

ACUERDO No. 002-2020¹
(16 de marzo de 2020)

“Que establece medidas adicionales, excepcionales y temporales para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Acuerdo No. 4-2013 sobre riesgo de crédito”

LA JUNTA DIRECTIVA
En uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de texto único del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con el numeral 1 y 3 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos velar por la solidez y eficiencia del sistema bancario; así como promover la confianza pública en el sistema bancario;

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

Que mediante Acuerdo No. 4-2013 de 28 de mayo de 2013, se establece las disposiciones sobre gestión y administración de riesgo de crédito inherente a la cartera de crédito y operaciones fuera de balance;

Que el artículo 37 del Acuerdo No. 4-2013 establece los montos de la provisión dinámica que los bancos deberán mantener; así como las demás reglas para el cálculo y obtención de la misma;

Que a raíz del brote de Coronavirus, a nivel mundial y, en seguimiento a las recomendaciones internacionales de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud expidió el Decreto Ejecutivo No. 64 de 28 de enero de 2020, que adopta medidas necesarias que sean imprescindibles e impostergables, contenidas en el Plan Nacional ante la amenaza por brote del nuevo Coronavirus; así como medidas extraordinarias que sean necesaria para evitar la introducción y propagación de este problema de salud pública;

Que ante la amenaza de una situación de emergencia en el territorio por el riesgo de propagación del brote de coronavirus, el Consejo de Gabinete mediante Resolución de Gabinete No. 6 de 28 de enero de 2020, declara la amenaza de alto riesgo de propagación del brote del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) en el territorio nacional;

Que posteriormente, con el fin de ampliar la Resolución de Gabinete No. 6 de 2020 y redoblar las medidas de vigilancia para contener la epidemia, el Consejo de Gabinete mediante Resolución de Gabinete No. 10 de 3 de marzo de 2020 eleva a muy alta la amenaza de propagación del brote del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) en el territorio nacional y dicta otras disposiciones;

Que esta situación de amenaza de salud del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) a nivel mundial ha afectado colateralmente a distintos sectores de la economía, dentro de los cuales se incluye el sector financiero, por lo que resulta necesario proteger la estabilidad financiera del sistema bancario panameño;

¹ Modificado por el Acuerdo No. 003-2020 de 26 de marzo de 2020, el Acuerdo No. 007-2020 de 14 de julio de 2020, el Acuerdo No. 009-2020 de 11 de septiembre de 2020 y el Acuerdo No. 13-2020 de 21 de octubre de 2020.

Que las disposiciones adoptadas por la Superintendencia de Bancos corresponden a medidas macroprudenciales que coadyuven a apoyar a las empresas y personas respecto a sus compromisos bancarios;

Que la Superintendencia de Bancos ha realizado los análisis correspondientes de la situación de amenaza del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) en el territorio nacional y dados los potenciales efectos adversos en la economía del país, pudiese afectarse directa e indirectamente la capacidad de repago del cliente a sus obligaciones, por lo cual se hace necesario la implementación de medidas especiales y temporales para el tratamiento de la cartera de crédito del banco;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva, se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer consideraciones especiales y temporales a las disposiciones contenidas en el Acuerdo No. 4-2013, a fin de adecuar las exigencias regulatorias sobre riesgo de crédito a la situación de amenaza actual de propagación del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) en el territorio nacional.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. PRÉSTAMOS MODIFICADOS. Frente a la situación actual presentada por el COVID-19, se crea una nueva modalidad de créditos, denominados “créditos modificados”, para los cuales se establecen las siguientes medidas adicionales, excepcionales y temporales. Las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo aplicarán tanto para créditos de consumo como créditos corporativos.

ARTÍCULO 2². CARACTERÍSTICAS DE PRÉSTAMOS MODIFICADOS. Con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de la posibilidad de pago, frente a la crisis ocasionada por la COVID-19, las entidades bancarias podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de los créditos sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración de créditos según lo dispuesto en el Acuerdo No. 4-2013. Estas modificaciones podrán efectuarse a solicitud del deudor o por iniciativa de la entidad bancaria.

