

ACUERDO No. 004-2011¹

(de 4 de mayo de 2011)

Por medio del cual se dictan reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias

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 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 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, en concordancia con el Título V de la Ley Bancaria;

Que el artículo 196 de la Ley Bancaria establece la información básica que deben contener los contratos bancarios como mínimo, señalando, entre otras, una descripción detallada de los servicios contratados y de las cantidades que se vayan a cobrar a un cliente bancario, indicando el concepto del cobro, y su expresión o estimación en términos monetarios, lo mismo que la forma y periodicidad con que la entidad bancaria comunicará al cliente bancario sobre cualquier cambio o modificación a los términos y condiciones pactadas en el contrato suscrito;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia por parte de esta Superintendencia de Bancos de establecer reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias.

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 negocios locales de los bancos de licencia general.

ARTÍCULO 2. DETERMINACIÓN DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR PARTE DE LAS ENTIDADES BANCARIAS. Los bancos podrán determinar libremente el monto de las comisiones y recargos que apliquen sobre sus operaciones activas, pasivas y servicios prestados, pero con sujeción a lo establecido en el presente Acuerdo.

¹ Modificado por el Acuerdo No. 4-2016 de 29 de marzo de 2016, que empezará a regir a partir del 1 de agosto de 2016.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones o gastos por servicios no acordados o solicitados expresamente por el cliente. Las comisiones o gastos aplicados deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos incurridos.

ARTÍCULO 3. LIMITACIONES EN LOS CONTRATOS BANCARIOS. Los contratos bancarios no podrán contener cláusulas o estipulaciones que exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los bancos en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones consagradas en el Artículo 193 de la Ley Bancaria o bien que disminuyan o limiten el ejercicio de los derechos de los clientes bancarios consagrados en el Artículo 194 de la Ley Bancaria, así como también aquellas cláusulas que contravengan otras prohibiciones o limitaciones establecidas por esta Superintendencia de Bancos en su normativa vigente.

ARTÍCULO 3-A². INCORPORACIÓN EN LOS CONTRATOS BANCARIOS DE LAS REGLAS PARA EL COBRO DE COMISIONES Y CARGOS. Los bancos deberán incluir en los contratos bancarios o en documento aparte que en todo caso deberá entregarse al cliente bancario, los lineamientos respecto al cobro de comisiones y recargos en operaciones activas y pasivas.

En atención a la operación o servicio que se trate, el banco dará cumplimiento a lo establecido en este artículo, incorporando las prohibiciones sobre comisiones y recargos establecidas en el presente Acuerdo. A manera de ejemplo, tratándose de préstamos de consumo, agropecuarios o hipotecarios para vivienda, el contrato establecerá que no será aplicable el cobro de comisiones por cancelación anticipada, o pagos extraordinarios, de conformidad a los lineamientos establecidos en el literal “e” del artículo 5 del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 4. REGLAS PARA EL COBRO DE CIERTAS COMISIONES O RECARGOS EN OPERACIONES PASIVAS. En atención a las disposiciones contenidas en el Artículo 192 y el numeral 4 del Artículo 193 de la Ley Bancaria, los bancos seguirán los siguientes lineamientos respecto al cobro de comisiones o recargos por los conceptos descritos a continuación:

- a. No se cobrarán comisiones o cargos, en las cuentas de ahorro, por escaso o nulo movimiento, por inactividad, por no mantener un saldo promedio mínimo o por mantenimiento o manejo de cuenta.
La anterior disposición no será aplicable cuando se trate de cuentas de ahorro aperturadas para el pago de planillas salariales.
- b. El cobro de cargos por escaso o nulo movimiento en cuentas corrientes, se regirá por las siguientes reglas:
 1. No procede el cobro del cargo durante los primeros seis (6) meses de escaso o nulo movimiento;
 2. Transcurridos seis (6) meses de escaso o nulo movimiento, el banco dará aviso al cliente con treinta (30) días de anticipación sobre el cobro del cargo bajo este concepto, según lo estipulado en el contrato;
 3. Transcurridos treinta (30) días contados a partir de la fecha de aviso al cliente, el banco procederá bajo este concepto con el cobro del cargo durante los siguientes tres (3) meses. Cumplidos los tres (3) meses el banco no podrá realizar cargo alguno por este concepto;
 4. Vencido este período, el banco podrá proceder con el cierre de la cuenta y el traspaso de los fondos a una cuenta especial colectiva, donde los fondos estarán a disposición del cliente cuando éste los reclame. Estos fondos no generarán intereses ni admitirán cargos de ninguna clase.
- c. No se cobrarán comisiones o cargos por conceptos genéricos tales como “otros rubros administrativos” sin la debida sustentación para su cobro;

² Adicionado por el artículo 1 del Acuerdo No. 4-2016 de 29 de marzo de 2016.

