

ACUERDO No. 001-2011¹

(de 4 de enero de 2011)

“Por el cual se dictan lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios”

LA JUNTA DIRECTIVA

En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de Texto Único del Decreto Ley 9 de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante el Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el Sistema Bancario y velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes;

Que de conformidad con el numeral 5 del artículo 11 de la Ley Bancaria, corresponde a esta Superintendencia fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 16 de la Ley Bancaria, el Superintendente de Bancos tiene la atribución de velar porque los bancos suministren a sus clientes información que asegure la mayor transparencia de las operaciones bancarias;

Que los principios establecidos en los títulos V y VI de la Ley Bancaria, tienen por finalidad aportar a la relación contractual, la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes;

Que de conformidad con el artículo 192 de la Ley Bancaria, los bancos están obligados a prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad;

Que la transparencia de la información relacionada con los productos y servicios bancarios constituye un factor importante para la promoción de la competencia en el mercado, lo que coadyuva al sano desarrollo del sistema bancario y permite a los clientes tomar sus decisiones sobre una base más informada;

Que se hace necesaria la creación de mecanismos que le permitan a esta Superintendencia asegurarse que se dé una debida transparencia en cuanto a los productos y servicios bancarios.

Que en sesiones de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer lineamientos generales sobre la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente Acuerdo serán aplicables a los bancos oficiales, a los bancos de licencia general y a los bancos de licencia internacional.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN. Los bancos deberán promover la transparencia de la información como un mecanismo para que los usuarios de los

¹ Modificado por el Acuerdo No. 3-2011 de 17 de marzo de 2011, el Acuerdo No. 9-2022 de 16 de agosto de 2022 y el Acuerdo No. 4-2025 del 17 de junio de 2025.

servicios bancarios y el público en general conozcan en todo momento y puedan tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios bancarios.

Para tales efectos, los bancos deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones o cargos, recargos, cargos por cuenta de terceros y cualquier otra tarifa que ofrezcan y realicen, así como a los servicios que brinden. Esta información deberá ser accesible al público en general y en formato que permita su fácil comprensión.

ARTÍCULO 3. DIVULGACIÓN DE COMISIONES Y CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS.

Los bancos deberán ser claros y transparentes al momento de informar las comisiones y cargos por cuenta de terceros.

Se entenderá por **comisión** cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad, diferente al importe que represente la aplicación de la tasa de interés nominal, que un banco cobre a un cliente.

Se entenderá por **cargos por cuenta de terceros** los importes de dinero que el banco aplica y retiene al usuario por los servicios prestados por terceras personas para cumplir con requisitos vinculados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán a cargo del cliente.

En cumplimiento de lo dispuesto en los párrafos anteriores, los bancos deberán asegurarse de cumplir, como mínimo lo siguiente:

- a. Utilizar lenguaje descriptivo, sencillo y comprensible al establecer el concepto de la comisión y los elementos que la integran;
- b. Informar el importe al que asciende cada comisión o, en su caso, el método de cálculo;
- c. Identificar de manera clara el hecho, acto o evento que la genere;
- d. Identificar e informar al cliente las comisiones, servicios y cargos por cuenta de terceros, tales como el cobro de cargos por concepto de seguros, gastos notariales, registrales, tributos u otros, según corresponda al servicio contratado.

Las tarifas que difundan y apliquen los bancos por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como cargos por cuenta de terceros, según corresponda.

ARTÍCULO 4. LOS RECARGOS. Los términos que originen los recargos deberán ser previamente conocidos y aceptados por los clientes de las entidades bancarias y constar en el contrato o documentación accesoria al mismo.

Se entenderá por **recargo**, el importe de dinero adicional a lo pactado que cobra la entidad bancaria al usuario como una penalización de carácter económico por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al cliente.

Las denominaciones de los recargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los clientes y no deben prestarse a confusión con las comisiones ni con los cargos por cuenta de terceros.

