

24 de junio de 2020  
Circular N.° SBP-DJ-0219-2020

Señor  
Gerente General  
Ciudad.

Referencia: COVID-19. Calidad en el servicio al cliente bancario

Señor Gerente:

Debido al Estado de Emergencia Nacional con motivo de la COVID-19, decretado mediante Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, se afronta un impacto económico en la República de Panamá, lo que repercute en el normal desempeño de las finanzas de un significativo número de clientes del sistema bancario panameño. En esta coyuntura, esta Superintendencia hace énfasis a las entidades bancarias, sobre la importancia de la calidad en el servicio a sus clientes, y del trato sensibilizado y empático hacia éstos, ya sea mediante los canales de atención telefónicos o virtuales, o mediante la atención presencial a nivel de plataforma, para efectos de las consultas, trámites y reclamos.

Es propicia la ocasión para resaltar el sano equilibrio que debe existir en toda relación contractual entre banco y cliente, y a su vez, reiterarle lo dispuesto en los artículos 192 y 193 de la Ley Bancaria, respecto a la obligación de los bancos de prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad; y de ser diligentes en la atención de consultas y peticiones del cliente bancario para conocer el estado de sus obligaciones.

Las entidades bancarias deberán atender de forma clara y acuciosa, los requerimientos de información y las solicitudes de los clientes bancarios, en particular de aquellos que debido al Estado de Emergencia Nacional con motivo de la COVID-19, y al deterioro o menoscabo de sus ingresos habituales, requieren de la aplicación de períodos de gracia, prórrogas o modificaciones a sus créditos, con el objeto de hacer frente a sus obligaciones de acuerdo con su nueva realidad financiera.

Instamos a las entidades bancarias a que en la aplicación de períodos de gracia, prórrogas o modificaciones de créditos a favor de clientes económicamente afectados por la COVID-19, le expliquen detalladamente los aspectos vinculados a la medida aplicada, a fin de que estén enterados y comprendan los nuevos términos y condiciones.

---

*"Velando por la solidez del Centro Bancario Internacional"*

A esta Superintendencia, por mandato de ley, le corresponde velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes, imponer las sanciones que correspondan por la violación de las normas y acuerdos bancarios, así como velar porque los bancos suministren a sus clientes información que asegure la mayor transparencia en las operaciones bancarias. En ese sentido, redoblabremos la fiscalización del cumplimiento de las normas especiales contenidas en la ley y en los acuerdos bancarios, sobre el cliente bancario y sus derechos, y las obligaciones de los bancos respecto a éstos.

Agradecemos al(la) señor(a) Gerente que imparta al personal a su cargo, las instrucciones pertinentes para el cumplimiento de la presente circular.

Atentamente,

Amauri A. Castillo  
Superintendente

ma/ds