

República de Panamá
Superintendencia de Bancos

ACUERDO No. 6-2001
(de 3 de diciembre de 2001)

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Numeral 2 del Artículo 5 del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, es función de esta Superintendencia de Bancos fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de Panamá como Centro Financiero Internacional;

Que, de conformidad con el Numeral 7 del Artículo 16 del Decreto Ley No.9 de 26 de febrero de 1998, corresponde a la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que, de conformidad con el Numeral 3 del Artículo 5 del Decreto Ley No.9 de 26 de febrero de 1998, la Superintendencia tendrá, entre otros fines, el de promover la confianza pública en el sistema bancario;

Que, de conformidad con el Numeral 28 del Artículo 17 del Decreto Ley No.9 de 26 de febrero de 1998, es atribución del (la) Superintendente velar porque los Bancos suministren a sus clientes información que asegure la mayor transparencia en las operaciones bancarias;

Que, de conformidad con el Artículo 140 del Decreto Ley No.9 de 26 de febrero de 1998, es potestad de la Superintendencia desarrollar, fijar el sentido, alcance e interpretación de las normas sobre Protección al Usuario de los Servicios Bancarios.

Que, en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con la Superintendente de Bancos se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de adoptar medidas para determinar la competencia de la Protección al Usuario de los Servicios Bancarios.

Que en virtud del Resuelto No.2 de 6 de marzo de 2001, la Superintendente de Bancos delegó, en el (la) Jefe (a) del Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica, la responsabilidad, autoridad y competencia para resolver las quejas y/o denuncias que interpongan los usuarios del sistema bancario, imponer multas por infracción de la Ley Bancaria; citar o conminar a las partes para la celebración de las audiencias conforme lo establece la Ley 29 de 1 de febrero de 1996.

ACUERDA

ARTICULO 1: COMPETENCIA. El Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, atenderá las quejas y/o denuncias, individuales o colectivas, que presenten los Usuarios sobre irregularidades en la prestación de servicios bancarios recibidos de los Proveedores.

ARTICULO 2: FORMA DE PRESENTAR QUEJA Y/O DENUNCIA. Las quejas y/o denuncias se presentarán personalmente en forma verbal o por escrito al Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 3: LEVANTAMIENTO DE ACTA. Toda queja y/o denuncia que se formule en forma verbal, conllevará el levantamiento de un Acta, en la cual debe consignarse:

1. Generales del quejoso y/o denunciante que deberá incluir sus datos para efecto de notificaciones personales;
2. Designación del Proveedor;
3. Detalle de los hechos en que se fundamenta la queja y/o denuncia;
4. Cualquier otro requerimiento por parte del Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos.

En todo caso el quejoso y/o denunciante deberá presentar fotocopia de su cédula de identidad personal y de los documentos que tenga a su disposición relacionados con los hechos en que se funda la queja.

ARTICULO 4: REPRESENTACION PROPIA. Los usuarios y los proveedores podrán actuar en el proceso por cuenta propia, por lo que no es necesario la designación de un abogado.

ARTICULO 5: REPRESENTACION MEDIANTE UN TERCERO O ABOGADO. En caso de que cualquiera de las partes se haga representar por un tercero o un abogado, éstos deberán presentar un poder debidamente otorgado ante notario. Dicho apoderado o tercero deberá relatar y sustentar el reclamo de su poderdante y los hechos en los cuales el mismo se fundamenta.

ARTICULO 6: PROVIDENCIA DE ACEPTACION DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA. El Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos revisará la sustentación de los hechos y la documentación presentada y, si todo se encuentra en debida forma, dictará la providencia de lugar, acogiendo la queja y/o denuncia, solicitando a la entidad bancaria correspondiente, las explicaciones necesarias y la documentación pertinente.

ARTICULO 7: PROVIDENCIA DE RECHAZO, CORRECCION, Y DECLINACION DE COMPETENCIA. En los casos en que la sustentación de los hechos y la documentación presentada no se encuentre en debida forma, el Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, dictará una providencia, ordenando la corrección correspondiente.