Estos créditos tendrán las siguientes características:

1. Los nuevos términos y condiciones deben atender criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta la capacidad de pago del deudor y las políticas de crédito del banco.
2. Serán objeto de monitoreo especial por parte de la entidad bancaria.
3. Los créditos que se encuentren en la categoría de modificados deberán seguir los parámetros establecidos en el artículo 4-A del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3³. REGLAS RELATIVAS A LOS CRÉDITOS MODIFICADOS. Las modificaciones de los créditos según lo dispuesto en el presente Acuerdo, no debe convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos. Adicionalmente las entidades bancarias deberán asegurarse de aplicar las siguientes reglas:

1. Los préstamos clasificados como normales y mención especial, así como los préstamos reestructurados que se encuentren sin atraso, podrán ser modificados conforme con los lineamientos establecidos en el presente Acuerdo.
2. Los créditos modificados durante el período en que se encuentren vigentes las medidas excepcionales y temporales deberán estar claramente identificados por las entidades bancarias, a efectos de poder ser monitoreados ampliamente por la Superintendencia de Bancos.
3. Durante la vigencia de las medidas excepcionales y temporales, las entidades bancarias procurarán al momento de pactar los términos y condiciones del préstamo modificado (principalmente en cuanto a los plazos e intereses), tomar en consideración la situación actual macroeconómica por la que atraviesa el país.

² Modificado por el artículo 1 del Acuerdo No. 009-2020.

³ Modificado por el artículo 1 del Acuerdo No. 003-2020, el artículo 2 del Acuerdo No. 009-2020 y el artículo 1 del Acuerdo No. 13-2020.

4. La modificación de los créditos estará exenta de la aplicación de cargos y comisiones por la entidad bancaria, a excepción de gastos legales, notariales y registrales pagados a terceros y de las primas de seguro convenidas (desgravamen, fraudes y otras). En los casos en los que el banco asuma estos cargos excepcionados, la entidad bancaria podrá capitalizar los mismos.
5. La modificación de los créditos estará exenta del requerimiento de la actualización del avalúo.
6. La entidad bancaria establecerá políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos conforme a los criterios anteriormente descritos.
7. Se considerará como fecha de modificación aquella en la cual el deudor haya aceptado las modificaciones por cualquier medio o modalidad (incluyendo, sin implicar limitación alguna, los medios electrónicos, aceptación tácita, aceptación presunta por silencio, etc.) y, a partir de esa fecha, el banco podrá considerar el préstamo como un crédito modificado para los efectos del presente Acuerdo y del Acuerdo No. 4-2013.
8. A los préstamos modificados no les será aplicable una tasa de interés por mora y cualquier otro cargo o penalidad.
9. Durante el periodo de la modificación establecido en el artículo 4 del presente Acuerdo no se afectarán las referencias de crédito de los deudores en el buró de crédito.

ARTÍCULO 4⁴. PERÍODO DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS MODIFICADOS. Las entidades bancarias tendrán hasta el 30 de junio de 2021 para continuar evaluando los créditos de aquellos deudores cuyo flujo de caja y capacidad de pago se hayan visto afectados por la situación de la COVID-19 y que al momento original de su modificación presentaron un atraso de hasta 90 días.

Igualmente, los bancos podrán efectuar modificaciones a aquellos créditos que no hayan sido previamente modificados, cuyo flujo de caja y capacidad de pago se mantengan afectados por la situación de la COVID-19 y que no presenten un atraso de más de 90 días.

Dichos créditos podrán ser objeto de revisión de sus términos y condiciones, por lo cual el banco podrá pactar y/u otorgar periodos de gracia asegurándose de mantener la clasificación de crédito conforme a lo dispuesto en el artículo 4-A del presente Acuerdo, manteniendo la provisión contabilizada al momento de su modificación.

