



Acta N° 25 de fecha 20 de mayo de 2021.-

RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 1 de 6

**VISTO:** la nota N° 21/T.G.B. de la Asociación de Bancos y Financieras Paraguayos (ABAFI) de fecha 9 de marzo de 2021; la nota de la Asociación de Bancos del Paraguay de fecha 12 de marzo de 2021; la nota del SUDAMERIS BANK S.A.E.C.A. de fecha 10 de marzo de 2021; el inciso d) del Art 107, “De Transparencia Informativa” de la Ley N° 861/96 “General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito” que dispone que el Banco Central del Paraguay, con la opinión de la Superintendencia de Bancos, podrá adoptar las medidas que considere procedentes para proteger los legítimos intereses de los consumidores financieros de las entidades bancarias; los memorandos SB.GSES.IIF. N° 24/18, SB.GSES.IEF.NP. 27/18, SB.GSES.IIF.SPCF. N° 35/18, SB.GSES.IEN. N° 36/18, las providencias SB.GSES.IIF. N° 55/18, SB.GAR.IGI. N° 16/2020, SB.GAR.IEN. N°s. 10/19, 8/2020, 97/2020, 30/2021 y la Circular SB.SG. N° 1/2021 de la Superintendencia de Bancos de fechas 6, 23, 24, 27 de julio, 11, 26 de setiembre, 9 de octubre de 2018, 7 de marzo, 12 de agosto de 2019, 14, 18 de agosto, 30 de diciembre de 2020, 4, 5, 6 de enero, 23, 25, 30 de abril y 11 de mayo de 2021; el dictamen GUJ.DJSEF. N° 188/2020 de la Unidad Jurídica de fecha 18 de noviembre de 2020; la providencia de la Secretaría del Directorio de fecha 14 de enero de 2021; la providencia de la Presidencia de fecha 18 de mayo de 2021; y,

**CONSIDERANDO:** que, es necesario adoptar medidas de regulación tendientes a asegurar que las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 “General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito” y a sus modificaciones, promuevan una adecuada atención a los usuarios antes y durante la relación contractual, teniendo en cuenta el objetivo de una mayor inclusión financiera.

Que, resulta necesario que las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 y a sus modificaciones, cuenten con canales habilitados para la atención de reclamos relacionados a la utilización de sus productos y servicios por los consumidores financieros, dotándolos de los recursos necesarios conforme a la envergadura y complejidad de sus actividades y observando los principios orientadores sobre esta materia previstos en las normativas vigentes, especialmente en la Ley N° 1334 de 1998 “De Defensa del Consumidor y del Usuario” y su modificatoria.

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

**EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL  
RESUELVE :**

- 1º) Aprobar el “REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES”, cuyo texto se adjunta como Anexo y forma parte de esta Resolución.-----
- 2º) Establecer que las disposiciones del Reglamento aprobado por el artículo anterior, entren a regir a partir del 1 de enero de 2022.-----
- 3º) Comunicar a quienes corresponda, publicar y archivar.-----

**FIRMADO DIGITALMENTE:**

**JOSÉ CANTERO.-PRESIDENTE.-**

**DIEGO DUARTE SCHUSSMULLER.-LIANA CABALLERO KRAUSE.-**

**FERNANDO FILÁRTIGA.-HUMBERTO COLMÁN.-DIRECTORES TITULARES.-**

**RUBÉN BÁEZ MALDONADO.-SECRETARIO DEL DIRECTORIO.-**

Este documento es de uso restringido; podrá ser publicado/notificado únicamente conforme a las normas vigentes y por los medios autorizados.

[RA]



RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 2 de 6

**ANEXO**

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS, DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96**

**Artículo 1°.- Objetivo**

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

**Artículo 2°.- Alcance**

Las disposiciones del presente reglamento serán aplicables a las entidades, personas físicas y jurídicas, sujetas a la Ley N° 861/96 "General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito" y en sus modificaciones (entidades, en adelante).

