



5 de agosto de 2009  
Circular FECl No.002-09

Señor  
Gerente General  
Ciudad

Ref.: Documentos requeridos para la  
presentación de reclamos FECl.

Señor Gerente:

A fin de dar la debida atención a los reclamos de que tratan los Artículos 20 y 21 del Decreto Ejecutivo No. 29 de 1996, reglamentario de la Ley No. 4 de 17 de mayo de 1994, a continuación se presenta un detalle de la documentación e información que los Bancos y entidades financieras deben remitir a esta Superintendencia de Bancos:

**1. Documentación básica que el Banco debe remitir, indistintamente del tipo de reclamo que se trate:**

- Datos generales de la facilidad crediticia:
  - Nombre del cliente a favor de quien se solicita el reclamo.
  - Fotocopia legible de la cédula del cliente. (Si es persona natural)
  - Número de préstamo, copia del contrato de dicho préstamo y de la hoja de liquidación del mismo
  - Monto reclamado
  - Sustentación del reclamo y normas aplicables.
- Historial de pago del préstamo (donde se observa además, la retención del FECl)
- Reporte interno del Banco donde se observan los pagos de FECl remitidos a la Superintendencia, de los montos reclamados. (Listado de Verificación)
- Fotocopia de los recibos de pago de FECl a la Superintendencia de Bancos de los meses reclamados.

**2. Documentación que el Banco debe remitir según el tipo de reclamo:**

✓ **Préstamos a Jubilados y Pensionados:**

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Fotocopia del carné de la Caja de Seguro Social.
- Certificación de la CSS donde se indique la fecha de jubilación o pensión.
- Si se trata de planes de jubilación del extranjero, la certificación o acreditación del país de origen, equivalente a la expedida en la República de Panamá.
- Personas de la tercera edad, solo deben remitir la documentación básica del punto 1.

- Si se trata de un préstamo comercial (capital de trabajo), a nombre del jubilado, pensionado o persona de la tercera edad, solicitar el aviso de operación respectivo

Préstamos otorgados para adquisición o mejoras de vivienda principal (hipotecario residencial):

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Escritura Pública de la propiedad.
- Declaración Jurada del cliente sobre la utilización de los fondos.
- Referencias de la Asociación Panameña de Crédito (APC)
- En caso de que el cliente presente otras facilidades crediticias de hipoteca en otros bancos, el cliente deberá presentar documentación indicando si estas facilidades pagan FECL o están exentas (Por ejemplo: recibos de pago, copia de los contratos.)
- Si se trata de un refinanciamiento, copia de la (s) Escritura Publica anterior.
- En el caso de mejoras a la vivienda principal solicitar la siguiente documentación:
  - Facturas
  - Escrituras públicas anterior y posterior a las mejoras
  - Planos del constructor o arquitecto, o
  - Constancia de los pagos realizados al constructor o arquitecto.
  - Cuando se trate de desembolsos controlados contra avance de la obra, remitir copia de la inspección realizada por el banco.

✓ **Préstamos con garantía de depósitos a plazo fijo (DPF) o de ahorros:**

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Contrato de Prenda del DPF o de la cuenta de ahorros dada en garantía.
- Contrato del préstamo o de sobregiro (línea de crédito).
- Impresión por pantalla (Sistema del Banco) de la pignoración del DPF o cuenta de ahorros dada en garantía.
- Fotocopia del Certificado de Depósito a Plazo Fijo

✓ **Préstamos a empresas establecidas en la Zona Libre de Colón (Off Shore)**

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Declaración Jurada de Renta del periodo reclamado.
- Certificación de los auditores externos donde se hace constar que es una empresa que no genera renta gravable en la República de Panamá.
- Declaración Jurada del cliente sobre la utilización que se dará a los fondos.
- Certificado de Registro Publico
- Licencia otorgada por el Ministerio de Comercio e Industrias (Aviso de Operación).

✓ **Préstamos a empresas que ejercen la función de Promotores u Operadores de Zonas Procesadoras para la Exportación**

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Declaración Jurada de Renta del periodo reclamado.
- Certificación de los auditores externos donde se hace constar que es una empresa promotora y/o operadora de zonas procesadoras para la exportación.
- Declaración Jurada del cliente sobre la utilización que se dará a los fondos

- Fotocopia de la licencia otorgada al cliente, como empresa establecida en zonas procesadoras para la exportación expedida por el Ministerio de Comercio e Industrias y Ministerio de Comercio Exterior (Aviso de Operación).
  - Fotocopia del Pacto Social de la sociedad.
- ✓ **Préstamos otorgados a industrias destinados a la construcción o expansión de plantas:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Licencia Industrial emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias (Aviso de Operación).
    - Avalúo anterior y posterior a las modificaciones.
    - Facturas.
    - Evidencia del pago al constructor por la finalización de la construcción.
- ✓ **Préstamos otorgados a la actividad industrial:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Declaración jurada del cliente sobre la utilización de los fondos.
    - Licencia Industrial emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias (Aviso de Operación).
    - Facturas por la compra de materia prima.
    - En los casos de Industria de Turismo, certificación expedida por el Instituto Panameño de Turismo (del periodo reclamado).
- ✓ **Préstamos para entidades sin fines de lucro:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Certificado expedido por el Ministerio de Gobierno y Justicia
    - Certificado del Registro Público.
- ✓ **Préstamos para Concesionarios del Estado:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Copia del contrato de Concesión con el Estado.
- ✓ **Financiamiento a través de emisión de bonos y valores:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Constancia de registro en la Comisión Nacional de Valores
    - Copia de la nota de aprobación del financiamiento, con los términos y condiciones.
    - Copia del prospecto de la emisión del bono.
- ✓ **Microempresas:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Declaración jurada del cliente donde conste que el préstamo será invertido íntegramente en el negocio
    - Copia del Registro Empresarial de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
    - Certificado de Registro Público.
- ✓ **Cooperativas:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Certificación del IPACOOOP
- ✓ **Financieras:**
    - La documentación básica presentada en el Punto 1.
    - Certificación de la Dirección de Empresas Financieras del MICI.

- ✓ **Préstamos al sector agropecuario que califican para recibir el descuento:**
- La documentación básica presentada en el Punto 1.
  - Declaración Jurada del cliente sobre la utilización que se dará a los fondos obtenidos.
  - Pacto Social del cliente donde especifique la realización de la actividad agropecuaria.
  - Copia de la Escritura Pública.
  - Facturas, informes de visitas del Banco, estados financieros, otros

No obstante lo anterior, la Superintendencia de Bancos se reserva el derecho a solicitar documentación adicional si así lo estima conveniente para la atención del reclamo solicitado, la cual debe ser remitida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

Agradecemos al Señor Gerente que imparta al personal a su cargo las instrucciones correspondientes para el cumplimiento de la presente.

Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Olegario Barrelier  
Superintendente