

Asunción, 12 de agosto de 2026

**DICTAMEN DE LA GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES
SOBRE LA PROCEDENCIA DE LA CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN**

Objeto: Contratación Vía Excepción BNF CVE N° 2/2026 para el “SERVICIO DE PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACION DE +BNFICIOS, EL PROGRAMA DE LEALTAD DEL BANCO BNF” – ID N.º 490046 – SIN PLANIFICACIÓN.

VISTO

- ✓ CONTRATO BNF-P N° 18/2023 suscrito con INCEDO PARAGUAY S.A. para el Servicio de Implementación de una Plataforma de Lealtad – ID 411598.
- ✓ Nota G.D.P. MARK. N° 51/2026 de fecha 14 de julio de 2026, la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing justifican la Contratación por Vía de la Excepción para el SERVICIO DE PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACION DE +BNFICIOS, EL PROGRAMA DE LEALTAD DEL BANCO BNF.
- ✓ Correo electrónico institucional de fecha 11 de agosto de 2026, por el cual la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing amplían las justificaciones para la Contratación por Vía de la Excepción para el SERVICIO DE PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACION DE +BNFICIOS, EL PROGRAMA DE LEALTAD DEL BANCO BNF:

LEY DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

Conforme a lo dispuesto en el artículo 40, numeral 1, inciso d) de la Ley N.º 7021/2022 «De Suministro y Contrataciones Públicas», concordante con los artículos 46 y 51 del Decreto N.º 2264/2024, reglamentario de la citada Ley.

Que el artículo 40, numeral 1, inciso d) de la Ley contempla la contratación por vía de excepción cuando existan razones técnicas o de notoria especialización para la adquisición o locación de bienes, la contratación de servicios, consultorías u obras

Por su parte, el artículo 46 del Decreto N.º 2264/24 establece que la convocante será responsable del análisis, la justificación y la ejecución de los procedimientos de contratación realizados bajo los supuestos de excepción autorizados por la Ley, debiendo acreditar en cada caso la concurrencia de las circunstancias que sustentan la utilización de dicho procedimiento.

Asimismo, el artículo 51 del citado Decreto dispone que la contratación por razones técnicas sólo podrá invocarse como supuesto de excepción cuando exista en el mercado un único oferente capaz de satisfacer adecuadamente la necesidad de la convocante debido a las especificaciones técnicas del objeto de la contratación, circunstancia que deberá encontrarse objetiva y debidamente acreditada en el expediente administrativo correspondiente, conforme lo exige expresamente la norma reglamentaria.

La Resolución DNCP N° 230 de fecha 27 de enero de 2025 de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas “POR LA CUAL SE REGLAMENTAN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN REGIDOS POR LA LEY N° 7021/22 DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS” Título VI. Procedimientos de Contratación, Capítulo VIII PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN y la Resolución de la DNCP N° 3960 de fecha 26 de noviembre de 2025 “Por la cual se reglamentan disposiciones aplicables a los Procedimientos Especiales de Contratación y se amplían y modifican artículos de la Resolución de la DNCP N° 230/25”;

ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN

En el marco del CONTRATO BNF-P N.º 18/2023 - ID 411598, suscrito con INCEDO PARAGUAY S.A., la Institución ha efectuado erogaciones significativas correspondientes a la implementación de la Plataforma de Lealtad — actualmente en operación —, parametrización e

integración de la Plataforma de Lealtad con los sistemas y canales digitales del BNF. La interrupción del servicio implicaría no solo la pérdida del valor de dichas inversiones ya realizadas, sino también la necesidad de afrontar nuevos costos de implementación ante un eventual cambio de proveedor, sin garantía de alcanzar los mismos niveles de integración, estabilidad y funcionalidad logrados hasta la fecha. El Banco no mantiene en sus sistemas internos un repositorio de saldos de puntos ni ejecuta su lógica de cálculo correspondiente, encontrándose la gestión integral de dicha información (incluyendo su actualización, consulta y trazabilidad histórica) centralizada en la plataforma externa, la cual actúa como sistema de referencia para la operación del programa. Asimismo, la integración contempla mecanismos de validación de identidad del cliente.

Asimismo, por Nota G.D.P. MARK. N.º 51/2026, de fecha 14 de julio de 2026, la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing justifica la Contratación por Vía de Excepción para el SERVICIO DE PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE +BNFICIOS, EL PROGRAMA DE LEALTAD DEL BANCO BNF, exponiendo lo siguiente:

La solicitud se fundamenta en razones técnicas, operativas y tecnológicas vinculadas al modelo de funcionamiento del Programa de Lealtad del BNF, así como al nivel de integración alcanzado por la solución actualmente implementada. En este sentido, la renovación de los servicios de la plataforma de Lealtad con INCEDO PARAGUAY S.A., asociados a la acumulación y canje de puntos por consumos con tarjetas de crédito, resulta estratégicamente necesaria para garantizar la continuidad operativa, comercial y tecnológica del Banco, conforme a los siguientes fundamentos:

1. Dependencia tecnológica crítica del ecosistema de tarjetas

La plataforma de Lealtad se encuentra integrada de forma estructural a los movimientos mensuales generados con tarjetas de crédito, así como a los canales digitales utilizados para la consulta de puntos generados y acumulados. Su discontinuidad generaría un impacto directo en:

- La correcta acreditación de puntos por consumo.
- Los procesos de consulta, redención y atención al cliente.
- La experiencia transaccional en canales digitales y físicos.
- El cumplimiento de los beneficios ofrecidos.
- El incremento de reclamos y costos de atención.
- La pérdida de confianza y riesgo reputacional.