- d. No se cobrarán comisiones o cargos por apertura, manejo de cuenta o por no mantener un saldo promedio mínimo cuando se trate de cuentas aperturadas por exigencias del banco para realizar cargos relativos al pago de algún crédito otorgado por el banco;
- e. No se cobrarán comisiones o cargos por intentar hacer una operación por un monto superior al saldo de una tarjeta prepagada bancaria;
- f. No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación de cuentas de ahorro y corrientes, cuando haya transcurrido un período mayor a 6 meses desde la fecha de apertura;
- g. Solo se podrán cobrar las comisiones o cargos estipulados en el contrato, por la cancelación de tarjetas de débito si el cliente no ha pagado la anualidad correspondiente;
- h. No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación de tarjetas prepagadas bancarias;
- i. No se cobrarán comisiones o cargos por no utilizar tarjetas prepagadas bancarias durante un período de un año;
- j. No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación del servicio de banca electrónica, cuando haya transcurrido un período mayor a un año, y el cliente haya pagado lo correspondiente a los dispositivos de seguridad que le hayan sido entregados;
- k. No se cobrarán comisiones o cargos al depositante de un cheque abonado en su cuenta que sea devuelto o rechazado su pago por la institución de crédito librada, cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:
 - 1. Por falta de fecha o fecha incorrecta
 - 2. Discrepancia entre el monto en letra y el monto en número
 - 3. Falta de firma
 - 4. Falta de endoso
 - 5. Falta de fondos

No obstante, para el caso de cheques devueltos por falta de fondos, los bancos podrán establecer mecanismos entre sí o a nivel colegiado, que le permitan al banco del girador aplicar un cargo adicional al suyo, para remitirlo al banco en que se depositó el cheque devuelto por falta de fondos.

PARÁGRAFO 1. Siempre que el banco efectúe cargos al cliente en relación con operaciones pasivas, deberá reflejarlos en un estado de cuenta mensual, el cual deberá remitir físicamente al cliente o enviárselo o ponerlo a su disposición en forma electrónica, salvo que el cliente haya instruido al banco el retener sus estados de cuenta mensuales.

PARÁGRAFO 2. Se entenderá por cuentas de escaso o nulo movimiento, aquellas cuentas de ahorro o corrientes que no registren movimiento alguno en un periodo determinado. El cobro de cargos que se apliquen a estas cuentas, al igual que los intereses que éstas generen, no conlleva la actividad de dichas cuentas.

PARÁGRAFO 3. No podrán realizarse al momento de la entrega de la chequera cobros o cargos anticipados en conceptos de timbres nacionales. Los timbres deberán cobrarse al corte del estado de cuenta, por cheque utilizado.

ARTÍCULO 5³. REGLAS PARA EL COBRO DE CIERTAS COMISIONES Y RECARGOS EN OPERACIONES ACTIVAS. Los bancos seguirán los siguientes lineamientos respecto al cobro de ciertas comisiones o recargos en operaciones activas:

- a. No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación de tarjetas de crédito;
- b. No se cobrarán comisiones o cargos por la cancelación por parte del banco de una línea de crédito, en base a una facultad discrecional del banco;

³ Modificado por el artículo 2 del Acuerdo No. 4-2016 de 29 de marzo de 2016.

