República de Panamá
Superintendencia de Bancos

ACUERDO No.10-2002
(de 2 de octubre de 2002)

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 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 mediante Resuelto No. 19-2002 de 29 de agosto de 2002, se dejó sin efecto en todas sus partes el Resuelto No. 2 de 6 de marzo de 2001, manteniéndose las funciones inherentes al Departamento de Protección al Usuario de los Servicios Bancarios;

Que mediante el Acuerdo 6-2001 de 3 de diciembre de 2001, se adoptaron las medidas para determinar la competencia de la Protección al Usuario de los Servicios Bancarios, así como el procedimiento para interponer las quejas o denuncias ante el Departamento de Protección al Usuarios de los Servicios Bancarios; y

Que, en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con la Superintendente de Bancos se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de modificar los lineamientos y criterios establecidos en cuanto al procedimiento para interponer las quejas o denuncias de Usuarios de los Servicios Bancarios.

ACUERDA:

ARTICULO 1: COMPETENCIA. La Superintendencia de Bancos, atenderá las quejas, individuales o colectivas, que presenten los usuarios de los servicios bancarios sobre irregularidades en la prestación de servicios bancarios recibidos de los Bancos, de conformidad con lo establecido en el Título V – Protección al Usuario de los Servicios Bancarios, del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, así como las denuncias que puedan presentarse por supuestas inobservancias a las disposiciones contenidas en dicho Decreto Ley.

ARTICULO 2: DEFINICIONES. Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

Denuncia: Acto por el cual se da conocimiento a la Superintendencia de Bancos, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y sanción, si así se amerita.

Queja: Querella que se interpone ante la Superintendencia de Bancos por asunto en que se ve afectado un interés particular del quejoso o de un número plural de personas.

ARTICULO 3: FORMA DE PRESENTAR QUEJA Y/O DENUNCIA. Las quejas y/o denuncias se presentarán personalmente en forma verbal o por escrito a la Superintendencia de Bancos.

ARTICULO 4: 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;

2. Designación del Banco;

3. Detalle de los hechos en que se fundamenta la queja y/o denuncia;

4. Cualquier otro requerimiento que determine 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 fundamenta la queja y/o denuncia.

ARTICULO 5: REPRESENTACION PROPIA. Los usuarios y los Bancos podrán actuar en el proceso por cuenta propia, por lo que no es necesario la designación de un abogado.

ARTICULO 6: 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 la pretensión de su poderdante y los hechos en los cuales el mismo se fundamenta.

ARTICULO 7: ACEPTACION DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA. Presentada la queja y/o denuncia la Superintendencia de Bancos revisará la sustentación de los hechos y la documentación presentada y, si todo se encuentra en debida forma, acogerá la queja y/o denuncia.

La Superintendencia determinará el procedimiento a seguir en los casos de denuncias, a efecto de llevar a cabo las averiguaciones pertinentes.

ARTICULO 8: RECHAZO, CORRECION, Y DECLINACION DE COMPETENCIA. En los casos en que la sustentación de los hechos y la documentación presentada no se encuentre en debida forma, la Superintendencia de Bancos ordenará la corrección correspondiente.

Cuando se planteen reclamaciones que no son de la competencia de la Superintendencia de Bancos, se rechazará la queja y/o denuncia; y en el evento de que le corresponda a otra institución o instancia conocer de la misma, la Superintendencia de Bancos declinará el conocimiento de la reclamación a dicha institución o instancia.

ARTICULO 9: EXPEDIENTE DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA. Toda queja y/o denuncia admitida en la Superintendencia de Bancos dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado.

ARTICULO 10: ACCESO A LOS EXPEDIENTES. Los expedientes sólo podrán ser examinados por las partes, sus apoderados o terceros, debidamente acreditados, que demuestren tener interés o que puedan ser afectados en dicho proceso.

ARTICULO 11: 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 siguientes requisitos:

1. Solicitarlo por escrito la parte interesada;

2. Ser autorizado por la Superintendencia de Bancos;

3. El documento a desglosar deberá ser repuesto por medio de una fotocopia, debidamente cotejada y autenticada.

ARTICULO 12: REQUERIMIENTO DE INFORMACION A LA ENTIDAD BANCARIA COMO CONSECUENCIA DE LA QUEJA. La Superintendencia de Bancos requerirá, a la entidad bancaria contra la que se haya recibido una queja, un informe, el cual deberá ser presentado en un término no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de requerimiento de la información. 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 13: DISPOSICION DE LA INFORMACION DEL BANCO. Una vez haya sido recibido del Banco el informe a que hace referencia el Artículo anterior, el mismo se pondrá a disposición del usuario. 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 concluido el proceso de la queja y se ordenará el archivo del respectivo expediente.

