

## Guía para la presentación de reclamos ante la SBP

Pasos a seguir para la presentación de un reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá:

- 1) Antes de acudir a la Superintendencia de Bancos el consumidor debe presentar su reclamación ante el Sistema de Atención de Reclamos de la entidad bancaria de la cual es cliente, quien cuenta con un plazo de treinta (30) días calendarios para emitir formal respuesta al reclamo.
  
- 2) Presentación del reclamo ante la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario de la Superintendencia ubicada en la Avenida Samuel Lewis, Torre HSBC Bank (Panamá), S.A., Planta Baja Local No.3. Para ello, deberá presentar los siguientes documentos:
  - a) Copia de la cédula de identidad personal o pasaporte vigente, constancia de la presentación del reclamo ante el Sistema de Atención de Reclamos del Banco respectivo, respuesta emitida por el banco en caso de que la hubiera dado.
  - b) Al tratarse de una persona jurídica además de presentar los documentos descritos en el punto anterior debe aportar la copia de cédula del Representante Legal, copia de la certificación del Registro Público en la cual consta la existencia y representación de la misma, y certificación de AMPYME, que acredite que se trata de una micro y pequeña empresa, de no contar con esta certificación se deberá completar un formulario de Declaración Jurada que se le proporcionará en las oficinas de la Superintendencia De Bancos.

Una vez el reclamo es presentado ante la Superintendencia de Bancos se inicia un Proceso Administrativo de Reclamo, siguiendo las siguientes etapas:

- ✚ Se analiza el reclamo a fin determinar si el mismo es admitido, rechazado o declinado.
- ✚ De admitirse, se corre en traslado al Banco a fin de que éste presente las explicaciones correspondientes al caso.
- ✚ De considerarlo necesario se convoca a una reunión entre las partes.
- ✚ Posteriormente se abre el proceso a pruebas por un período de 5 días hábiles.

- ✚ Se admiten las pruebas y se concede término de alegatos (tres primeros días para la reclamante y vencido dicho término los tres días siguientes para el Banco).
- ✚ Se emite una Resolución Final (la cual es de obligatorio cumplimiento para ambas partes).

Una vez se emite la Resolución final el consumidor o la entidad bancaria podrán interponer los siguientes Recursos:

- ✚ Recurso de Reconsideración ante la Resolución de primera instancia.
- ✚ Recurso de Apelación ante la Junta Directiva.
- ✚ Recurso Contencioso Administrativo ante la Sala Tercera Contencioso Administrativo del Órgano Judicial.

Es importante señalar que quedan excluidos de la competencia de la SBP y deberán acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia aquellas reclamaciones que excedan la suma de veinte mil balboas (B/.20.000.00); así como aquellos reclamos que sean presentados por clientes bancarios que no se enmarquen dentro de la categoría de consumidor bancario.

Tampoco podrá conocer la SBP, de aquellas reclamaciones presentadas por los consumidores bancarios en donde se solicite la investigación de hechos delictivos (fraude, robo, falsificación de documentos, etc.), ni cuando el cliente o consumidor bancario ha presentado con anterioridad denuncia ante las autoridades competentes. La investigación, sanción y procesamiento por la comisión de delitos es competencia de Dirección de Investigaciones Judiciales (DIJ), las Fiscalías y Personerías de la República y de los Juzgados y Tribunales Penales.