

ACUERDO No. 003-2008¹
(de 24 de julio de 2008)

“Por medio del cual se establece el procedimiento para la atención de reclamos ante la Superintendencia”

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales y,

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 fue modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, y cuyo texto fue ordenado sistemáticamente como Texto Único con una enumeración corrida de los artículos, mediante Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con el numeral 5 del artículo 11 de la Ley Bancaria, es atribución de carácter técnico de la Junta Directiva fijar en el ámbito administrativo la interpretación y el alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad al artículo 198 de la Ley Bancaria, se otorga a la Superintendencia la competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer el procedimiento de atención de reclamos presentados por los consumidores bancarios ante esta Superintendencia.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Acuerdo se aplicará a los consumidores bancarios y a los Bancos de Licencia General de acuerdo a lo establecido en el Capítulo IV del Título VI de la Ley Bancaria.

ARTÍCULO 2. COMPETENCIA. La Superintendencia conocerá de los reclamos de los consumidores bancarios en contra de los bancos, en los siguientes casos:

1. Cuando habiendo recibido respuesta del Banco dentro del término de treinta (30) días, el consumidor bancario se encuentre insatisfecho con ésta. En este caso, el consumidor bancario contará con un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del Banco, para presentar su reclamo ante la Superintendencia.
2. Cuando el Banco no dé respuesta al consumidor bancario dentro del término de treinta (30) días, establecido en la Ley Bancaria. Vencido este término, el consumidor contará con un plazo hasta de treinta (30) días calendario para presentar su reclamo ante la Superintendencia.

ARTÍCULO 3. DE LA REPRESENTACIÓN. Los consumidores bancarios podrán actuar ante la Superintendencia:

- a. Por sí mismos.
- b. Representados por un tercero que puede o no ser abogado.

En el caso que la actuación fuese mediante representación de un tercero, como se señala en el literal b, el poder que se presente ante las oficinas de la Superintendencia deberá cumplir con las formalidades y requisitos legales.

El Banco podrá, si a bien lo tiene, registrar apoderados autorizados permanentes para actuar ante esta instancia. No obstante, cuando el Banco lo estime conveniente, podrá hacerse representar por cualquier otro apoderado.

ARTÍCULO 4. DE LOS EXPEDIENTES. Todo reclamo presentado ante la Superintendencia dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado. La

¹ Modificado por el Acuerdo No. 8-2020 de 16 de julio de 2020.

Superintendencia entregará al consumidor un recibo en el cual conste el número del reclamo y la fecha de su ingreso.

ARTÍCULO 5. FORMA DE PRESENTAR LOS RECLAMOS. El reclamo se presentará ante la Superintendencia en forma escrita, firmado por el reclamante y deberá contar con la siguiente información:

1. Generales del consumidor bancario. (Número de cédula o pasaporte, mayoría de edad, ciudadanía, estado civil, número de teléfono de la residencia, oficina, celular o fax; dirección residencial, postal y electrónica, si la hubiere, donde pueda ser localizado).
2. Identificación de la entidad bancaria contra la cual se presenta el reclamo.
3. Los hechos en que se sustenta el reclamo, y lo que se exige del Banco.
4. La constancia de presentación del reclamo expedida por el Sistema de Atención de Reclamos del Banco y copia de la respuesta formal dada por el banco, si la hubiere.
5. Cualquier otro requerimiento que determine la Superintendencia.

Cuando sea necesario, la Superintendencia facilitará formularios a los consumidores bancarios para la presentación de sus reclamos.

PARÁGRAFO 1: La Superintendencia tendrá la facultad de suscribir acuerdos con otras instituciones, a fin de facilitar la presentación de reclamaciones en el interior del país.

PARÁGRAFO 2: En el evento que el consumidor bancario no haya presentado el reclamo previamente ante la entidad bancaria, la Superintendencia le solicitará cumplir esta primera etapa.

ARTÍCULO 6. ACCESO A LOS EXPEDIENTES. En atención a la confidencialidad bancaria, sólo las partes y sus apoderados aceptados dentro del proceso de reclamo tendrán acceso al expediente del reclamo.

ARTÍCULO 7. ACEPTACIÓN, CORRECCIÓN, RECHAZO O DECLINACIÓN DEL RECLAMO. La Superintendencia contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para aceptar, ordenar su corrección, rechazar o declinar el reclamo, contados a partir de la fecha de presentación.

Presentada la reclamación, la Superintendencia revisará la sustentación de los hechos y la documentación, de encontrarse todo en debida forma acogerá la reclamación. Si el reclamo adoleciere u omitiere alguna de las formalidades establecidas en la ley o en el presente Acuerdo se ordenará su corrección.

El reclamo que sea presentado por una persona que no se enmarca dentro del concepto de consumidor bancario, tal y como es definido en la Ley Bancaria, o cuyas pretensiones superen los límites establecidos, será rechazado ordenándose el archivo del expediente mediante resolución motivada.

Aceptado el reclamo, se notificará de este hecho a las partes, sus representantes o apoderados.

ARTÍCULO 8². TRASLADO Y CONTESTACIÓN. La Superintendencia dará traslado del reclamo al banco, a través de correo electrónico, para que lo conteste en un plazo de cinco (5) días hábiles. Con su contestación, el banco deberá adjuntar copia íntegra del trámite o gestión que le dio a dicho reclamo su Sistema de Atención de Reclamos.

