiciones para depositar fondos en una cuenta fiduciaria, para enlazar directamente las billeteras electrónicas con una cuenta bancaria, o para concertar garantías. • Existe transparencia hacia el cliente sobre si los regímenes de seguro de depósitos se aplican o no a los fondos depositados en un entorno electrónico.
Descripción	**Si bien no está sujeta a los Seguros de Depósitos del BCP, la Resolución de Dinero Electrónico prevé salvaguardias básicas sobre el dinero electrónico flotante/fondos de reserva.** Las EMPEs deben constituir uno o varios fondos fiduciarios en instituciones financieras para cubrir por lo menos el 100% del importe total del dinero flotante pendiente (Art. 15, Resolución de Dinero Electrónico). Los saldos deben ser proporcionados por escrito de forma individualizada. Los únicos beneficiarios de estos fondos fiduciarios deben ser

[19] C.A.R, DiviCom, Grupo BB, y Super Tarjetas.

	los clientes de dinero electrónico, incluyendo los agentes o puntos de venta. Los ajustes necesarios de los fondos fiduciarios deben calcularse sobre una base diaria, y la liquidación realizada el siguiente día laboral (Art. 16). Mientras que los plazos especificados pueden conducir a una pequeña brecha en la cobertura temporal de hasta 3 días, el régimen establecido equilibra adecuadamente las consideraciones de costo/ beneficio de la cobertura de los riesgos potenciales. Los intereses devengados por los depósitos fiduciarios deben ser utilizados para cubrir los gastos relacionados con la gestión de los fondos fiduciarios (Art. 15). Además, los saldos de las cuentas inactivas (definidas como 90 días sin actividad transaccional) deben ser transferidos por el EMPE a una cuenta de depósito en una institución financiera previamente acordada por el cliente (7 Art.). Se observaron algunas deficiencias en lo que se refiere a la obtención de reembolsos por los clientes en los procedimientos. La Resolución de Dinero Electrónico no ha especificado todavía ninguna circunstancia o procedimiento particular para que los clientes obtengan un reembolso. De acuerdo con la Resolución de Dinero Electrónico, por ejemplo las EMPEs pueden ser cerradas por el BCP después de que sus operaciones hayan sido suspendidas por más de 6 meses. Así que a menos que se establezcan procedimientos y plazos claros para obtener el reembolso del fondo fiduciario, el cliente en este escenario tendría que esperar 6 meses para obtener un reembolso por el dinero flotante retenido. Los fondos de dinero electrónico no deben ser considerados como *"depósitos bancarios asegurados por el Fondo de Garantía de Depósitos administrado por el [BCP]"* (Art. 23, d)). Será importante que los contratos y las declaraciones de puntos clave transparenten esta información para el cliente, una vez que las EMPEs estén autorizadas por el BCP.
Recomendación	1. Deben ser establecidos los procedimientos y circunstancias en las que los clientes pueden obtener un reembolso por el Fondo Fiduciario. Estos pueden imitar los procedimientos y plazos establecidos para el régimen de Seguro de Depósitos de los proveedores de servicios financieros. 2. El BCP debe asegurarse de que los clientes de dinero electrónico de las EMPEs sean conscientes de que el flotante retenido no está sujeto a un sistema de seguro de depósitos, sino cubierto por un fondo fiduciario. Esta información debe ser transparente en el contrato y en la declaración de puntos clave, y debe ser incluido en el material de educación financiera a disposición de los interesados. 3. Además, el BCP debería asegurarse de que una disposición legal clara sea agregada especificando que el dinero flotante retenido en fondos fiduciarios no es accesible a las EMPEs que van a la quiebra, con el fin de asegurarse de que los fondos fiduciarios se mantengan relativamente seguros.
Buena Práctica	**Periodo de Reflexión** El cliente debe tener el derecho a cancelar el contrato sin costo alguno en un plazo breve de tiempo después de la firma del contrato (de reflexión).
Descripción	**La provisión de un período de reflexión aplicable a las EMPEs está estipulada en la Ley General de Protección del Consumidor.** El Art. 26

	establece que el consumidor tiene derecho *"a retirarse dentro de los siete días de la firma del contrato"* desde el momento en que recibe el producto o servicio, en caso de que el contrato se haya celebrado a distancia desde el local del proveedor, incluso vía telefónica. Así que, a menos que se haya firmado el contrato en los locales del proveedor del servicio o de sus agentes, el cliente puede retirarse de forma gratuita del contrato.
Recomendación	Se debería considerar la posibilidad de revisar la Ley General de Protección del Consumidor, a fin de generalizar el requerimiento de período de reflexión de los contratos formados en las instalaciones del proveedor, así como los contratos formados de manera remota.

SECCIÓN E	**MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**
Buena Práctica	• Los proveedores de servicios financieros digitales están obligados a proveer a sus clientes un sistema de manejo de quejas y mecanismos de solución de conflictos. • Deben haber otras instancias disponibles a las cuales recurran los consumidores si sus quejas no fueron resueltas por el proveedor. • Los canales de reparación se comunican con claridad y consistencia a los consumidores, en particular a través de agentes. • Las quejas de los consumidores de servicios financieros digitales son recogidas, analizadas y puestas a disposición del público por el regulador.
Descripción	**Se requiere que las EMPEs establezcan sistemas de manejo de quejas internas y los agentes no bancarios revelen los canales de atención al cliente de la institución financiera contratante en sus locales.** El Art. 22 de la Resolución de Dinero Electrónico afirma que las EMPES *"deben implementar sistemas efectivos y ampliamente publicitados de recolección y resolución de reclamaciones. El procedimiento debe ser gratuito y fácil de utilizar".* Además, se requiere que las EMPEs presenten ante el BCP *"el número de quejas y reclamaciones al mes, por tipo de reclamación, el tiempo promedio de tramitación, y el resultado"* (Art.20, 10)). Las EMPEs son el único tipo de proveedor de servicios financieros al que se le requiere contar con mecanismos internos de resolución de conflictos y generar y reportar estadísticas sobre las reclamaciones, pero la resolución no proporciona tanto detalle en lo que respecta a aspectos como los plazos para la resolución de reclamaciones y la conservación de registros y clasificación de los reclamaciones. Queda por verse cómo los proveedores de dinero electrónico existentes cumplirán con estos requerimientos, pero ambos parecen tener centros de llamadas adecuados y sistemas internos de manejo de quejas establecidos. Además, el Art. 3.13 de la Resolución de Agentes No Bancarios establece que los agentes no bancarios deben anunciar el número de teléfono de atención al cliente de la entidad financiera contratante, así como cualquier otro canal disponible para presentar quejas para los clientes. Sin embargo, no existen requerimientos para las instituciones financieras (excepto las EMPEs) para establecer estos canales en primer lugar, lo que se opone a la implementación y efectividad *de facto* del