Asimismo, el reemplazo o interrupción del servicio implicaría riesgos operativos significativos, costos de transición y potenciales afectaciones reputacionales, considerando que la lógica de generación de puntos se encuentra centralizada en la plataforma de INCEDO PARAGUAY S.A., y conectada a la nueva APP BNF Paraguay para la consulta de puntos generados.

2. Fidelización y retención en un entorno altamente competitivo

En el mercado bancario actual, los programas de Lealtad constituyen un estándar competitivo. En este contexto, la plataforma contribuye a:

- La retención activa de clientes de tarjetas de crédito.
- La reducción de la migración hacia otras entidades financieras.
- La permanencia de clientes de alto valor.

3. Incremento en el uso, facturación y rentabilidad de tarjetas

El esquema de puntos incentiva el uso recurrente de las tarjetas del Banco, impactando positivamente en:

- El mayor volumen de transacciones.
- La mejora en los ingresos por comisiones.
- El mayor uso del plástico.
- La generación de beneficios para los comercios adheridos.

4. Soporte a la estrategia de inteligencia comercial y analítica

La plataforma de Lealtad provee información relevante sobre hábitos de consumo, permitiendo:

- La segmentación avanzada de clientes.
- El diseño de campañas personalizadas.
- La optimización de ofertas y promociones bancarias.

Esta capacidad analítica es clave para la toma de decisiones comerciales basadas en datos.

5. Flexibilidad tecnológica y velocidad de implementación

Al tratarse de una solución ya implementada y estabilizada, la plataforma permite:

- Lanzar campañas y promociones sin necesidad de desarrollos adicionales.

- Adaptarse con rapidez a las estrategias comerciales del Banco.
- Reducir la carga operativa sobre los equipos internos de tecnología.

6. Optimización de costos frente a alternativas de reemplazo

La continuidad del proveedor actual evita:

- Costos elevados de desarrollo interno.
- Procesos de migración complejos y riesgosos.
- Curvas de aprendizaje y estabilización de un nuevo proveedor.
- Riesgo de pérdida de puntos ya acumulados por las transacciones de los clientes, considerando que dicha información no se encuentra alojada en sistemas internos del Banco.

Desde una perspectiva costo-beneficio, la renovación resulta más eficiente y menos riesgosa que cualquier alternativa de reemplazo en el corto y mediano plazo.

Asimismo, en ampliación de la justificación presentada, la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing manifiesta que:

Corresponde precisar que la causal invocada para la presente contratación no se sustenta en la mera conveniencia de continuar con INCEDO PARAGUAY S.A., ni en los costos asociados a un eventual cambio de proveedor o en las inversiones previamente realizadas. La razón técnica se encuentra vinculada a las características particulares del objeto actualmente requerido por el Banco, consistente en asegurar la administración y continuidad operativa de la instancia productiva de la Plataforma de Lealtad +BNFicios actualmente implementada, parametrizada e integrada con los sistemas y canales tecnológicos del Banco Nacional de Fomento.

En este punto, resulta necesario diferenciar entre la provisión e implementación de una nueva plataforma de lealtad y la continuidad de la plataforma específica actualmente en producción. El Banco reconoce que existen en el mercado otros proveedores con capacidad para ofrecer soluciones de fidelización, tal como evidencia la concurrencia registrada en la LPN ID N.º 411598. Sin embargo, como resultado de la ejecución del contrato derivado de dicho procedimiento, actualmente se encuentra en producción una solución determinada, configurada e integrada específicamente al entorno tecnológico del BNF, que administra procesos que forman parte de la operación corriente del Programa +BNFicios.

Conforme al esquema implementado, la plataforma interviene en la recepción y procesamiento de movimientos vinculados a tarjetas de crédito; la aplicación de reglas de conversión, acreditación, débito y reverso; la actualización, consulta, redención y trazabilidad histórica de puntos; la exposición de consultas en la App del BNF; y los procesos de canje, catálogo, atención y conciliación. Asimismo, el Banco no ejecuta internamente la totalidad de la lógica de cálculo ni mantiene como sistema de referencia el repositorio transaccional completo de saldos de puntos, encontrándose dicha gestión centralizada en la plataforma externa actualmente operativa.

A ello se agrega que el software base y sus componentes propietarios no pertenecen al BNF ni son de libre administración; la parametrización y el despliegue productivo se ejecutan dentro del entorno operado por INCEDO; y los accesos privilegiados, herramientas de administración y procesos de despliegue se encuentran sujetos al control del titular. En consecuencia, un tercero no puede asumir directamente la operación, modificación, corrección o actualización de dichos componentes sin la previa autorización, transferencia de los elementos técnicos necesarios o sustitución de la solución vigente.