En el caso de préstamos reestructurados modificados que se encontraban en la categoría de mención especial, serán clasificados conforme con lo dispuesto en el artículo 4-A. Los préstamos reestructurados modificados que se encontraban en la categoría de subnormal, dudoso o irrecuperable mantendrán la clasificación de crédito que tengan al momento de su modificación con sus respectivas provisiones.

Durante el periodo de 1 de enero al 30 de junio de 2021 el banco no ejecutará la garantía correspondiente a los préstamos modificados.

PARÁGRAFO 1. Los préstamos de aquellos deudores que mantenían atraso de más de 90 días (acogidos a la Ley No.156 de 2020) también podrán ser objeto de modificación por la entidad bancaria. Para tales efectos, el banco tendrá hasta el 30 de junio de 2021 para efectuar las modificaciones correspondientes, asegurándose de establecer los nuevos términos y condiciones que pacte con el cliente. Para estos casos, el banco mantendrá la clasificación que tenía el crédito previo a su modificación (subnormal, dudoso o irrecuperable). Igualmente, el banco deberá asegurarse de efectuar los ajustes correspondientes al perfil de riesgo del cliente con las adecuaciones en sus provisiones de acuerdo con sus modelos de pérdida esperada.

PARÁGRAFO 2. Para los efectos de la aplicación del presente Acuerdo, los bancos deberán asegurarse de documentar en los expedientes de créditos la información que evidencie la afectación del deudor a través de la documentación y pruebas presentadas.

⁴ Modificado por el artículo 1 del Acuerdo No. 007-2020, por el artículo 3 del Acuerdo No. 009-2020 y por el artículo 2 del Acuerdo No. 13-2020.

ARTÍCULO 4-A⁵. CATEGORIA DE CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS MODIFICADOS. A efectos de la determinación de las provisiones que serán aplicadas a los créditos modificados, los bancos clasificarán la cartera de los préstamos a personas y los préstamos corporativos y otros préstamos bajo una nueva categoría de riesgo denominada “mención especial modificado”, la cual se define a continuación:

MENCIÓN ESPECIAL MODIFICADO

Los créditos clasificados dentro de esta categoría comprenderán toda la cartera de crédito que ha sido modificada, como consecuencia de la crisis económica causada por la pandemia de la COVID-19.

Las entidades bancarias al momento de clasificar su cartera para efectos del cálculo de las provisiones NIIF deberán tomar en consideración, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Para la cartera de préstamos a persona, clientes afectados producto de suspensión o terminación de contratos, reducción de sus horas de trabajo con disminución de salario, o por disminución en el flujo de caja u otra fuente de pago cuando se trate de independientes clasificados dentro de la cartera de préstamos a personas o al consumidor.
2. Para la cartera de préstamos corporativos y otros préstamos, clientes que el estado general de sus negocios se ha visto afectado por situaciones adversas que han impactado en el sector económico en que se desenvuelve y que el flujo de caja operativo tiende a debilitarse debido a las expectativas inciertas sobre las condiciones económicas.

PARAGRAFO: Para una adecuada administración del riesgo de crédito que comprende el proceso de seguimiento del comportamiento de los préstamos identificados como créditos modificados y clasificados dentro de la presente categoría, las entidades bancarias deberán asegurarse de mantener un registro que evidencie las diferentes modificaciones efectuadas a un mismo crédito. Igualmente, deberán identificar si la condición del deudor obedece a una situación de crédito o liquidez temporal.

ARTÍCULO 4-B⁶. CATEGORIAS DE CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS ACOGIDOS A LO ESTABLECIDO EN LA LEY No. 156 DE 2020 (LEY DE MORATORIA). Los préstamos clasificados en categoría normal y mención especial de aquellos deudores que se hayan acogido a lo dispuesto en la Ley No. 156 de 30 de junio de 2020 que dicta medidas económicas y financieras para contrarrestar los efectos de la COVID-19 en la República de Panamá, se incluirán en la categoría de mención especial modificado a la cual hace referencia el artículo 4-A del presente Acuerdo.