**Artículo 3°.- Definiciones**

A efectos de esta resolución se entenderá por:

- a) Consumidor financiero: es todo usuario o cliente de las entidades que utilizan productos y servicios financieros.
- b) Cliente: persona física o jurídica que adquiera o utilice productos y servicios financieros pudiendo hacerlo a través de la suscripción de contratos de adhesión por medios físicos o electrónicos.
- c) Sistema de Gestión de Reclamos: constituye el conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos, establecido por las entidades para la recepción y procesamiento de consultas y reclamos de las propias entidades, de sus filiales y corresponsales, presentados por los consumidores financieros y clientes, a través de los canales de atención que establezcan las entidades.
- d) Reclamo: comunicación fehaciente presentada por un cliente o consumidor financiero, a través de canales habilitados por las entidades o por la Superintendencia de Bancos, exponiendo su

**Este documento es de uso restringido; podrá ser publicado/notificado únicamente conforme a las normas vigentes y por los medios autorizados.**

[RA]



RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 3 de 6

disconformidad con el producto o servicios prestados por las entidades expresando una presunta afectación de su legítimo interés.

- e) Consulta: petición de un consumidor financiero para que se le proporcione determinada información ante una duda o desconocimiento relacionado a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la entidad financiera supervisada.

**Artículo 4°.- Obligaciones de las entidades sujetas a la Ley N° 861/96**

Es obligación de las entidades contar con un Sistema de Gestión de Reclamos que garantice la asistencia a los consumidores financieros y clientes que precisen realizar consultas o reclamos referentes a los productos y servicios ofrecidos por éstas. Para ello, deberán establecer políticas acordes a sanas prácticas de mercado, así como a las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, reflejando sus características especiales, incluyendo el tamaño, naturaleza y complejidad de sus productos y actividades.

Al efecto, serán aplicables los siguientes requisitos mínimos:

- a. Designar un área responsable de la aplicación del Sistema de Gestión de Reclamos, con una clara definición de funciones, dotando a dicha área con el personal necesario, que cuente con la capacidad e idoneidad para recibir y procesar reclamos diligentemente;
- b. Asegurar que la unidad responsable de la gestión de reclamos cuente con medios físicos, y/o medios tecnológicos, que brinden alternativas de recepción de los reclamos y consultas, que aseguren la continuidad del servicio, aun en áreas remotas del país;
- c. Contar con manuales de funciones y procedimientos, que incorporen los plazos para cada una de las etapas del procedimiento de resolución de reclamos, que sean de aplicación a todas las sucursales y corresponsalías de la entidad, conforme a las particularidades que presente;
- d. Proporcionar a sus funcionarios capacitaciones, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, además de recibir los reclamos;
- e. Mantener a disposición de los usuarios en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, información sobre los requisitos para realizar los reclamos; los canales puestos a disposición de los consumidores financieros para la correspondiente recepción. Esta información deberá encontrarse también publicada en el lugar de Inicio de la página web de la entidad;
- f. Poner a disposición de los clientes y consumidores financieros los medios electrónicos y/o físicos que faciliten a los mismos el registro de sus reclamos, proveyéndoles mayor facilidad en su realización; incluyendo mecanismos adecuados a personas con capacidades diferentes.
- g. Habilitar una línea gratuita para cualquier consulta relacionada con los productos y servicios ofrecidos.

**Este documento es de uso restringido; podrá ser publicado/notificado únicamente conforme a las normas vigentes y por los medios autorizados.**

[RA]



RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 4 de 6

**Artículo 5°.- Comunicación a la Superintendencia de Bancos**

Las entidades, así como sus filiales y corresponsales, informarán a la Superintendencia de Bancos la designación del responsable del área a cargo del Sistema de Gestión de Reclamos. Asimismo, deberán ser comunicadas las modificaciones en las designaciones para su correspondiente actualización.

**Artículo 6°.- Procedimiento de Reclamos**

El consumidor financiero deberá, en primera instancia, presentar su reclamo a través del Sistema de Gestión de Reclamos facilitado por la entidad, y de no obtener respuesta a través del mismo o que la respuesta le resulte insatisfactoria, podrá acudir a la Oficina de Atención al Consumidor Financiero de la Superintendencia de Bancos.

La misma podrá proceder a un proceso investigativo y con posterioridad emitir sus conclusiones. Este procedimiento será realizado dentro del marco de las competencias legales atribuidas al Organismo Supervisor en las disposiciones legales vigentes.