	requerimiento antes mencionado. **Si los consumidores no están satisfechos con las respuestas de los proveedores, hay una falta de claridad en torno a las opciones alternativas de resolución de conflictos que tienen a su disposición.** A partir de ahora, aparte de la posibilidad de ir a un tribunal, los clientes pueden dirigirse a la SEDECO o a la Unidad de Protección al Consumidor bajo el BCP (una vez que las EMPEs estén autorizadas oficialmente por el BCP). Sin embargo, estas vías no están debidamente anunciadas, como lo demuestra el bajo número de quejas que reciben (menos de 50 reclamaciones al año).
Recomendación	1. De manera similar a las recomendaciones presentadas por los sectores bancarios y de compañías financieras, los proveedores de servicios financieros deben tener establecido un sistema y un procedimiento formal para el manejo de quejas y reclamaciones, con reportes y clasificación de quejas estandarizados. Esta es una condición previa para publicitar de manera efectiva los mecanismos de queja disponibles en las instalaciones de sus agentes. 2. Se recomienda que el BCP utilice los datos reportados por las quejas para supervisar los nuevos asuntos de protección del consumidor. 3. Teniendo en cuenta las limitaciones de capacidad del BCP (como se señaló anteriormente y en las secciones anteriores de este informe), se recomienda que el BCP establezca sistemas y procedimientos internos para recibir y resolver las quejas en segunda instancia, para los clientes que no están satisfechos con la respuesta proporcionada por el proveedor financiero. 4. En el mediano plazo, y una vez que han recibido un número suficiente de informes de las EMPEs, el BCP puede utilizar estos datos iniciales para aportar insumos para mejorar la orientación sobre los plazos previstos para la resolución de las reclamaciones de los clientes.

V. EDUCACIÓN FINANCIERA Y EMPODERAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES[20]

SECCIÓN A	INFORMACIÓN DEL LADO DE LA DEMANDA SOBRE SERVICIOS FINANCIEROS
Buena Práctica	***Encuestas del lado de la demanda para medir el uso de los servicios financieros y la educación financiera de la población*** **a. Encuestas integrales para medir el uso de una amplia gama de servicios financieros (incluyendo pagos electrónicos, ahorros, préstamos y seguros) establecidos y conducidos con regularidad. Deben cubrir tanto a los proveedores formales como informales de servicios.** **b. Se realizan encuestas para evaluar el nivel de educación financiera y las capacidades financieras de la población para establecer la línea de base y evaluar las necesidades.**
Descripción	**a.** La Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos (DGEEC) es la institución nacional formalmente encargada de generar, sistematizar, e implementar encuestas, así como también evaluar y difundir los resultados. Realiza una serie de encuestas, como la encuesta nacional de hogares, la encuesta nacional de empleo, y periódicamente el censo de población. Sólo la encuesta de hogares incluye una serie de preguntas relacionadas con el sector financiero, que cubre la inscripción de la población en planes de pensiones (Caja de Jubilación), así como preguntas básicas relacionadas con las remesas y los canales utilizados para el envío de los pagos de remesas. La información capturada es incompleta, y no es suficiente para obtener una visión integral de la utilización de servicios financieros y la capacidad financiera de la población, o por tipo de proveedor de servicios. Por otra parte, los resultados del uso de los servicios financieros no suelen ser incluidos en la compilación de los resultados de la encuesta de hogares, por lo que no está disponible públicamente. Además de estas encuestas periódicas, se han realizado recientemente algunas encuestas del lado de la demanda, financiadas por donantes, para medir el uso de los servicios financieros por la población. La encuesta Global Findex de 2011 proporciona datos del lado de la demanda sobre el uso real de la población adulta de cuentas corrientes y de ahorro, pagos electrónicos, e instrumentos de crédito en el sector formal, así como evalúa el uso de servicios financieros

[20]Esta nota fue preparada por Ilka Funke. Se basa en *Buenas Prácticas* para la Educación Financiera y Protección del Consumidor establecidas para los distintos sectores, y se complementa con material de orientación pertinente, incluyendo (i) los Principios de Alto Nivel del G-20 sobre Protección del Consumidor Financiero y el Anexo al Informe del Grupo de Trabajo del G20/OCDE sobre Protección al Consumidor Financiero, (ii) las secciones sobre Educación Financiera en Banco Mundial (2014) Encuesta Mundial sobre Protección al Consumidor y Educación Financiera, así como (iii) Banco Mundial (2013), Comprendiendo las Encuestas de Capacidad Financiera de todo el mundo.

informales. Se complementó recientemente con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, que además de las preguntas clave de la Encuesta Global Findex también incluyó una serie de preguntas sobre los servicios financieros utilizados por la población y su lógica subyacente. Los resultados muestran que el uso real de los servicios financieros sigue siendo bajo, y los productos de seguros apenas se utilizan (véase la Tabla IV-1).

En cuanto a la financiación de las empresas, la Encuesta de Empresas del Banco Mundial en 2010 proporciona cierta información sobre el uso de cuentas corrientes y las principales fuentes de financiación para las pequeñas, medianas y grandes empresas. Se complementó con grupos de enfoque realizados para un estudio sobre la demanda y la oferta de las microfinanzas en Paraguay, que fue llevado a cabo por la "Red de Microfinanzas Paraguay" en 2013 y se centró en las entidades más pequeñas. Las encuestas indican que las grandes empresas utilizan una gama de servicios financieros, mientras que las entidades pequeñas e informales sólo usan el crédito de las entidades financieras formales y no están familiarizados/no ven el beneficio de usar otros productos financieros para la gestión de sus negocios.

