

República de Panamá
Superintendencia de Bancos de Panamá

ACUERDO No. 6-2026
(22 de julio de 2026)

“Por medio del cual se modifica el artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011, que dicta 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 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 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 mediante Acuerdo No. 1-2011 del 4 de enero de 2011, esta Superintendencia establece los lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios;

Que el artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011, establece que los bancos deberán informar a los clientes, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato particular;

Que en sesiones de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de modificar el artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011, a fin de fortalecer la transparencia de los productos y servicios bancarios.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. El artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011, queda así:

ARTÍCULO 9. 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. Dicha comunicación deberá incluir la tabla de amortización que corresponde al calendario o cronograma de pago detallado que muestra cómo se distribuirán las cuotas de un préstamo a lo largo del tiempo, en la que debe constar al menos la siguiente información:

- a) El monto desembolsado o capital del crédito;
- b) El plazo total del crédito y la periodicidad de pago de las cuotas;
- c) La tasa de interés aplicable, indicando su modalidad, la tasa de interés efectiva y la forma de cálculo;
- d) El monto de cada cuota, con el desglose correspondiente a capital, intereses y, cuando corresponda, seguros, comisiones y cargos recurrentes asociados al crédito (tales como comisiones de cierre en los casos que aplique u otros cargos);
- e) El saldo de capital antes y después de cada pago;
- f) La fecha o número de cuotas;
- g) El costo total del crédito, entendiéndose como la diferencia entre el monto del crédito aprobado y el monto total por pagar.

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 una copia, sin costo alguno de la tabla de amortización. Además, si durante la vigencia del crédito la entidad bancaria efectuara variaciones en la tasa de interés o cambios en las condiciones pactadas que incidan en el cronograma de pagos, la entidad bancaria deberá entregar de manera gratuita la nueva tabla de amortización recalculada, al momento de notificar la variación al cliente.

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 o cambios en las condiciones pactadas, el banco deberá notificarlo previamente al cliente, quien deberá mantener al banco informado sobre sus cambios en su dirección, números telefónicos, correo electrónico o cualquier otro medio de notificación acordado 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.

PARÁGRAFO: En relación con las notificaciones previstas en el presente artículo, las entidades bancarias deberán garantizar que dichas comunicaciones se realicen al cliente a través de los medios de notificación previamente acordados, asegurándose el banco de dejar constancia del recibido por parte del cliente de la notificación, la cual deberá constar en el expediente de crédito.

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. Las disposiciones del presente Acuerdo empezarán a regir a partir del veintidós (22) de octubre de 2026.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veintidós (22) días del mes de julio de dos mil veintiséis (2026).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

Felipe Echandi Lacayo

David Alberto Davarro