Los reclamos que no se encuentren relacionados a la esfera competencial de la banca matriz, deberán ser tramitados ante el organismo competente.

**Artículo 7°.- Plazo de respuesta**

Las respuestas de las entidades deben respetar los siguientes plazos al gestionar los reclamos:

- a. Recibir, analizar y dar respuesta a los reclamos que presenten los consumidores financieros, conforme políticas y procedimientos establecidos por las entidades en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- b. Para los casos excepcionales que requieran un plazo mayor, la entidad debe comunicar al consumidor financiero, el motivo por el cual se necesita más tiempo para emitir la respuesta. Dicha fecha no debe exceder diez (10) días hábiles de la fecha límite establecida en el ítem anterior para la respuesta al reclamo.

En todos los casos la entidad debe dejar evidencia de haber comunicado al consumidor financiero la fecha en la que la respuesta fue emitida y puesta a su disposición.

**Este documento es de uso restringido; podrá ser publicado/notificado únicamente conforme a las normas vigentes y por los medios autorizados.**

[RA]



RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 5 de 6

En los casos en que sea limitada la comunicación con el consumidor financiero y el reclamo se efectúe con la intervención de un corresponsal, la constancia será entregada a través de éste al consumidor financiero.

El área responsable del Sistema de Gestión de Reclamos deberá informar al recurrente que, en caso de no encontrarse conforme con la respuesta recibida, podrá acudir a la Superintendencia de Bancos debiéndole informar que tendrá un plazo de sesenta (60) días hábiles a partir de la recepción de la respuesta para presentar su reclamo ante la misma. Asimismo, deberá informar en sus respuestas la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Bancos y a la Secretaría de Defensa al Consumidor y el Usuario facilitando los datos de contacto publicados por estas instituciones.

**Artículo 8°.- Características de las respuestas**

La respuesta emitida debe ser:

- a) **Expresa:** mediante comunicación escrita, cuando se trate de un reclamo presentado por escrito. En los casos en que el reclamo fuera recibido por otros canales habilitados por la entidad (canal telefónico, redes sociales, por ejemplo) la entidad deberá evidenciar que el reclamo fue contestado.
- b) **Oportuna:** se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento.
- c) **Comprensible:** debe contener información clara y completa que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero de los motivos que ocasionaron la situación atendida.
- d) **Concluyente:** debe manifestar claramente la posición adoptada por la entidad y de las medidas que serán tomadas al respecto, si correspondiere.

**Artículo 9°.- Limitación**

Las entidades, en ningún caso deberán realizar cobros en el proceso de atención de reclamos (entiéndase por la recepción, evaluación y respuesta).

En caso que el consumidor decida acudir, como segunda instancia, a la Superintendencia de Bancos, quedan excluidos del presente reglamento los reclamos que, de manera enunciativa, se exponen a continuación:

**Este documento es de uso restringido; podrá ser publicado/notificado únicamente conforme a las normas vigentes y por los medios autorizados.**

[RA]





RESOLUCIÓN N° 2.-

**NORMA REGLAMENTARIA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS DE LAS ENTIDADES SUJETAS A LA LEY N° 861/96 Y A SUS MODIFICACIONES.-** Página 6 de 6

- a) Reclamos que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades, como son los derivados de las relaciones laborales entre las entidades y sus empleados, relaciones con sus accionistas y otros relacionados con sus proveedores;
- b) Los reclamos que han sido elevados a instancias judiciales o arbitrales.

**Artículo 10°.- Estadísticas de reclamos**

Las entidades enviarán a la Superintendencia de Bancos, conforme al detalle y periodicidad a ser establecido por dicho Órgano de Supervisión en un requerimiento independiente, la información consolidada de sus estadísticas de reclamos.

**Artículo 11°.- Difusión de estadísticas**

Las entidades deberán publicar en su página web, el informe de reclamos enviado a la Superintendencia de Bancos, el cual será incorporado — igualmente — en los informes respectivos publicados por el órgano supervisor.

**Artículo 12°.- Sanciones**

El incumplimiento de las disposiciones del presente reglamento conllevará la aplicación de las sanciones establecidas en las disposiciones legales vigentes, en lo que sea aplicable.

\*\*\*\*\*