

Cartas de saldo y el derecho a la información

Por: Juan Francisco Sierra

Asesor legal de Servicio de Atención al Cliente Bancario de la Superintendencia de Bancos de Panamá



Usted está interesado en realizar un trámite bancario y para ello le han solicitado una carta de saldo; o simplemente desea conocer su estado de cuenta para verificar su saldo y cotejar que todos sus pagos hayan sido registrados. Pues usted está en todo su derecho de solicitar estos documentos sin objeciones a su entidad bancaria.

La Superintendencia de Bancos, en función del derecho a la Información que les asiste a los consumidores bancarios, a través de las circulares 047-2005, 058-2005 y 023-2007, ha reiterado la obligación de las entidades bancarias en emitir los estados de cuenta mensuales y cartas de saldo de manera gratuita en favor de sus clientes.

La normativa indica, además, que las cartas de saldo que sean solicitadas como referencia por parte de otras entidades bancarias, no requieren ser autenticadas por notario público autorizado. De esta manera, se garantiza la realización de las gestiones correspondientes a las cartas de saldo sin costo alguno para los usuarios, en virtud del derecho que poseen los mismos en acceder a la información de sus cuentas.

En ese orden de ideas y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 192 y el numeral 1 de los artículos 193 y 194 del Decreto Ejecutivo N.º 52 del 30 de abril de 2008 (Ley Bancaria), se consagra también como un principio, el Derecho a la Información para los usuarios de los servicios bancarios, y se establece igualmente, que los mismos tendrán como derecho básico e irrenunciable, conocer antes, durante y después, toda la información de manera clara, veraz y sin costo alguno, respecto a un producto o servicio bancario.

Aunado a lo anterior, el Acuerdo 001-2011 dicta igualmente lineamientos para la transparencia de la información, por el uso de los productos y servicios bancarios, en su artículo 2, donde se establece lo siguiente:

“Los bancos deberán promover la transparencia de la información como un mecanismo para que los usuarios de los servicios bancarios y el público en general

conozcan en todo momento y puedan tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios bancarios”.

Con todo lo señalado, dejamos por sentado que por ley, los bancos deberán ser plenamente transparentes en la difusión de información, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones o cargos, recargos, cargos por cuenta de terceros, cualquier otra tarifa que ofrezcan y realicen; así como de los servicios que brinden. Esta información deberá ser accesible al público en general y en formato que permita su fácil comprensión.