Si bien las encuestas financiadas por donantes ayudan a crear una línea de base, no se realizan en intervalos regulares para identificar tendencias y comprender el cambio en el tiempo. Tampoco están integrados en la infraestructura regular de las estadísticas nacionales, y por lo tanto dependen de la disponibilidad de fondos de los donantes.

Tabla 3. Resultados seleccionados de encuestas del lado de la demanda recientes

	Global Findex 2011	**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2014**
% de adultos con una cuenta formal	21.7	29
% de adultos que utilizan cuentas formales para negocios	5.7	n.a
% de adultos que utilizan cuentas para obtener pagos del gobierno	0.9	n.a
% de adultos que utilizan cuentas para obtener salarios	10	8
% de adultos con tarjeta de crédito	9	8
% de adultos con tarjeta de débito	11.3	15
% de adultos que usan el teléfono móvil para realizar pagos	1.3	28
% de adultos que utilizan teléfonos móviles para recibir remesas	5.6	

	% de adultos con un préstamo de institución formal	12.8	24
	% de adultos con cualquier forma de préstamo en los últimos 12 meses	29.5	34
	% de adultos con seguro de vida	n.a	4
	% de adultos con seguro de salud	n.a	25

Fuente: Banco Mundial (2014): Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, para la Base de Datos de Inclusión Financiera Global (Global Findex), Banco Mundial

b. Encuestas para evaluar la capacidad financiera

La reciente Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del Banco Mundial incorpora un pequeño módulo de capacidad financiera con preguntas sobre la capacitación recibida en capacidad financiera, el uso de presupuestos para planificar los gastos, la frecuencia de los déficits financieros experimentados, así como las opciones para salvar los déficit. En particular, las preguntas sobre los déficit financieros experimentados resaltan que las personas de todos los niveles de ingreso se encuentran en situaciones con fondos insuficientes para pagar la comida y otros artículos necesarios. Esto indica importantes brechas en el presupuesto financiero. Una encuesta no representativa realizada por la "Red de Microfinanzas Paraguay" en 2013 también indica que los microempresarios no son conscientes de los beneficios de utilizar otros servicios financieros además de los de crédito, lo que explica la falta de uso.

Si bien estas encuestas ayudaron a comprender algunas de las brechas existentes en las capacidades financieras, no son lo suficientemente detalladas para permitir la comprensión de las causas subyacentes de las brechas observadas en el uso de los servicios financieros. La información necesita aún ser refinada para ayudar a priorizar y dirigir las medidas de educación financiera. El tamaño de la muestra tampoco fue lo suficientemente grande como para determinar de manera representativa las posibles diferencias entre las zonas rurales y urbanas, por nivel de ingreso y de género. Se deben realizar grupos de enfoque más profundo para subsanar esas deficiencias, y comprender los factores culturales, conductuales, educativos, así como la percepción del lado de la oferta que conducen a las brechas observadas en el uso.

Recomendación	1. El gobierno, en particular, la DGEEC en colaboración con el BCP, deben explorar opciones para (i) incorporar un módulo del sector financiero en las encuestas regulares del lado de la demanda como la encuesta nacional de hogares realizada por la DGEEC o (ii) realizar una encuesta independiente sobre el uso y la demanda de servicios financieros. El módulo debe incluir preguntas para medir el uso de los servicios financieros formales e informales, y para comprender la lógica subyacente detrás del patrón observado (por ejemplo, demasiado caro, no hay dinero suficiente). Se recomienda un compromiso a corto plazo para iniciar esto, aunque su implementación sería a medio plazo. Ejemplos de encuestas independientes incluyen las Encuestas de Inclusión Financiera en México o el Estudio FinAccess en Kenia. Este último es por ejemplo, realizado aproximadamente cada cuatro años, y ha permitido que el

	gobierno y los donantes obtengan una visión holística sobre un mercado fragmentado, en el que los proveedores formales e informales de servicios juegan un papel importante en la prestación de servicios financieros. Un ejemplo de un módulo incorporado en una encuesta de hogares sería la encuesta de hogares de Guatemala. 2. Deben realizarse grupos de enfoque u otras investigaciones cualitativas para entender mejor los factores subyacentes como: limitaciones culturales, conductuales, educativas y del lado de la oferta que tienen un impacto negativo en la captación y el uso responsable de los servicios financieros como se informa en la NFIS (2014). Esto podría ser un primer aporte para el desarrollo de una estrategia nacional de educación financiera. En el medio y largo plazo debe realizarse una encuesta exhaustiva sobre capacidad financiera, y complementarse con discusiones de grupos de enfoque. Ejemplos de ello son las encuestas de Capacidad Financiera del Banco Mundial (realizada en 17 países) y la encuesta de Educación Financiera de la OCDE/INFE (realizada en 16 países). Las encuestas sobre el acceso y la capacidad financiera podrían combinarse en una encuesta para lograr que las economías de escala conecten los patrones de comportamiento a las capacidades financieras.
Buena Práctica	***Información del lado de la oferta sobre la disponibilidad y el uso de servicios financieros formales*** **a. Para las instituciones financieras formales, publicar regularmente información sobre el número de entidades, alcance, productos disponibles, información básica de precios, y uso real. La información es fácilmente accesible y comprensible para el público en general y las partes interesadas.** **b. El reporte sobre las instituciones financieras informales se hace transparente regularmente, y proporciona información sobre el número estimado de entidades, productos y precios.**
Descripción	La información disponible del lado de la oferta está fragmentada y no permite obtener una visión de los proveedores de servicios financieros, su alcance y captación de productos por los clientes. No existe una entidad formalmente a cargo de proporcionar una visión holística sobre los intermediarios financieros y sus productos. La disponibilidad limitada y fragmentada de datos es, por ejemplo reflejada en la recopilación anual de estadísticas (*Anuario Estadística*) realizada por el Departamento de Estadísticas, Encuestas y Censos (DGEEC). La compilación incluye información sobre los activos y el estado financiero del sistema bancario, así como algunos indicadores generales para compañías de seguros, pero no incluye información sobre las compañías financieras, las cooperativas financieras u otros proveedores de servicios financieros. Un esfuerzo para superar la fragmentación en alguna medida fue recientemente realizada por el BCP. Incluyó un resumen de una página sobre los servicios financieros prestados por las cooperativas en su informe de estabilidad financiera. Sin embargo, esto no es aún suficiente para obtener una visión sólida sobre la oferta de servicios financieros.