En el caso deudores que se hayan acogido a lo dispuesto en la Ley No. 156 de 2020 y cuyos préstamos se encontraban clasificados en las categorías de subnormal, dudoso o irrecuperable, mantendrán la misma clasificación de crédito, según lo establecido en el Acuerdo No. 4-2013.

ARTÍCULO 4-C⁷. CONDICIONES GENERALES PARA RESTABLECER CONFORME CON EL ACUERDO No. 4-2013 LOS CRÉDITOS MODIFICADOS Y LOS CRÉDITOS ACOGIDOS A LA LEY No. 156 DE 2020. Para el restablecimiento de la aplicación del Acuerdo No. 4-2013 a la cartera de créditos modificados según el Acuerdo No. 2-2020 y la Ley No. 156 de 2020, los bancos seguirán los siguientes parámetros:

1. Aquellos créditos de clientes sobre los cuales las entidades bancarias efectuaron modificaciones conforme con los parámetros establecidos en el presente Acuerdo y cuyos deudores, a partir del 21 de septiembre de 2020, se encuentran en cumplimiento de los términos y condiciones pactados originalmente, le serán aplicables las disposiciones establecidas en el Acuerdo No. 4-2013 sobre Riesgo de Crédito. Igualmente, el banco

⁵ Adicionado por el artículo 4 del Acuerdo No. 009-2020.

⁶ Adicionado por el artículo 5 del Acuerdo No. 009-2020.

⁷ Adicionado por el artículo 6 del Acuerdo No. 009-2020. Modificado por el artículo 3 del Acuerdo No.13-2020.

deberá excluirlos de la categoría de créditos modificados y cualquier cambio a los términos y condiciones se registrará conforme el Acuerdo No. 4-2013.

2. Aquellos créditos de clientes que, a partir del 1 de enero 2021, cumplan por tres (3) meses consecutivos sus condiciones de pago modificadas, podrán ser restablecidos en la categoría normal, conforme a la aplicación del Acuerdo No. 4-2013. Igualmente, esta disposición será aplicable a aquellos créditos clasificados en normal y mención especial de deudores que se acogieron a la Ley No. 156 de 2020.
3. Aquellos créditos modificados, clasificados en la categoría mención especial modificado y sobre los cuales el banco efectúe modificaciones entre el 1 de enero y 30 de junio de 2021 que incumplan con sus nuevos términos y condiciones se mantendrán clasificados en la categoría Mención Especial Modificados hasta tanto la Superintendencia regulatoriamente determine su nueva clasificación y su provisión adicional.
4. Aquellos créditos reestructurados sobre los cuales el banco haya efectuado modificación de sus términos y condiciones y que se encuentren al día en sus pagos, mantendrán la clasificación en la que se encontraban al momento de su modificación. Igualmente, mantendrán las provisiones que ya se habían constituido. A estos créditos les será aplicable lo dispuesto en el artículo 19 del Acuerdo No. 4-2013.
5. Aquellos créditos clasificados en subnormal, dudoso o irrecuperable de deudores que se acogieron a la Ley No. 156 de 2020, y que a partir del 1 de enero de 2021 hayan sido modificados conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 4 del presente Acuerdo y se mantienen al día en sus pagos al 30 de junio de 2021, mantendrán la clasificación en la que se encontraban al momento de su modificación. Igualmente, mantendrán las provisiones que ya se habían constituido. A estos créditos les será aplicable lo dispuesto en el artículo 19 del Acuerdo No. 4-2013.
6. Aquellos créditos clasificados en subnormal, dudoso o irrecuperable de deudores que se acogieron a la Ley No. 156 de 2020, y que a partir del 1 de enero de 2021 hayan sido modificados conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 4 del presente Acuerdo e incumplen, parcial o total, sus pagos al 30 de junio de 2021 mantendrán la clasificación en la que se encontraban al momento de su modificación. Igualmente, mantendrán las provisiones que ya se habían constituido.