En los casos en que se planteen reclamaciones que no son de la competencia del Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, se dictará una providencia rechazando lo solicitado y en el evento de que le corresponda a otra institución o instancia conocer de la misma, se dictará una providencia declinando el conocimiento de la reclamación a dicha institución o instancia.

ARTICULO 8: EXPEDIENTE DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA. Toda queja admitida dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado.

ARTICULO 9: ACCESO A LOS EXPEDIENTES. Los expedientes sólo podrán ser examinados por las partes, sus apoderados o terceros que demuestren tener interés o que puedan ser afectados en dicho proceso.

ARTICULO 10: DESGLOSE. Las partes no podrán retirar del expediente ningún documento, salvo que se solicite el desglose del mismo, para lo cual deberán cumplir con lo siguiente:

1. Solicitarlo por escrito la parte interesada;
2. Ser autorizado por el funcionario encargado del Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos;
3. El documento a desglosar deberá ser repuesto por medio de una fotocopia, debidamente cotejada y autenticada.

ARTICULO 11: REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD BANCARIA COMO CONSECUENCIA DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA. El Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, requerirá, mediante Oficio, un informe a la entidad bancaria, el cual deberá ser presentado en un término no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación del oficio de requerimiento. Este término podrá ser prorrogable, a petición del Banco, hasta por un término adicional de diez (10) días hábiles, por causa justificada a juicio de la Superintendencia.

ARTICULO 12: DISPOSICION DE LA INFORMACION DEL BANCO. Una vez recibida la respuesta al Oficio de requerimiento por parte del Banco, se pondrá a disposición del usuario la información aportada al expediente. Si el usuario está en desacuerdo con la respuesta del Banco, tendrá un término de diez (10) días hábiles para expresarlo, prorrogables, a petición de parte, hasta por un término adicional de diez (10) días hábiles, por causa justificada a juicio de la Superintendencia; de lo contrario se dará por terminado el Proceso y se ordenará el archivo del respectivo expediente.

ARTICULO 13: EVALUACION DE LA INFORMACION. El Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, luego de evaluada la documentación contentiva de los cargos y descargos, ordenará, si así se requiere, la celebración de un Acto de Avenimiento entre el usuario y la entidad bancaria.

ARTICULO 14: ACTO DE AVENIMIENTO. El Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, dictará una Providencia señalando la celebración de un Acto de Avenimiento, la cual será notificada a las

partes mediante Oficio a la dirección que conste en el expediente en un término no menor de cinco (5) días hábiles de antelación, salvo que las partes acuerden celebrar el Acto de Avenimiento en una fecha específica en coordinación con el Departamento. Cuando en tal sentido, las partes acuerden una fecha anterior para celebrar la diligencia, éstos deberán notificarlo previamente por escrito a la Superintendencia.

ARTICULO 15: OBLIGACION DE COMPARECER. Las partes están obligadas a comparecer el día y la hora fijadas para llevar a cabo el Acto de Avenimiento.

ARTICULO 16: CELEBRACION DEL ACTO DE AVENIMIENTO. El Acto de Avenimiento se celebrará con ambas partes en la fecha y hora programada. En el evento de que una de las partes no pueda concurrir en la fecha citada, justificará su inasistencia, notificándolo por lo menos con dos (2) días hábiles antes de la fecha del Acto de Avenimiento, para que se programe y notifique la segunda convocatoria.

ARTICULO 17: SEGUNDA CONVOCATORIA DEL ACTO DE AVENIMIENTO. Si en la fecha de la segunda convocatoria para la celebración del Acto de Avenimiento no se presentare la institución bancaria, se considerará que ha incurrido en desacato. Lo anterior, no implica la terminación del proceso y el Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, fijará una nueva fecha para la celebración del Acto de Avenimiento.