ARTÍCULO 5. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Los bancos deberán informar al público en general sus tasas de interés, sus comisiones (ya sean fijas, en rangos o de referencia, según sea el caso) y los recargos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera gratuita, clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

La información referida a tasas de interés de referencia, a comisiones y por recargos que los bancos difundan deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca. Así mismo, se revelará a partir de cuándo es aplicable su cobro y demás condiciones que afecten su

aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos bancos apliquen.

ARTÍCULO 6.² DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN A POTENCIALES CLIENTES. Los bancos, previo a la celebración de cualquier contrato, deberán brindar por escrito a los potenciales clientes del servicio ofrecido toda la información necesaria que estos deben conocer antes de suscribir una relación contractual.

Los bancos deberán contar con personal debidamente capacitado y actualizado en los temas que contemplen los contratos, a fin de absolver las consultas que los potenciales clientes tengan con relación al contenido de los mismos.

La información sobre tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios que los bancos divulguen a potenciales clientes deberá ser detallada a fin de permitirles tener pleno conocimiento de las mismas, comprender el costo involucrado y realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos bancos apliquen.

Tratándose de operaciones bancarias en las que corresponda al interesado asumir el pago de tributos, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y, en caso que corresponda, el monto aplicable.

En los casos en que la cuantía de algunas comisiones y cargos por cuenta de terceros no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, debe figurar al menos el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente.

La información a la cual hacen referencia los párrafos anteriores deberá ser difundida de manera gratuita, clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

PARÁGRAFO. Cuando el banco a través de ferias promocionales u otros medios físicos o digitales realice ventas especiales de sus productos y servicios que guarden relación con la fijación o cobro de la tasa de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a dichos productos o servicios, deberá asegurarse de informar previamente a los potenciales clientes de forma clara, explícita y comprensible a través de los medios correspondientes, el periodo y demás condiciones especiales a las que se encuentran sujetas dichas promociones, a fin de cumplir con el principio de transparencia establecida en el presente Acuerdo.

Cuando las promociones ofrecidas por la entidad bancaria sean concretizadas con el cliente, el banco deberá asegurarse de documentar física o digitalmente el periodo en el que mantendrá los beneficios de la promoción, (días, meses o años) y los demás términos y condiciones, así como la aceptación efectuada por el cliente.

ARTÍCULO 7. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN A CLIENTES SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. Los bancos deberán informar a sus clientes las tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera gratuita, clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

En el caso de servicios específicos, tales como transferencias de fondos, cambio de moneda extranjera, cheques certificados, venta de cheques de gerencia, alquiler de cajillas de seguridad, entre otros, las comisiones y/o gastos que correspondan deberán ser informadas previamente a los clientes. La información que se otorgue para la adquisición de cheques de gerencia deberá incluir además, las condiciones que se aplicarán para efectos de su emisión. Así mismo, en el caso de alquiler de cajillas de seguridad deberá informarse adecuadamente acerca de las responsabilidades del banco y del cliente.

² Modificado por el Acuerdo No.4-2025 del 17 de junio de 2025.

En el caso de operaciones activas, el banco deberá mantener a disposición del cliente el acceso eficaz a la información histórica de los pagos realizados a capital, intereses, el saldo a la fecha y cualquier otra información pertinente por los medios de acceso que el banco pone a disposición de sus clientes.

Tratándose de operaciones bancarias en las que corresponda al cliente asumir el pago de tributos, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y, en caso que corresponda, el monto aplicable.

Las denominaciones de las comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los clientes. Asimismo, éstas deben estar redactadas en idioma español, sin perjuicio de que adicionalmente puedan estar disponibles en otro idioma.

Con el propósito de mantener una adecuada transparencia, los bancos podrán incorporar en su página web las preguntas más frecuentes efectuadas por los clientes y las respuestas a las mismas, con la finalidad de informar y educar al cliente bancario.

ARTÍCULO 8. MEDIOS PARA INFORMAR AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. Los bancos divulgarán información sobre las tasas de interés, comisiones y recargos aplicables a los productos y servicios a través de su página web. La difusión de esta información, a través de su sitio web, deberá realizarse en un espacio visible y de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios sujetos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que el banco difunda en sus establecimientos de atención al público.

Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de operaciones activas, pasivas y servicios, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tasas de interés, comisiones y recargos, en los casos que corresponda.

Cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, recargos o montos y/o plazos, o la cuota mensual, en el caso de operaciones activas, se deberá indicar que la información sobre estos costos estará disponible en el tarifario, la plataforma de atención al cliente, en la página web del banco u otro medio accesible al público.

En las oficinas de atención al público, en que puedan solicitarse los productos o servicios que brinde el banco, se debe mantener a disposición de los interesados un listado o tarifario que contenga las tasas de interés, comisiones y recargos que aplica el banco por dichos productos y servicios; el mismo deberá estar en un lugar visible del establecimiento, en una vitrina, atril u otro similar. En el listado o tarifario que el banco exhibe tanto en sus oficinas de atención al público, en su página web u otros medios de divulgación, deberá incorporarse en los documentos la fecha de su última actualización y la fecha en que entró en vigencia.

Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles o soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma español, sin perjuicio que adicionalmente puedan estar redactados en otros idiomas.

De manera adicional, en cumplimiento de la obligación de difusión indicada en este Artículo, los bancos podrán utilizar otros medios masivos de difusión tales como, avisos televisivos, radiales, cine, revistas, vallas, carteles, telemarketing, prensa escrita o folletos de ser el caso, entre otros.

Tratándose de anuncios específicos que el banco utilice para captar nuevos clientes, deberá resaltar con igual énfasis los aspectos positivos y las limitantes de los productos o servicios que anuncie. A manera de ejemplo, cuando en un anuncio publicitario haga referencia a la tasa de interés nominal de manera seguida deberá hacer referencia a la tasa de interés efectiva con igual prominencia.

La información que los bancos difundan al público en general a través de estos medios sobre los productos y servicios que ofrecen deberá ser clara, suficiente, objetiva y fidedigna.

ARTÍCULO 9.³ MEDIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. Los bancos deberán cumplir en todo momento con la obligación contenida en el Artículo 193 de la Ley Bancaria, de informar al cliente, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato particular.

En los casos de operaciones activas, bajo el sistema de pago por cuotas, los bancos al aprobar la operación deberán comunicar por escrito la cuota al cliente, con el detalle de información mínima inherente a la misma. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, el banco deberá aclararlas. Luego de leído el documento y resueltas las dudas que hubieren, se dejará constancia de haberse notificado al cliente y de haberle entregado copia.

En los contratos con operaciones activas, las entidades deberán hacer constar las tasas nominal y efectiva, en este orden y de manera seguida, expresadas en forma anualizada, en letras y números resaltados para asegurar su visibilidad, así como la fórmula de cálculo de los mismos.

En el caso de operaciones activas, cada vez que existan variaciones en las tasas de interés, el banco debe notificarlo previamente al cliente, quien deberá mantener al banco informado sobre sus cambios en su dirección o números telefónicos para efectos de esta y otras notificaciones. Igualmente, en el evento que la póliza de seguro que respalda una obligación se encuentre vencida o cancelada, el banco deberá asegurarse de notificar al cliente de tal condición.

En los casos de operaciones activas vinculadas con préstamos hipotecarios, en que se haya pactado el cobro de comisiones de renovación, el banco deberá enviar un aviso reiterativo al cliente del cobro de la comisión, al menos con dos (2) meses de anticipación a la fecha en que se efectuará el cargo. Este aviso será efectuado a través de los medios de notificación acordados en el contrato de servicios bancarios, indicándole el monto a pagar, el criterio aplicado para calcular la comisión, la fecha y los diferentes métodos con los que el cliente cuenta para afrontar el cargo.

ARTÍCULO 10. OPERACIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS. Con el objeto de que los clientes conozcan con oportunidad las comisiones que tendrán que pagar por el uso de cajeros automáticos los bancos deberán mostrar en las pantallas de sus cajeros automáticos una leyenda clara y comprensible sobre el costo total de la operación, a fin de que los clientes estén en posibilidad de desistir de la operación sin costo alguno.