	a. Información de la oferta de las instituciones financieras formales *Bancos, financieras y compañías de seguros:* De acuerdo con el art. 82 de la Ley del Banco Central, el BCP tiene el mandato de elaborar periódicamente estadísticas sobre asuntos monetarios y financieros, financiación externa, PIB, así como sobre los intermediarios financieros supervisados por el BCP-SIB y la SIS. De acuerdo con el art. 34 i)de la Ley del Banco Central, la Superintendencia de Bancos recopila anualmente información sobre los 16 bancos comerciales (incluyendo el banco de desarrollo BNF), 10 compañías de financiamiento, una asociación de hipoteca, 4 empresas de almacenaje, y 35 oficinas de cambio de divisas que supervisa. Las 35 compañías de seguros, que son supervisadas por la Superintendencia de Seguros (SIS), tienen que reportar información financiera trimestral al SIS (Art. 30 de la Ley de Seguros N. 827), que recopila la información sobre una base anual (Art. 61 l). El BCP publica periódicamente información sobre los intermediarios financieros supervisados en su página web. Los datos de los estados financieros de bancos y compañías financieras están disponibles en forma mensual, y también están reflejados en el informe de estabilidad financiera. Por otra parte, algunos datos sobre precios de productos se encuentran disponibles, así como las tasas de interés que cobran. Desde 2013, el BCP también realiza y publica una encuesta del lado de la oferta para evaluar los factores que limitan el crecimiento del crédito. En la sección seguro se proporciona información financiera sobre las compañías de seguros, información limitada sobre almacenes y casas de cambio también está disponible. Sin embargo, la información disponible distribuida en varias sub-páginas del sitio web del BCP, no refleja los datos de uso (por ejemplo, número de cuentas, prestatarios o contratos de seguros), y no se proveen en una serie de tiempo, lo que hace más difícil obtener una visión y comprensión rápida de las tendencias. *Las cooperativas financieras* Para el sector de las cooperativas (incluyendo las cooperativas financieras), el Instituto Nacional de Cooperativas (INCOOP) es el encargado de recoger los datos del lado de la oferta. El Art. 117 (Ley General de Cooperativas) y el Art. 5 q (Ley 2157 sobre INCOOP) asignan a INCOOP como entidad encargada de organizar y publicar regularmente las estadísticas e información sobre el sector. El marco regulatorio para las cooperativas financieras recientemente revisado, establece que las entidades de tipo A deben entregar informes mensualmente, las tipo B trimestralmente, el tipo C de pequeñas entidades una vez al año. También se introdujo recientemente el requerimiento de auditar las cuentas financieras. Hasta finales de 2013, la información disponible, en particular de las entidades más pequeñas, era en su mayoría información autodeclarada. A pesar de tener un marco legal establecido para la presentación de informes, la información a disposición del público en el sector es escasa. El INCOOP tiene algunos datos sobre las entidades más grandes pertinentes al 2011 y de años anteriores en su página web, pero la información más reciente está disponible

	sólo bajo petición. Para cerrar la brecha de información, la Confederación de Cooperativas (CONPACOOP) realizó un censo del sector en 2012, que se ha convertido en la principal y más confiable fuente de información pública sobre el sector. CONPACOOP también está considerando la posibilidad de establecer una plataforma de datos voluntaria en la que las entidades del sector puedan informar, y que se hará disponible regularmente para aliviar la actual escasez de información disponible al público. El BCP publicó cierta información sobre las cooperativas financieras en su sección de inclusión financiera del informe de estabilidad financiera. Estos datos están basados en la información recibida del INCOOP, pero no están disponibles al público de otra manera. **b. Proveedores de servicios financieros no supervisados (incluyendo casas de empeño y prestamistas)** No existen datos fiables sobre el tamaño y número de proveedores de servicios financieros informales: Dos organizaciones de microcrédito sin fines de lucro, así como un estimado de 467 casas de empeño y 796 prestamistas ofrecen servicios de crédito a la población. Estos no están regulados o supervisados formalmente por ningún regulador financiero. La constitución y el funcionamiento de estas entidades están cubiertos por el Código Civil. Las disposiciones del Código Civil son de carácter general, y no se especifica ninguna entidad a cargo del monitoreo del sector y de salvaguardar el cumplimiento de estas disposiciones generales. Fundaciones como la Fundación Paraguaya no están obligadas a registrarse, mientras que otras formas de sociedades básicas deben registrarse en el Registro Mercantil. Tampoco tiene la obligación formal de acuerdo con el Código Civil de reportar información periódica a una entidad gubernamental. El Código Civil se refiere al ejecutivo sólo en términos generales ("*poder ejecutivo*") como que tiene derecho a resolver los problemas identificados. Por otra parte, cuatro proveedores de pago operan en el país, proporcionando la mayor parte de los servicios financieros de pago a la población. Mientras que caerían formalmente bajo la regulación y supervisión del grupo de sistema de pagos del BCP, este último hasta el momento aún no tiene la capacidad para comenzar formalmente la regulación y supervisión, o la recolección de datos sobre sus servicios.
Recomendación	1. Las estadísticas holísticas del lado de la oferta deben ser preparadas y publicadas de forma regular. Esto no sólo daría al consumidor una visión general de los proveedores de servicios y productos disponibles, facultándolo para tomar decisiones adecuadas y fundamentadas, pero además de las competencias de diagnóstico, permitiría a los reguladores, proveedores de servicios financieros y representantes de consumidores monitorear las tendencias del mercado. Las estadísticas deben reflejar coherentemente a todos los intermediarios financieros regulados, e incluir información del lado de la oferta sobre el uso real de los distintos servicios financieros. • Una entidad debe ser identificada y provista de un mandato institucional claro y una financiación adecuada para el efecto. El BCP o la DGEEC

