

República de Panamá
Superintendencia de Bancos de Panamá

ACUERDO No. 5-2025
(15 de julio de 2025)

“Que actualiza los lineamientos establecidos en los artículos 199 y 208 de la Ley Bancaria”

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 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 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, acápite I del artículo 11 de la Ley Bancaria es atribución de carácter técnico de esta Junta Directiva fijar en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que el artículo 198 de la Ley Bancaria establece las normas especiales y competencia privativa de la Superintendencia de Bancos para conocer y proteger los derechos de los consumidores bancarios, además de fijar el alcance e interpretación de las normas de protección al consumidor bancario;

Que el artículo 199 de la Ley Bancaria define las condiciones y montos que deben cumplir tanto las personas naturales como jurídicas que adquieran un servicio o producto bancario, activo o pasivo, para ser considerados consumidores bancarios, además se faculta a la Junta Directiva para actualizar dichos montos tomando en cuenta entre otros criterios, el índice de precio al consumidor;

Que el artículo 208 de la Ley Bancaria define las facultades privativas que tiene la Superintendencia de Bancos para conocer y decidir en la vía administrativa los reclamos presentados por los consumidores bancarios en contra de los bancos, hasta por un monto de veinte mil balboas (B/.20,000.00). Igualmente, se faculta a la Junta Directiva para actualizar dichos montos, tomando en consideración, entre otros criterios, el índice de precio al consumidor;

Que debido al incremento del índice de precios al consumidor que se sitúa en un 35% sobre la base de la inflación calculada porcentualmente desde la adopción del Sistema de Atención de Reclamos que instituyó la Ley Bancaria en el año 2008 hasta la fecha, se ha evidenciado un aumento en los precios de los productos y servicios bancarios, reduciendo la efectividad de los montos establecidos en los artículos 199 y 208 de la Ley Bancaria, trayendo como consecuencia la revisión y actualización de estos;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de realizar una actualización de los montos establecidos en el artículo 199 de la Ley Bancaria, los cuales son tomados en consideración para la determinación de un cliente como consumidor bancario, así como el monto máximo para conocer y decidir los reclamos interpuestos ante esta Superintendencia, de conformidad con el artículo 208 de la Ley Bancaria.

ACUERDA:

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

ARTÍCULO 2. CONSUMIDOR BANCARIO. El presente artículo incrementa los montos contemplados en el artículo 199 de la Ley Bancaria, a través del cual se establecen las condiciones para ser considerado consumidor bancario.

1. Personas naturales:

- a. Financiamientos destinados al consumo personal del consumidor bancario o de su familia, hasta un monto de sesenta y ocho mil balboas (B/.68,000.00) por transacción.
- b. Financiamientos para la compra, construcción o mejoras de la vivienda principal del consumidor bancario o de su familia, hasta un monto de ciento sesenta y nueve mil balboas (B/.169,000.00) por transacción.
- c. Depósitos a la vista cuyo titular sea el consumidor bancario, hasta un monto de veintisiete mil balboas (B/.27,000.00) por cuenta.
- d. Depósitos de ahorro o a plazo fijo cuyo titular sea el consumidor bancario, hasta un monto de sesenta y ocho mil balboas (B/.68,000.00) por cuenta.

2. Personas jurídicas:

- a. Financiamientos recibidos para fines comerciales, por las micro y pequeñas empresas, según son definidas por la Ley de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, hasta un monto de doscientos setenta mil balboas (B/.270,000.00).
- b. Financiamientos recibidos a través de persona jurídica para uso final de sus accionistas, dueños, familiares o beneficiarios de éstos, hasta un monto de ciento sesenta y nueve mil balboas (B/.169,000.00).

ARTÍCULO 3. MONTO DE RECLAMO. De conformidad a las facultades establecidas en el parágrafo del artículo 208 de la Ley Bancaria, se establece un nuevo monto de hasta treinta mil balboas (B/.30,000.00), para que la Superintendencia de Bancos ejerza la facultad privativa de conocer y decidir en la vía administrativa, los reclamos interpuestos por los consumidores bancarios.

ARTÍCULO 4. VIGENCIA. Las disposiciones del presente Acuerdo empezarán a regir a partir del 1 de septiembre de 2025.

Dado en la ciudad de Panamá, a los quince (15) días del mes de julio de dos mil veinticinco (2025).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE AD-HOC,

Adriana Raquel Carles

LA SECRETARIA AD-HOC,

María de Lourdes Marengo