

¿Quién protege al consumidor bancario?



*Por: Nicolás Barraza R.
Gerente de Servicio de Atención al Cliente Bancario
Superintendencia de Bancos de Panamá*

Son muchas las personas que día a día enfrentan algún problema con los bancos, y muchas veces se piensa que ante situaciones de este tipo, nada se puede hacer. El objetivo de este artículo es compartir con ustedes algunos datos que les serán de mucha utilidad de ahora en adelante.

La Superintendencia de Bancos (SBP) es una institución autónoma del Estado, cuyo principal objetivo es velar por la solidez y eficiencia del sistema bancario panameño;

por eso, una forma de hacerlo es salvaguardando los derechos de los consumidores bancarios y de esta forma promover la confianza pública en el sistema.

Por tal motivo, si usted tiene alguna disconformidad con algún banco debe acudir al Sistema de Atención de Reclamos (SAR) de este a formalizar un reclamo. Siempre recomendamos a los clientes presentar su reclamación por escrito, pues de esta manera usted tendrá constancia de la presentación del mismo.

Una vez recibido el reclamo, el banco dispondrá de 30 días calendario para darle una respuesta formal.

En caso de que no reciba respuesta por parte del banco o que la respuesta del banco no le satisfaga, contará con 30 días calendario para acudir a las oficinas del Servicio de Atención al Cliente Bancario de la Superintendencia de Bancos a formalizar un reclamo en contra de la entidad bancaria.

Este es un procedimiento gratuito y que no requiere contratar los servicios de un abogado.

Resulta importante indicar que la normativa bancaria y otros cuerpos legales vigentes en nuestro país, establecen de forma clara en qué casos —a pesar de que nos encontremos ante un consumidor bancario que ostente un reclamo en contra de una entidad bancaria— no existe competencia por parte de la SBP para tramitar y conocer estas reclamaciones, estos son:

- a) Los reclamos sobre aquellas materias establecidas en la Ley 6 de 1987, en lo referente a los beneficios de los jubilados, pensionados, de la tercera y cuarta edad, han de ser presentados ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

- b) En el caso de reclamos relacionados con la Ley 24 de 2002 sobre referencias de crédito, deberá formalizar su reclamación ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).
- c) El tema de veracidad de la publicidad o publicidad engañosa en virtud de lo dispuesto por la Ley 45 de 2007 es competencia de la ACODECO.
- d) De conformidad a lo dispuesto por el artículo 205 de la Ley Bancaria, la declaratoria de nulidad de cláusulas en los contratos de los bancos con sus clientes queda sujeta a la jurisdicción de los Tribunales de Comercio, por lo que ha de tenerse presente que no es facultad ni responsabilidad de la Superintendencia declarar nulidad alguna en los contratos de adhesión ofrecidos a los clientes bancarios.
- e) 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.

Actualmente, contamos con tres oficinas de Atención al Público, ubicadas en Panamá, David y Chitré, en donde un equipo de profesionales altamente capacitado, le atenderá y brindará orientación y absolverá sus consultas. Puede contactarnos al 506-7897, 800-7897 y a través del sistema 311 del Centro de Atención Ciudadana, en la página web: superbancos.gob.pa y nuestras redes sociales: Twitter, Facebook y Youtube.