Del escrito de contestación de traslado por parte del banco y de las pruebas que se aporten se acusará recibo a través de correo electrónico y se reconocerá la validez de los documentos adjuntados. Luego de enviada la contestación de traslado por parte del banco, el mismo no podrá adjuntar ningún documento adicional.

La Superintendencia podrá solicitar documentación adicional o requerir prueba de oficio.

ARTÍCULO 9. ANÁLISIS DEL RECLAMO Y PERIODO DE PRUEBAS. Una vez recibido el informe con las explicaciones del Banco y copia del expediente levantado al efecto, la Superintendencia procederá al análisis correspondiente en un término de cinco (5) días hábiles y, de considerarlo necesario, podrá ordenar una reunión con las partes y procederá a la

² Modificado por el artículo 1 del Acuerdo No. 8-2020 de 16 de julio de 2020.

apertura del período probatorio, a fin de que se presenten y aduzcan las pruebas que las partes estimen pertinentes. Este periodo será de cinco (5) días hábiles, comunes para ambas partes.

Una vez culminado el período de presentación de pruebas, la Superintendencia, mediante Resolución, y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, admitirá o rechazará las pruebas recibidas.

De ser necesario, la Superintendencia podrá requerir a las partes información o documentación adicional relacionada con los hechos. Podrá igualmente ordenar una inspección especial a los archivos del consumidor que reposen en el Banco y que guarden relación con el reclamo presentado.

Si no hubiese pruebas que practicar, en la misma resolución que las admite o rechaza, se concederán los términos para presentar alegatos y, si hubiese pruebas que practicar, la Superintendencia señalará el término para la práctica de las mismas, el cual no podrá exceder de treinta (30) días calendario. En la misma resolución señalará los términos de alegatos.

ARTÍCULO 10. DE LOS ALEGATOS. Concluida la etapa probatoria, el consumidor tendrá tres (3) días hábiles para presentar su alegato y el Banco los tres (3) días hábiles siguientes para presentar los suyos.

ARTÍCULO 11. DECISIÓN DEL RECLAMO. Después de analizar los hechos, la documentación presentada y las sustentaciones correspondientes, la Superintendencia emitirá, mediante resolución motivada, su decisión que resuelve el reclamo para lo cual contará con un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios, contados a partir de la conclusión de la etapa de alegatos.

La resolución de la Superintendencia tendrá carácter vinculante para ambas partes y en la misma se indicará el término para su cumplimiento.

ARTÍCULO 12. RENUNCIA DE TRÁMITES. En cualquier etapa del proceso, las partes podrán ponerse de acuerdo para renunciar a las etapas y términos señalados en este Acuerdo.

ARTÍCULO 13³. NOTIFICACIONES. Las notificaciones a las partes se harán por edicto, salvo la Resolución que acoge y la que resuelve el reclamo, las cuales serán notificadas a través de correo electrónico o personalmente. En el caso de las notificaciones que se realicen por edicto, se enviará copia escaneada, por correo electrónico, a las partes.

La Resolución que acoge y la que resuelve el reclamo, podrán ser documentos suscritos con firma electrónica calificada.

Los Edictos serán fijados en lugar visible del Despacho por un término de tres (3) días hábiles.

Los Edictos se agregarán al expediente con expresión del día y hora de su fijación y desfijación. La notificación correspondiente surtirá efectos legales desde la fecha y hora que fuera desfijado y el término de ejecutoría empezará a contarse el día hábil siguiente a la desfijación.

Cuando se adopte una Resolución que deba ser notificada personalmente, se harán las gestiones para notificar la misma a los interesados, en horas hábiles. De no encontrarse alguno de los interesados en el domicilio indicado, se dejará constancia en un Informe que se agregará al expediente, se enviará copia de la Resolución por correo electrónico, lo cual surtirá los efectos de una notificación personal.

En todo reclamo, tanto el consumidor como el sujeto regulado, en su primera gestión, deberán indicar una dirección de correo electrónico a la cual se le harán las notificaciones.

ARTÍCULO 14. TERMINACIÓN DEL PROCESO. La reclamación se dará por concluida y se ordenará el archivo del expediente al darse alguno de los siguientes supuestos:

1. El desistimiento del reclamante o el allanamiento del Banco en cualquier etapa del proceso de reclamo.
2. El acuerdo o transacción entre las partes, en cualquier etapa del proceso de reclamo.

³ Modificado por el artículo 2 del Acuerdo No. 8-2020 de 16 de julio de 2020.

3. Se emita la Resolución que decida el reclamo y la misma quede ejecutoriada.

ARTÍCULO 15. TRANGRESIONES A LA NORMATIVA BANCARIA. Si en el curso del proceso de reclamos, la Superintendencia estima que el Banco ha infringido disposiciones de la Ley Bancaria, de este Acuerdo o de normas reglamentarias, procederá a formular los cargos correspondientes. Para este proceso se abrirá un expediente administrativo, independiente del reclamo.

Este procedimiento no eximirá al Banco de la obligación de cumplir con la decisión de la Superintendencia en lo que respecta al reclamo.

ARTÍCULO 16. VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir del veinticinco (25) de agosto de dos mil ocho (2008) y se aplicará a los reclamos que se presenten a partir de esa fecha.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veinticuatro (24) días del mes de julio de 2008.