	parecen los candidatos naturales para ello. • Una hoja de cálculo estandarizada con datos y definiciones tendrá que ser desarrollada para permitir la comparabilidad y la recopilación de datos de las diferentes fuentes, y cada supervisor del sector financiero debe tener el mandato de informar los datos correspondientes en los plazos y calidad necesarios para la entidad encargada de recopilar los datos. 2. El BCP debería reevaluar las estadísticas disponibles sobre bancos, empresas financieras y de seguros para presentarlas de una manera en la cual su utilización sea más sencilla, facilitar la recopilación a lo largo de series de tiempo, y la comparación entre sectores supervisados. Deberá agregarse información del lado de la oferta sobre el uso de los servicios financieros. 3. El INCOOP necesita mejorar urgentemente su capacidad para recopilar y publicar información sobre el sector. Como mínimo, se recomienda que el INCOOP recopile periódicamente información financiera sobre cooperativas individuales de tipo A y B, así como información general sobre el número de clientes, cuentas, préstamos, tarjetas de débito y de crédito. La información debe estar disponible en el sitio web de INCOOP trimestralmente, así como difundirse ampliamente al público.
Buena Práctica	***Información Imparcial para Consumidores*** **a. La información sobre los principales tipos de servicios y productos financieros debe ser comprensible y accesible para los consumidores, los más vulnerables en especial deben poder acceder fácilmente a la misma. Los recursos disponibles deben permitirles entender los productos y servicios disponibles para ellos.** **b. Los reguladores financieros deben proporcionar, a través de internet y publicaciones impresas, información independiente sobre las características, beneficios y riesgos clave, y cuando sea factible los costos, de los principales tipos de productos y servicios financieros.** ***c.* La autoridad reguladora y supervisora competente debe adoptar medidas para proporcionar a los consumidores la información independiente disponible, y fomentar el uso real.**
Descripción	**a. Información disponible para los consumidores** La mayoría de las entidades financieras formales tiene alguna información sobre sus productos en sus sitios web, así como volantes y folletos disponibles en sus sucursales. Sin embargo, por lo general la información sólo explica los requisitos previos y los requerimientos de documentación, así como en términos amplios los beneficios de los productos. Por lo general, carece de información sobre costos, comisiones o riesgos. Para los bancos, el cliente tiene, por ejemplo que destilar la información sobre costos y comisiones de la lista de precios en la web o en la sucursal. La información proporcionada sobre comisiones suele ser muy compleja, incluyendo una amplia variedad de términos, y no fácilmente comprensible (ver B7 de la evaluación del sector bancario). En las cooperativas,

	la lista de precios por lo general no está disponible en el sitio web, o en la sucursal, y el cliente tiene que solicitar esta información personalmente. La misma situación se observó para los proveedores de servicios financieros semi-formales e informales. En general, la información no es ni fácilmente comprensible para el cliente (por ejemplo, la complejidad y multiplicidad de términos para comisiones), ni de fácil acceso, ya que tiene que ser extraída de varias fuentes. Esto hace que sea difícil para el cliente comparar precios y obtener una visión sólida sobre los productos y sus condiciones de precio. Cabe mencionar que algunas entidades financieras han desarrollado calculadoras de precios para productos individuales o proveen alguna información/material de educación financiera para explicar por ejemplo la información que se proporciona en los extractos mensuales de las tarjetas de crédito. Si bien es accesible, la información no es, sin embargo por lo general muy visible ni se encuentra ampliamente publicitada. **b. Información de productos y precios suministrados por el regulador** El BCP ha desarrollado una serie de folletos de información para ayudar a los clientes a comprender las tarjetas de crédito, cuentas básicas, la inflación, y cómo realizar un presupuesto. Se espera que se añadan otros temas más adelante. Los folletos se pueden descargar de la página web del BCP de su sección de educación financiera. El BCP-SIB también publica información sobre la tasa de interés mensual en su sitio web. La misma se detalla, enumerando los tipos de interés nominales y efectivos cobrados por cada banco y compañía financiera para una amplia gama de productos de crédito y ahorro. Además, la página principal del BCP muestra de forma destacada, la información sobre la tasa de usura aplicable para bancos y compañías financieras. También se incluye una discusión de la evolución de la tasa de interés en el informe mensual de estabilidad financiera. Dicha información no está disponible para los productos de seguros. Sin embargo, la información de las tasas de interés por sí sola no permite una fácil comparación de los productos, ya que las tasas de interés mencionadas no incluyen todas las comisiones y costos iniciales cobrados por las entidades financieras. Esta información de costo total sigue faltando (Véase la evaluación de banca B7). El INCOOP tiene en su página web un enlace a las tasas de interés cobradas por las cooperativas financieras, pero todavía no hay información disponible en el sitio. Además con la brecha observada entre el producto y la información de precios de las cooperativas individuales, los precios y comisiones cobradas por las cooperativas en la actualidad tampoco son transparentes para el público. **c. Medidas para comunicar a los clientes la información pública disponible** El equipo de la misión no se ha enterado de los esfuerzos de base amplia por parte de los reguladores para comunicar públicamente y fomentar el uso de información independiente.