ARTÍCULO 11. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER LA PÁGINA WEB DEL BANCO SOBRE LAS TASAS DE INTERÉS Y COMISIONES. Los bancos deberán contar en su página web con información sobre las tasas de interés y comisiones que aplican a sus productos y servicios en general en un espacio visible y de fácil acceso, con la finalidad de que los usuarios y/o clientes puedan a través del sitio web del banco conocer las tarifas y comisiones que éste aplica. En el evento de cambios en las comisiones, corresponderá al banco guardar evidencia de los registros con las fechas de los cambios efectuados.

Tomando en consideración la información publicada por el banco a través de su página web y con la finalidad de promover una mayor transparencia entre el sistema bancario y sus clientes, la Superintendencia de Bancos en su página web contará con un portal a disposición de los usuarios y público en general, que permitirá el enlace con las diferentes entidades bancarias sobre las tasas de interés y comisiones que aplican los diferentes bancos de la plaza.

ARTÍCULO 11-A.⁴ DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA LIBERTAD DE CONTRATAR SEGUROS. Los bancos deberán cumplir en todo momento con lo establecido en los artículos 150 y 151 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, que regula la actividad de seguros, informando a los clientes, así como a los potenciales clientes, previo a la celebración de cualquier contrato, la libertad que tienen de contratar, directamente o a través de los canales de

³ Modificado por el Acuerdo No. 9-2022 de 16 de agosto de 2022 y el Acuerdo No. 4-2025 del 17 de junio de 2025.

⁴ Adicionado por el Acuerdo No. 9-2022 de 16 de agosto de 2022.

comercialización autorizados y ofrecidos por el banco, los seguros en aquellas operaciones bancarias donde se requiere la contratación de los mismos. En el caso de entidades bancarias que ofrezcan pólizas de seguros colectivas, el banco deberá asegurarse de informar al cliente o al potencial cliente sobre la libertad de adherirse a un seguro colectivo o bien contratar un seguro individual.

En cualquier caso, el banco no podrá limitar ni condicionar el derecho que tiene el cliente y el potencial cliente a elegir y decidir la entidad de seguros que considere conveniente para cubrir una operación bancaria. El no cumplimiento de lo señalado en el presente párrafo es considerado una práctica abusiva de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Acuerdo No. 4-2011.

Esta información deberá ser comunicada directamente al cliente y al potencial cliente de forma clara y por cualquier medio, físico o digital, a fin de que le permita tomar decisiones informadas sobre la libertad de contratar en aquellas operaciones bancarias que sea requerido.

El banco deberá asegurarse de dejar constancia de la comunicación, a los clientes y a los potenciales clientes, de la información a la cual hace referencia el presente artículo.

Cuando se trate de pólizas de seguro colectivas ofrecidas por la entidad bancaria a través de una compañía de seguros relacionada a dicha entidad bancaria, esta deberá asegurarse de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 162 de la Ley 12 de 2012, en lo que respecta a la obligación de entregar al asegurado el certificado individual de la póliza y conservar constancia de dicha entrega al cliente. Igualmente, en el evento que el Banco utilice la figura de fideicomiso para la estructuración de créditos, aun cuando el beneficiario de este sea la entidad bancaria, corresponderá a la misma notificar al cliente-deudor la inclusión en el seguro colectivo, así como entregarle el certificado individual de la póliza y conservar constancia de dicha entrega.

ARTÍCULO 12. SANCIONES. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes se sancionará de acuerdo a lo previsto en el título IV de la Ley Bancaria.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA.⁵ El presente Acuerdo empezará a regir a partir del primero (1°) de agosto de 2011.

Dado en la ciudad de Panamá, a los cuatro (4) días del mes de enero de dos mil once (2011).

⁵ Modificado por el Acuerdo No. 3-2011 de 17 de marzo de 2011.