ARTICULO 14: ACTO DE AVENIMIENTO. En los casos en que el usuario esté en desacuerdo con la información recibida por parte del Banco, y así lo haya expresado en el tiempo estipulado, la Superintendencia de Bancos, convocará a las partes a efectos de llevar a cabo la celebración de un Acto de Avenimiento entre el usuario y la entidad bancaria.

La celebración del Acto de Avenimiento será notificada a las partes 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 la Superintendencia. Cuando en tal sentido, las partes acuerden una fecha anterior para celebrar el Acto de Avenimiento, éstos deberán notificarlo previamente por escrito a la Superintendencia.

ARTICULO 15: CELEBRACIÓN DEL ACTO DE AVENIMIENTO. Las partes están obligadas a presentarse a la Superintendencia de Bancos el día y la hora fijadas para llevar a cabo el 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 16: 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 entidad bancaria que se ausentó en la primera convocatoria, se considerará que ha faltado a su obligación de comparecer al Acto de Avenimiento. Lo anterior, no implica la terminación del proceso y la Superintendencia de Bancos fijará una nueva fecha para la celebración del Acto de Avenimiento.

En caso de que fuere el usuario el que por segunda vez 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 17: 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.

En el Acto de Avenimiento, las partes deberán exponer sus argumentos, cargos y descargos en forma precisa, concisa y veraz para lo cual contarán con un período no menor de cinco (5) minutos ni mayor de veinte (20) minutos.

ARTICULO 18: COMPORTAMIENTO DURANTE EL ACTO DE AVENIMIENTO. En el desarrollo del Avenimiento, las partes deben comportarse con dignidad, probidad, decoro, moralidad y respeto, de lo contrario la Superintendencia podrá:

1. Suspender y cancelar del Acto de Avenimiento, quedando concluida la queja, si la falta la comete el quejoso;

2. Amonestar por escrito, si la falta la comete el representante de la institución bancaria.

ARTICULO 19: CIERRE DEL ACTO DE AVENIMIENTO. Una vez terminado el Acto de Avenimiento se levantará un Acta en donde se hará constar:

1. Las partes que intervinieron, Usuario-Banco;

2. Hechos en que se basó la reclamación;

3. Hechos en que la entidad bancaria se basa para su defensa;

4. Desenvolvimiento del Acto de Avenimiento;

5. Advertencia de que las partes podrán hacer uso del derecho que las demás leyes le confieren a efectos de acudir a los Tribunales, 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 20: 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 21: SANCIONES. Si en cualquier etapa de un reclamo, queja y/o denuncia la Superintendencia de Bancos determina que el Banco ha infringido disposiciones del Decreto Ley No. 9 de 1998 y sus normas complementarias, se aplicarán las sanciones correspondientes en base a lo dispuesto en el Artículo 137 del Decreto Ley No. 9 de 1998.

ARTICULO 22: CIERRE DE LA QUEJA. De conformidad a lo establecido en el presente Acuerdo, las quejas se darán por concluidas y se ordenará el archivo del expediente cuando:

1. El usuario esté de acuerdo con la información suministrada por el Banco.

2. El usuario no comparezca a la segunda convocatoria, habiéndose ausentado en la primera.

3. El usuario se comporte en forma inapropiada durante el Acto de Avenimiento.

4. El usuario y la entidad bancaria lleguen a mutuo acuerdo en el desarrollo del proceso de la queja.

5. Concluido el Acto de Avenimiento.

Una vez concluido el procedimiento de la queja, se ordenará el archivo del respectivo expediente.

ARTICULO 23: PRESCRIPCION PARA INTERPONER UNA RECLAMACIÓN, QUEJA Y/O DENUNCIA: Prescribe en un (1) año el tiempo para presentar ante la Superintendencia de Bancos cualquier queja y/o denuncia. Dicho término comenzará a regir a partir de la fecha en que sucedió el hecho que origina el reclamo.

ARTICULO 24: El presente Acuerdo subroga en todas sus partes el Acuerdo 6-2001 de 3 de diciembre de 2001.

ARTICULO 25: VIGENCIA. Este Acuerdo comenzará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dos (2) días del mes de octubre de dos mil dos (2002).

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

EL PRESIDENTE **EL SECRETARIO**

Jorge W. Altamirano-Duque M. Joseph Fidanque, Jr.