	Sin embargo, la información de precios proporcionada por el BCP es utilizada por los periódicos para informar periódicamente sobre las tasas de interés, y también ha facilitado el desarrollo de sitios web independientes como www.tasasfinancieras.com.py que permite al cliente comparar varios productos bancarios hechos a medida basados en las tasas de interés.
Recomendación	1. El INCOOP debería mejorar su sitio web para permitir la carga de la información estadística regular, incluyendo las tasas de interés. 2. De acuerdo con las recomendaciones formuladas sobre la introducción de un requisito de costo total en el marco regulatorio, el BCP y el INCOOP deben proporcionar información del costo total de los servicios financieros individuales de las entidades financieras en sus sitios web. 3. Para aumentar la transparencia en productos de ahorro y de pago, también debe considerarse introducir paquetes de precios de muestras (similar a un índice de precios), que se basen en un número determinado de transacciones o patrón de uso. Esto permitiría una comparación de los costos totales de productos de ahorro y de pago entre instituciones financieras. Los paquetes de precios podrían incluir, por ejemplo, un paquete de muestra para clientes con sólo 2-3 transacciones por mes, otro paquete de muestra con un número limitado de retiros, compras con tarjeta de débito y transferencias electrónicas, así como un paquete de muestra de alta frecuencia que incluya un gran número de diversas transacciones. Los paquetes de muestra deben ser modelados en los patrones de uso reales observadas en el mercado, y deben estar a disposición del público en los sitios web BCP e INCOOP. La industria también debe tener el mandato de incluir esta información en los paquetes de muestra respectivos en su listado de precios. 4. Debe realizarse un esfuerzo de comunicación más amplio para guiar a las partes interesadas y al público en general a la información independiente disponible. También debe considerarse la posibilidad de hacer más fácil de usar la información disponible, incluyendo la utilización de diferentes herramientas de comunicación como tutoriales en vídeo, cómics, o herramientas visuales para ayudar a comunicar las características principales de los productos y qué buscar.

SECCIÓN B	**MEDIDAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y MEJORAMIENTO DE CAPACIDAD**
Buena Práctica	***Programa de Capacidad Financiera de Base Amplia*** **a. La información del lado de la demanda y de la oferta se evalúan periódicamente para establecer las brechas en el uso, y determinar las necesidades de capacidad financiera.** **b. Basado en a, se desarrolla un programa amplio de educación e información financiera.** **c. Una institución como el banco central o un regulador financiero es asignado para dirigir y coordinar el desarrollo y la implementación del**

	programa nacional de capacidad financiera. **d. Una serie de organizaciones, entre ellas las del gobierno, los organismos estatales, las organizaciones no gubernamentales y las asociaciones del sector están involucradas en el desarrollo, implementación y, donde sea necesaria, la revisión del programa de capacidad financiera. Se ha establecido una clara división del trabajo entre las partes interesadas.**
Descripción	**a. Evaluación periódica de la información sobre el lado de la demanda y la oferta** Dadas las deficiencias descritas en los datos disponibles de la demanda y la oferta, ninguna evaluación periódica de la brecha se ha realizado hasta el momento. Para desarrollar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), el BCP, con apoyo del Banco Mundial, ha encargado una evaluación a profundidad de las limitaciones de la demanda y la oferta, así como del marco jurídico y regulatorio. Se espera que las evaluaciones finalicen en septiembre de 2014 y éstas servirán como base para desarrollar un plan de acción priorizado para fomentar la inclusión financiera, incluyendo las medidas para mejorar la educación financiera. **b. Desarrollo de un programa amplio de educación financiera:** Ningún programa formal de educación financiera de base amplia está en vigor actualmente. Sin embargo, se prevé la creación de un grupo de trabajo sobre educación financiera bajo el paraguas de la Comisión para la Inclusión Financiera. El grupo de trabajo desarrollaría intervenciones prioritarias (basadas en el plan general de acción para la inclusión financiera) y coordinaría los programas de los agentes públicos y posiblemente privados en el ámbito de la educación financiera. No hay presupuesto específico previsto para la implementación de los programas del grupo de trabajo. En cambio, la expectativa es que los actores participantes financien las medidas identificadas de su presupuesto ordinario. Esto puede crear cuellos de botella, a menos que las medidas previstas estén firmemente integradas en el presupuesto de cada entidad para los próximos años fiscales. **c. Arreglos institucionales para dirigir y coordinar un programa nacional de capacidades financieras.** Ninguna entidad está actualmente a cargo de la dirección y coordinación de los programas de capacidad financiera: • La Ley de Protección del Consumidor asigna la responsabilidad de la educación general de los consumidores al Ministerio de Industria y Comercio, así como a los gobiernos municipales. En 2013, este papel fue transferido formalmente a SEDECO, que comenzó a funcionar a principios de 2014. El mandato para la educación del consumidor se orienta a ayudar al cliente a entender sus derechos y obligaciones en virtud de la Ley de Protección al Consumidor, y por lo tanto es demasiado amplio para dar a la SEDECO un papel formal en la

	educación financiera. Además, la SEDECO (así como antes el MIC) enfrenta a una falta de capacidad y experiencia técnica en lo que respecta al sector financiero (no existe ningún experto dedicado al sector financiero en el equipo). Los municipios no han jugado un papel activo en la protección y la educación del consumidor. • El BCP ha firmado Memorandos de Entendimiento (MOU) con ministerios individuales (por ejemplo, el Ministerio de Educación y la Secretaría de Acción Social) y otras partes interesadas para coordinar y colaborar en las medidas de capacidad financiera. Como consecuencia de la crisis financiera mundial, el Consejo del BCP también incorporó formalmente en sus medidas del plan de trabajo informar a la población sobre los mercados financieros y los temas económicos. Por último, cuenta con un funcionario dedicado a iniciativas de educación financiera dentro de la recientemente creada Intendencia de Inclusión Financiera. • El INCOOP, como supervisor de las cooperativas, sólo tiene el mandato de fomentar el movimiento cooperativo en el país, y no prevé ninguna medida en el ámbito de la transparencia de los servicios y la educación financiera per se. Un proyecto de decreto para crear la Comisión para la Inclusión Financiera se encuentra en una fase avanzada de preparación, y se espera que el Comité se cree formalmente en el otoño de 2014. Una vez creado, será el encargado de adoptar y aplicar el plan nacional de acción para la inclusión financiera formal. El Ministerio de Hacienda presidirá la Comisión Nacional planificada para la Inclusión Financiera. Aún no se han asignado arreglos de liderazgo para los grupos de trabajo individuales, pero se espera que se cree un grupo de trabajo sobre educación financiera. **d. Participación de una amplia gama de actores públicos y privados** Un número de agentes públicos y privados están proporcionando instrucción sobre capacidad financiera y medidas de educación a los clientes y partes interesadas (véase más adelante), pero estos son en su mayoría iniciativas independientes y aún no coordinadas.
Recomendación	El establecimiento de un grupo de trabajo sobre Educación Financiera en el marco de la Comisión de Inclusión Financiera sigue las mejores prácticas internacionales y es muy aconsejable. El mandato del grupo de trabajo debe ser el desarrollo de una estrategia de educación financiera priorizada y bien secuenciada, y vigilar su implementación: • Para crear un amplio sentido de pertenencia, el grupo de trabajo debe incluir idealmente a representantes de ambos sectores públicos y privados. En la esfera pública, además de los miembros de la Comisión de Inclusión Financiera, el Fondo de Seguro de Depósitos, el registro de créditos del BCP, la Secretaría de Asistencia Social, así como el Ministerio de Educación deben ser incluidos, según sea necesario. Los participantes del sector privado deben incluir a las asociaciones del sector, y también de forma selectiva a los donantes, las ONG y entidades financieras que realizan activamente programas de educación