En caso de que el usuario no concurriese a la celebración del Acto de Avenimiento, se estimará como desistimiento de la queja, por lo que se dará por terminada la gestión de Avenimiento, ordenándose el cierre de la queja y el archivo del expediente.

ARTICULO 18: DESARROLLO DEL ACTO DE AVENIMIENTO. El Acto de Avenimiento se desarrollará en forma oral. El facilitador informará a las partes lo que la Ley dispone al efecto e intentará avenirlas, a fin de propiciar un arreglo amigable entre ellas, para lo cual tendrá toda la potestad para tomar las medidas que sean necesarias.

ARTICULO 19: TIEMPO DE EXPOSICION EN EL ACTO DE AVENIMIENTO. En el Acto de Avenimiento, las partes deberán exponer sus argumentos, cargos y descargos en forma precisa, concisa y veraz por lo cual contarán con un período no menor de cinco (5) minutos ni mayor de veinte (20) minutos para su exposición.

ARTICULO 20: COMPORTAMIENTO DURANTE EL ACTO DE AVENIMIENTO. En el desarrollo del Avenimiento, las partes deben comportarse con lealtad, probidad, decoro, moralidad y respeto, so pena de:

1. La suspensión y cancelación del Acto de Avenimiento, si la falta la comete el quejoso;
2. Amonestación por escrito o imposición de multa por falta de cooperación en el cumplimiento de las leyes, si la falta la comete el representante de la institución bancaria.

ARTICULO 21: CIERRE DEL ACTO DE AVENIMIENTO. Una vez terminado el Acto de Avenimiento, el Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos, levantará un Acta en donde se hará constar:

1. Las partes que intervinieron, Usuario-Proveedor;
2. Cargos o hechos en que se basó la reclamación;
3. Descargos o hechos en que el Proveedor se basa para su defensa;
4. Desenvolvimiento del Acto de Avenimiento;
5. Advertencia de que las partes podrán recurrir a otras instancias judiciales, en el evento de que no lleguen a un acuerdo satisfactorio;
6. Firma de las partes que intervinieron en el Acto de Avenimiento, como constancia de su participación y formal notificación.

ARTICULO 22: DE LAS GESTIONES. Todas las gestiones que se lleven a cabo en el desenvolvimiento de una reclamación, queja y/o denuncia se hará en forma escrita, salvo el Acto de Avenimiento.

ARTICULO 23: INFRACCIONES A LA LEY. Si en cualquier etapa de un reclamo, queja y/o denuncia la Superintendencia de Bancos determina que con relación a dicho reclamo, queja y/o denuncia, el Banco ha infringido lo dispuesto en la ley bancaria o su reglamentación, se aplicarán las sanciones correspondientes.

ARTICULO 24: DE LAS SANCIONES: Las sanciones que este Departamento ordene y aplique, se harán de acuerdo a lo que establezcan las normas pertinentes del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 y su respectiva normativa (Acuerdos, Resoluciones, Circulares, etcétera).

ARTICULO 25: ARCHIVO DEL EXPEDIENTE. Los expedientes permanecerán en el Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios de la Dirección Jurídica de la Superintendencia de Bancos. Una vez cerrada la reclamación, queja y/o denuncia, concluido el procedimiento se ordenará el archivo del respectivo expediente, el cual será remitido a los archivos de la institución.

ARTICULO 26: PRESCRIPCION PARA INTERPONER UNA RECLAMACIÓN, QUEJA Y/O DENUNCIA: Prescribe en un (1) año el tiempo para recurrir a esta instancia a interponer una reclamación, queja y/o denuncia. Dicho término comenzará a regir a partir de la fecha en que se termine la relación contractual entre las partes.

ARTICULO 27: VIGENCIA. Este Acuerdo entrará en vigencia desde su promulgación en la Gaceta Oficial.

Dado en la ciudad de Panamá a los tres (03) días del mes de diciembre de dos mil uno.

El Presidente

Felix B. Maduro

El Secretario

Jorge w. Altamirano-Duque M.