- c. No se cobrarán comisiones o cargos por otros gastos distintos de los que se cobren en las tarjetas de crédito mediante una membresía anual. Lo anterior sin perjuicio de los seguros y otros servicios ofrecidos por el banco y pactados con el cliente en el contrato de tarjetas de crédito o documento anexo al mismo;
- d. No se cobrarán comisiones o cargos por pago tardío de un crédito, no pago o por cualquier otro concepto equivalente, cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo período;
- e. No se cobrarán comisiones o cargos por cancelación anticipada, pagos extraordinarios, o por migración de un crédito hipotecario para vivienda a otra entidad bancaria de la plaza, cuando haya transcurrido más de cinco (5) años del plazo originalmente pactado. En los casos de crédito de consumo y agropecuario no se cobrarán, en ningún momento, comisiones o cargos por cancelación anticipada, pagos extraordinarios, o por migración de estos créditos;
- f. No se cobrarán comisiones o cargos por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito para ejercer la línea de crédito, si durante el mismo período se cobra comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente;
- g. No se cobrarán comisiones o cargos por la administración de un crédito vencido, cuando se cobren intereses de mora y los correspondientes gastos de cobranza;
- h. No se cobrarán comisiones o cargos por concepto de pago tardío, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando por causas imputables al banco, éste no haya acreditado oportunamente el pago que haya recibido de algún crédito;
- i. No se cobrarán comisiones o cargos por realizar las gestiones necesarias para la cancelación de gravámenes relativos a créditos hipotecarios con motivo del pago total adeudado. Lo anterior, sin perjuicio de que el cliente cubra los gastos legales, notariales y registrales que le correspondan, aún cuando el cliente opte por realizar las gestiones de cancelación por cuenta propia, en cuyo caso el banco deberá facilitarle libre de cargos la información necesaria;
- j. No se podrán duplicar comisiones del banco, ni cargos por cuenta de terceros.
- k. No se cobrarán comisiones o cargos por concepto de emisión de estados de cuenta en los productos de tarjeta de crédito o por el envío postal de dicho estado de cuenta cada mes, o por la remisión del mismo, cuando ello sea a través de un canal alternativo (cajeros automáticos, banca en línea, IVR/banca telefónica);
- l. No se cobrarán comisiones o cargos por servicios prestados al banco por gestores, promotores, comisionistas o cualquier otro intermediario entre el banco y el cliente, en préstamos de consumo e hipotecas residenciales;
- m. No se cobrarán comisiones o cargos por evaluación crediticia del cliente o potencial cliente;
- n. No se cobrarán comisiones o cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente;
- o. No se cobrarán comisiones o cargos por la confección de documentos propios o internos del banco.
- p. No se cobrarán comisiones o cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor;
- q. No se cobrarán comisiones o cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por cancelación de un crédito;

PARÁGRAFO 1. En los casos de mora en el pago de obligaciones, el banco no podrá restringir al cliente el acceso a la información del crédito moroso a través del servicio de banca electrónica.

ARTÍCULO 6. REGLAS PARA EL COBRO DE CIERTAS COMISIONES EN ÓRDENES DE TRANSFERENCIA DE FONDOS. En cuanto al cobro de comisiones en órdenes de transferencia de fondos, los bancos deberán tomar de referencia lo siguiente:

- a. El importe de las comisiones no se hará en función del monto de las transferencias recibidas.

- b. En caso de devolución de órdenes de transferencia de fondos, el banco emisor no podrá volver a cobrar una comisión por la operación fallida, salvo que la devolución sea ocasionada por error del cliente.

ARTÍCULO 7. CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS. En ningún caso podrán aplicarse cargos por cuenta de terceros por conceptos no pactados previamente con el cliente.

En cualquier caso procede el cobro de cargos por cuenta de terceros en concepto de seguros, gastos notariales, registrales, legales y tributos, según corresponda al servicio contratado.

ARTÍCULO 8. COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS. En atención a lo dispuesto en el numeral 4 del Artículo 193 de la Ley Bancaria, todo cliente bancario tiene derecho a reclamar, ante los bancos, la devolución del monto cobrado en concepto de cargos por un servicio que considere no le ha sido prestado y que no ha sido previamente acordado. Por su parte, recaerá sobre la entidad bancaria la obligación de demostrar la prestación de dicho servicio.

ARTÍCULO 9. REVERSIÓN DE CARGOS. Siempre que los bancos se percaten de que se ha realizado un cargo que no procede a la cuenta de un cliente, el banco estará en la obligación de reversar dichos fondos de inmediato.

ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CLIENTE BANCARIO.

A fin de coadyuvar con la aplicación efectiva del presente Acuerdo, los bancos deberán dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Acuerdo No. 1-2011 por medio del cual se establecen lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios.

ARTÍCULO 11. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades bancarias, y por tanto no podrán ser incluidas en los contratos bancarios, ni aplicadas en las relaciones con los clientes, las siguientes:

- a. El condicionamiento al cliente bancario, por parte de la entidad bancaria, que el cliente acceda a elegir o designar compañías de seguros relacionadas al banco o al grupo bancario, en aquellas transacciones donde se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro;
- b. El iniciar un servicio sin solicitud o autorización expresa del cliente bancario;
- c. Renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del cliente bancario, salvo que se trate de renovación previamente pactada en un contrato.

ARTÍCULO 12. SANCIONES. En caso de incumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo, se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 186 del Título IV de la Ley Bancaria y las normas que lo desarrollan.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir de 1 de enero de 2012.

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