	financiera. • El plan debe basarse en identificar las limitaciones subyacentes, y definir medidas correctivas y puntos de entrada, secuenciar los medios de comunicación que se utilizarán, las responsabilidades de los actores tanto del sector público como del privado, y las fuentes de financiación para cada medida. Un marco de seguimiento y evaluación se debe incluir para evaluar la efectividad de las medidas individuales, y el progreso en el tiempo. • Antes del lanzamiento de actividades para mejorar la educación financiera de los clientes, la efectividad de los programas/módulos deben ser probados en grupos de enfoque. • Debería considerarse la posibilidad de proporcionar un presupuesto específico al grupo de trabajo de educación financiera o reunir los recursos disponibles.
Buena Práctica	***El uso de una amplia gama de estrategias de comunicación (incluyendo los Medios de Comunicación)*** **a. El desarrollo e implementación de una serie de iniciativas por el ministerio y las partes interesadas pertinentes para mejorar la capacidad financiera de la población. Esto incluye la capacitación directa, folletos informativos y volantes, al igual que medios de comunicación como la televisión y la radio.** **b. El uso de los medios de comunicación debe ser alentado por el ministerio o institución relevante para proporcionar educación financiera, información y orientación al público sobre los servicios y productos financieros.** **c. La información está disponible en todos los idiomas pertinentes que se hablan en el país.** **d. El gobierno debe proporcionar los incentivos adecuados y fomentar la colaboración entre las agencias gubernamentales, los reguladores bancarios, el sector bancario y las asociaciones de consumidores en la provisión de educación financiera, información y orientación acerca de los productos y servicios bancarios.**
Descripción	**a. Información general sobre las iniciativas provistas por los agentes públicos y privados** *Iniciativas del sector público:* El BCP firmó Memorandos de Entendimiento con el Ministerio de Educación, el antiguo Departamento de Protección del Consumidor, así como recientemente con la Secretaría de Acción Social para establecer grupos de trabajo bilaterales y diseñar programas conjuntos de educación financiera. Esto ha conducido, entre otros programas, al desarrollo de un curso especial para escuelas secundarias, que ahora se incorpora en el nuevo plan de estudios de la escuela secundaria y recientemente recibió un premio de Finanzas Internacionales de Jóvenes. El nuevo curso ya se puso en marcha y se ofrece en 1.300 escuelas, pero aún no se han desarrollado materiales educativos como libros y lecciones

	modelo para complementar el programa del curso. Además, los profesores sólo han recibido una jornada de capacitación para prepararlos para el curso, que dada la falta de material complementario, parece limitada. El BCP y el Ministerio de Acción Social también colaboran para ayudar a mejorar la educación financiera de los beneficiarios del programa de transferencias monetarias condicionadas *Tekoporã* que en el futuro recibirán sus transferencias a través de cuentas en el banco público BNF. La creación de capacidad será proporcionada por una ONG internacional líder y tendrá como objetivo fomentar el ahorro y ayudar a los beneficiarios a entender los productos y servicios financieros. Bajo los programas piloto anteriores, dos bancos privados participantes proporcionaron capacitación para los beneficiarios de *Tekoporá* para ayudarles a entender cómo retirar dinero con tarjetas de pago de los cajeros automáticos y mejorar su comprensión de los productos financieros. El BCP también mantiene una página web con algunos materiales de educación financiera, y ofrece ampliación de capacidades para maestros y profesores, supervisores, e individuos en una amplia gama de temas y a través de diversos medios de comunicación (incluyendo talleres, panfletos, folletos informativos, etc.). El Seguro de Depósitos de bancos y compañías financieras tiene un folleto sobre Seguros de Depósitos disponible, que se distribuye a través de las sucursales bancarias. *Sector privado e iniciativa de grupos de interés:* Una serie de bancos y compañías financieras han desarrollado folletos, materiales de capacitación y juegos, que proveen durante los talleres de educación financiera u otros cursos a estudiantes, clientes y empresas interesadas. Parte del material también está disponible en la web, incluyendo, por ejemplo guías para ayudar a los clientes a entender la información en los estados financieros o el cálculo de las tasas de interés. Una de la ONG-MFIs ofrece educación financiera a los niños para ayudarles a establecer una cultura de ahorro sólida, e incluye educación financiera y gestión de sus programas de capacitación vocacional. Los donantes, los bancos públicos y organizaciones no gubernamentales también están apoyando activamente a los miembros de las cooperativas y productores para ayudar a mejorar sus competencias de gestión financiera y comprender los conceptos financieros. **Los dos emisores de dinero electrónico existentes están trabajando por separado en el desarrollo de programas de educación financiera dirigidos a sus clientes actuales y potenciales.** Por un lado, Tigo inició un proyecto denominado "Proyecto Última Milla" en asociación con un banco comercial, con el objetivo de ofrecer servicios financieros básicos a las poblaciones actualmente excluidas financieramente. A través de este proyecto, Tigo está desarrollando actualmente un programa piloto de educación financiera a través