Para que otro proveedor asuma la prestación, no resulta suficiente su capacidad general para ofrecer plataformas de fidelización, sino que debe producirse previamente un proceso de sustitución y migración tecnológica, que comprenda, entre otros aspectos, la extracción, validación y conciliación de la información; la migración de saldos e históricos; la reconstrucción o parametrización de reglas de negocio; la adecuación de las integraciones con los sistemas y canales del Banco; y las correspondientes pruebas funcionales, de seguridad, regresión y puesta en producción.

Por tanto, la limitación técnica no deriva de la inexistencia de otros proveedores en el mercado, sino de que la continuidad de la instancia productiva actualmente implementada no puede ser asumida directamente por un tercero sin la ejecución previa de dicho proceso de sustitución tecnológica. La realización de un procedimiento ordinario permitiría seleccionar una solución alternativa, pero no habilitaría al eventual adjudicatario, por ese solo hecho, a administrar la instancia vigente.

En cuanto al tiempo transcurrido desde la contratación resultante de la LPN ID N.º 411598, corresponde aclarar que la presente fundamentación no pretende justificar la excepción por la proximidad del vencimiento contractual ni por una insuficiencia de tiempo para desarrollar un procedimiento competitivo. La circunstancia técnica invocada deriva del estado actual de la solución efectivamente implementada como resultado de dicho procedimiento, cuya operación se encuentra asociada a una instancia determinada, integrada a los sistemas del Banco y administrada bajo la arquitectura tecnológica vigente.

La interrupción de dicha plataforma podría detener acreditaciones, impedir consultas y canjes, generar diferencias entre consumos y puntos, provocar inconsistencias al reanudar procesos y afectar la trazabilidad necesaria para la atención de reclamos. Ante una eventual desconexión, el BNF no podría continuar por sí mismo con los procesos de acreditación, consulta y canje de puntos, considerando que no existe dentro de sus sistemas internos una réplica de la lógica de cálculo ni del historial que la sustenta. La titularidad del beneficio y de los datos generados corresponde al BNF; lo que reside en la plataforma de INCEDO es el procesamiento y alojamiento técnico de dicha información por encargo contractual del Banco.

Asimismo, se aclara que los costos de sustitución, las inversiones realizadas, los riesgos asociados a una transición y las ventajas operativas de mantener al proveedor actual no constituyen la razón determinante de la excepción, sino elementos complementarios de una eventual transición.

En consecuencia, la contratación excepcional solicitada no persigue consolidar una situación de dependencia respecto del proveedor vigente, sino atender una circunstancia técnica específica y actualmente verificable de la arquitectura implementada.

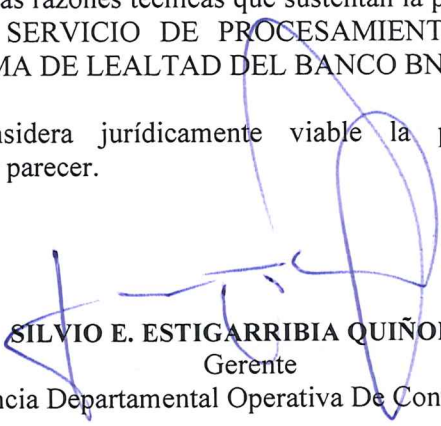
En síntesis, la existencia de competencia para proveer una nueva plataforma de lealtad no equivale a la existencia de competencia para operar directamente la instancia productiva actualmente implementada. Un tercero puede eventualmente sustituirla, pero para asumir la prestación debe ejecutarse previamente un proceso de migración, integración, conciliación, pruebas y puesta en producción. Es precisamente esta diferencia técnica entre continuidad y sustitución la que sustenta el supuesto excepcional invocado.

En este contexto, la vía de excepción se presenta como el mecanismo idóneo para preservar el interés público comprometido, atendiendo al nivel de aceptación alcanzado por la solución, la centralización de la lógica de negocio y de la información de puntos en la plataforma externa y a la necesidad de preservar la consistencia, dentro de una arquitectura tecnológica ya implementada y estabilizada.

CONCLUSIÓN

En atención a las consideraciones expuestas y conforme a lo previsto en el artículo 40, numeral 1, inciso d) de la Ley N.º 7021/22, en concordancia con los artículos 46 y 51 del Decreto N.º 2264/24, esta Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones concluye que se encuentran suficientemente acreditadas las razones técnicas que sustentan la procedencia de la contratación por vía de excepción para el SERVICIO DE PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE +BNFICIOS, EL PROGRAMA DE LEALTAD DEL BANCO BNF.

En consecuencia, se considera jurídicamente viable la prosecución del procedimiento correspondiente, salvo mejor parecer.


SILVIO E. ESTIGARRIBIA QUIÑONES
Gerente

Gerencia Departamental Operativa De Contrataciones