Para estos créditos, a partir del 1 de julio de 2021 el banco deberá continuar con la aplicación del Acuerdo No. 4-2013, respecto a su desplazamiento, constitución de provisiones y castigo de operaciones para lo cual deberá considerar los días de atraso que mantenía dicho cliente al momento de la modificación.

ARTÍCULO 4-D⁸. REQUERIMIENTO DE PROVISIÓN PARA LA CATEGORÍA MENCIÓN ESPECIAL MODIFICADO. Para la cobertura del riesgo de crédito, los bancos deberán constituir las provisiones sobre la cartera de los créditos modificados clasificados en la categoría “Mención Especial Modificado”, asegurándose de cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las normas prudenciales establecidas en el presente artículo.

Para tales efectos, los bancos constituirán una provisión equivalente al mayor valor entre la provisión según NIIF de la cartera mención especial modificado y una provisión genérica equivalente a tres por ciento (3%) del saldo bruto de la cartera de préstamos modificados, incluyendo intereses acumulados no cobrados y gastos capitalizados; pudiendo excluirse de este cálculo aquellos créditos modificados garantizados con depósitos pignorados en el mismo banco hasta por el monto garantizado. Para ello, se considerarán los siguientes escenarios:

1. En los casos en que la provisión NIIF sea igual o superior a la provisión genérica de 3% establecida en el presente artículo, el banco contabilizará la correspondiente provisión NIIF en los resultados del año.

⁸ Adicionado por el artículo 7 del Acuerdo No. 009-2020.

2. En los casos en que la provisión NIIF sea inferior a la provisión genérica de 3% establecida en el presente artículo el banco contabilizará en resultados dicha provisión NIIF y la diferencia deberá registrarla en resultados o en una reserva regulatoria en el patrimonio, tomando en consideración los siguientes aspectos:
 - a. Cuando la provisión NIIF sea igual o superior a 1.5% el banco deberá contabilizar dicha provisión NIIF en la cuenta de resultados. Igualmente, la diferencia para completar el 3% de la provisión genérica establecida en el presente artículo se deberá registrar en una reserva regulatoria en el patrimonio.
 - b. Cuando la provisión NIIF sea inferior a 1.5% el banco deberá asegurarse de completar este porcentaje y registrarlo en la cuenta de resultados. Igualmente, la diferencia para completar el 3% de la provisión genérica establecida en el presente artículo se deberá registrar en una reserva regulatoria en el patrimonio.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene la Superintendencia de modificar los porcentajes de provisión y la forma y oportunidad de reversar las provisiones genéricas y reservas regulatorias, en función de las nuevas circunstancias derivadas de la COVID-19.

PARAGRAFO 1. Si bien los bancos están en la obligación de usar las NIIF en la preparación de los registros contables y la presentación de los estados financieros como lo dispone el Acuerdo No. 6-2012, excepcional y únicamente para aquellos bancos donde exista un exceso de provisión genérica sobre la provisión NIIF según se indica en el numeral 2, literal b, del presente artículo y esa diferencia sea material, utilizarán de manera temporal la base contable, así: "Normas Internacionales de Información Financiera tal como han sido modificadas por regulaciones prudenciales relacionadas con las provisiones de la cartera mención especial modificado, emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá para propósitos de supervisión".

PARÁGRAFO 2. En el supuesto indicado en el numeral 2 de este artículo, el exceso de provisión genérica que deba registrarse en patrimonio se contabilizará en una reserva regulatoria que se abona o acredita con cargo a la cuenta de utilidades retenidas. Para efectos del cálculo del índice de adecuación de capital, límites de concentración en un solo deudor o partes relacionadas y cualquier otra relación prudencial, el saldo de la reserva regulatoria no será considerado como fondos de capital regulatorio.