	de mensajes SMS en español, en torno a tres temas (ahorro, crédito, presupuesto). Por otro lado, Personal tiene previsto lanzar una campaña de educación financiera utilizando la radio, la televisión y los mensajes SMS como canales de distribución. Se espera que la fecha de lanzamiento de esta campaña sea agosto de 2014, y los temas a tratar incluirán el uso de cuentas de dinero electrónico para fomentar el ahorro, la capacitación para usar teléfonos básicos y teléfonos inteligentes para servicios de dinero electrónico, el uso de agentes para realizar transacciones y los costos y comisiones aplicables en los servicios de dinero electrónico. **b. El uso de los medios de comunicación** Hasta ahora, el uso de los medios de comunicación para propósitos de educación financiera ha sido limitado. El BCP tiene la mayor parte de la información disponible en su página web, pero se hace uso limitado del marketing de masa para orientar a la población sobre el material disponible, o los mecanismos de denuncias disponibles. Lo mismo se aplica a las otras medidas e iniciativas mencionadas anteriormente. Con los fondos y recursos humanos disponibles limitados, el enfoque sigue siendo talleres y capacitaciones exclusivos Muchos de los grupos de interés visitados por el equipo de la misión indicaron que el uso de la radio como medio de comunicación sería el más efectivo si se dispusiera de fondos. **c. Idiomas utilizados** El material es hasta ahora siempre en español. Existe consenso entre las partes interesadas consultadas que la mayor parte de la población puede leer en español (como el guaraní es sobre todo una lengua hablada). En este sentido, parece ser suficiente proporcionar los materiales escritos solamente en español. Al utilizar medios de comunicación como la radio, el guaraní se debe utilizar cuando sea necesario. **d. Incentivos por parte del gobierno** El equipo de la misión no se enteró sobre los incentivos directos proporcionados por el gobierno para la aplicación de medidas de educación financiera. Sin embargo, el nuevo gobierno tiene un enfoque de inclusión financiera y protección del consumidor, y como tal, ha reiterado la importancia de introducir e implementar medidas para fomentar el uso responsable de servicios financieros en todos los grupos de interés. Varias partes interesadas, en particular las asociaciones del sector y la confederación de cooperativas, están estudiando opciones para integrar la educación financiera en su programa general de trabajo.
Recomendación	1. Los resultados ponen de relieve la importancia de aumentar la coordinación entre las medidas de educación financiera públicas y privadas disponibles. El grupo de trabajo de educación financiera puede servir como foro muy necesario para la coordinación de las actividades, y para mejorar el enfoque y eficiencia, pero debe involucrar a los representantes de los sectores público y privado.

	2. Debe establecerse la financiación adecuada de las medidas para permitir la implementación plena de los programas y la difusión a través de medios masivos de comunicación cuando fuere conveniente. Esto requiere realizar un buen cálculo de costos de las medidas individuales, y asignar o recaudar fondos dedicados a la puesta en marcha. 3. Al diseñar las medidas de educación financiera, será importante mejorar la priorización y focalización de las iniciativas (por ejemplo, una amplia campaña de educación financiera que involucre a los medios de comunicación podría ser implementada conjuntamente con medidas de regulación para mejorar la transparencia de la información de tarjetas de crédito, o con medidas regulatorias para mejorar la transparencia de las comisiones y de sus términos). 4. El gobierno debe continuar evaluando posibles puntos de entrada para los programas de educación financiera. Los puntos de entrada podrían ser, por ejemplo, incluir la entrega de transferencias condicionadas en efectivo, pagos de pensiones para ex funcionarios públicos, además de otros pagos del gobierno, así como aquellos momentos en los que un consumidor está en el proceso de tomar una decisión financiera, por lo que está receptivo a esta información .
Buena Práctica	***Medición del impacto de las iniciativas de capacidad financiera*** **a. Antes del lanzamiento de las iniciativas de educación financiera, el gobierno debe probar la efectividad de la iniciativa en una pequeña muestra, y ajustar los mensajes y el enfoque según sea necesario.** **b. De vez en cuando, la efectividad de las iniciativas clave de educación financiera debe ser evaluada por las autoridades competentes, y también deben ser evaluadas en cuanto a su relevancia continua.**
Descripción	**a. Prueba de las medidas de educación financieras previstas para los consumidores** El equipo de la misión no se enteró de ninguna prueba previa de las medidas previstas con grupos de enfoque, y también notó una falta general de conocimiento de los interesados sobre la importancia de la prueba previa. Los módulos de educación financiera tienden a desarrollarse sobre la base de los programas implementados en otros países o en base a lo que "generalmente se considera" mejor práctica. **b. Medición del impacto de las iniciativas de educación financiera implementadas** Como se discutió en los dos primeros principios rectores de educación financiera, ni los datos de la demanda ni los de la oferta son suficientes para monitorear los cambios en el uso de servicios financieros o medir los niveles de educación financiera de la población. Esto dificulta la evaluación del impacto de las iniciativas para una amplia educación financiera. En cuanto al impacto de las herramientas de educación financiera individuales, el equipo de la misión no tuvo conocimiento de evaluaciones integrales. Por ejemplo, el curso de Economía y Finanzas para la escuela secundaria de reciente desarrollo planea evaluar el conocimiento de los profesores al final del

	año escolar, pero no se han hecho consideraciones en la actualidad para evaluar los conocimientos adquiridos por los beneficiarios finales del programa: los estudiantes. Esto elimina una importante herramienta correctiva para un programa que todavía está en su infancia y necesita construir una reputación para tener éxito a largo plazo.
Recomendación	1. Antes del lanzamiento de las actividades para mejorar la educación financiera de los clientes, la efectividad de los programas/módulos más grandes debe ser probada en grupos de enfoque. Esto ayudará a asegurar que las iniciativas tienen el impacto deseado y que los mensajes se entienden correctamente, y que también ayudan a mejorar la rentabilidad de las medidas emprendidas en el tiempo. 2. El grupo de trabajo sobre educación financiera debe establecer líneas de base, así como objetivos y plazos para capacidades financieras más amplias de la población objetivo. Los indicadores deben ser monitoreados regularmente, y utilizados para afinar los programas existentes y ajustar el programa de trabajo. 3. Las iniciativas piloto de educación financiera o programas clave de educación financiera deben ser evaluados para determinar su impacto y potencial de ampliación.