ARTÍCULO 4-E⁹. REVELACIONES EN LOS ESTADOS FINANCIEROS ANUALES AUDITADOS. Para propósitos de preparación y presentación de los estados financieros anuales auditados, los bancos deberán asegurarse de revelar en las notas a los estados financieros la información cualitativa y cuantitativa sobre los créditos clasificados en la categoría mención especial modificado y su impacto en la determinación de la provisión para pérdidas esperadas, así como en los flujos de efectivo actuales y futuros del banco. Las notas deberán revelar como mínimo la siguiente información:

1. Monto de los préstamos en la categoría mención especial modificado.
2. Característica de estas modificaciones, riesgos a los cuales está expuesto el banco y su efecto en los flujos de efectivo del banco.
3. Método de determinación del incremento significativo de riesgo, montos clasificados en etapa 1, 2 o 3 de la NIIF y monto de la provisión para cada una de las etapas.
4. Gestión de riesgo de esta cartera si no está incluido en otra nota a los estados financieros.

ARTÍCULO 4-F¹⁰. OPERACIONES DE SUBSIDIARIAS DE NATURALEZA FINANCIERA EN EL EXTRANJERO. En el caso de entidades bancarias que mantengan subsidiarias de naturaleza financiera establecidas en el extranjero, para efectos de consolidación, le serán aplicables las disposiciones del Acuerdo No. 4-2013.

⁹ Adicionado por el artículo 8 del Acuerdo No. 009-2020.

¹⁰ Adicionado por el artículo 9 del Acuerdo No. 009-2020.

ARTÍCULO 5¹¹. USO DE LA PROVISIÓN DINÁMICA. Para efectos de lo dispuesto en el literal c del artículo 37 del Acuerdo No. 4-2013, que establece restricciones al monto de la provisión dinámica, se establece como medida excepcional y temporal que las entidades bancarias podrán utilizar hasta un ochenta por ciento (80%) de la provisión dinámica solo para compensar las utilidades retenidas disminuidas por la constitución de provisiones NIIF y genéricas sobre la cartera mención especial modificado. Esta utilización de la provisión dinámica se hará en los términos contables establecidos en la Circular No. 124 de 15 de abril de 2020.

En los casos que el banco requiera utilizar más del ochenta por ciento (80%) del monto de la provisión dinámica deberá obtener autorización previa de la Superintendencia de Bancos.

Las entidades bancarias solo podrán efectuar el pago de dividendos una vez hayan restituido el monto de la provisión dinámica que le corresponde de acuerdo con su cartera de créditos, con excepción de los dividendos sobre las acciones preferidas, cuyo pago podrá realizarse siempre que existan suficientes utilidades, previa notificación a esta Superintendencia.

ARTÍCULO 6. CONTAGIO. Durante la vigencia de las medidas adicionales, excepcionales y temporales, no aplicará lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 18 del Acuerdo No. 4-2013.

ARTÍCULO 6-A¹². PROTECCIÓN AL CLIENTE BANCARIO. Las entidades bancarias deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo y asegurarse de fortalecer los procedimientos, mecanismos y metodología de su sistema de atención de reclamos que le permita dar respuesta a todas las solicitudes, reclamos, quejas, inquietudes y controversias que presenten los clientes con respecto a la aplicación de los beneficios de las medidas de alivio financiero dispuestas en la presente norma y demás vinculadas con la materia, de conformidad con lo establecido en el artículo 206 de la Ley Bancaria.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos mantendrá su Sistema de Atención al Cliente a disposición de los clientes y consumidores bancarios para que, a través de los distintos medios y canales de comunicación disponibles a nivel nacional, puedan elevar a la vía administrativa dichas reclamaciones, a fin de permitir velar por el adecuado cumplimiento de las anteriores disposiciones y garantizar la protección de los derechos de los clientes bancarios.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes marzo de dos mil veinte (2020).

¹¹ Modificado por el artículo 10 del Acuerdo No. 009-2020.

¹² Adicionado por el artículo 4 del Acuerdo No. 013-2020 y corregido mediante fe de errata de G.O.