

02 de julio de 2025
Nota No. 201-01-0563-DGI



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Código: EXT-SBP-2025-03781
Fecha registro: 17-jul-2025 10:36:38
Registrador: Peñaloza, Yania
Dirigida a: Despacho Superior
Contraseña web: CA4AA123

Señor
Milton Ayón Wong
Superintendente de Bancos
Superintendencia de Bancos de Panamá
Ciudad
E. S. D.

Respetado señor Ayón Wong:

Reciba un cordial saludo, acompañado de nuestros mejores deseos de éxito en el desempeño de sus funciones.

Por este medio, nos dirigimos a usted para solicitar su valioso apoyo en la divulgación a todos los Bancos e Instituciones Financieras autorizadas a operar en el territorio nacional, emisoras de tarjetas de crédito, de la siguiente orientación relacionada con el uso de este medio de pago:

Cuando se realiza un pago mediante tarjeta de crédito, el sistema genera un código de autorización único, el cual es de referencia para identificar y validar una transacción. En caso de pagos duplicados, cada transacción genera un código diferente. Si uno de los pagos es aplicado correctamente y el otro no, el tarjetahabiente puede ejercer su derecho a solicitar un contracargo (chargeback) ante el banco emisor, por este u otro motivo aplicable.

Sin embargo, hemos identificado que, el tarjetahabiente no distingue entre los pagos aplicados y los que no lo han sido, y por desconocimiento, solicita el contracargo de varios pagos o del pago registrado sin la debida verificación.

Esta situación conlleva consecuencias relevantes:

- Perjudica al contribuyente, quien al solicitar contracargo de un pago ya aplicado, posteriormente puede ver anulado dicho pago en su Cuenta Corriente DGI, generando recargos, intereses o multas.
- Afecta los registros de recaudación y obliga a esta Dirección a destinar recursos adicionales para la revisión, verificación y análisis de pagos, de este y otros tipos de casos.

Por lo anterior, solicitamos su apoyo en instruir a las instituciones bancarias emisoras de tarjetas de crédito para reforzar la orientación al tarjetahabiente sobre:

- La recomendación de acudir previamente a nuestras oficinas para aclarar cualquier inconsistencia, a fin de evitar solicitudes erróneas.
- La necesidad de validar adecuadamente qué pagos fueron aplicados antes de solicitar un contracargo.
- La tipificación correcta de los contracargos con su debido sustento.
- La importancia del código de autorización como referencia de verificación.

Asimismo, sería de gran valor que, previo a proceder con una solicitud de contracargo, los bancos requieran un sustento o confirmación de que el contribuyente buscó una solución directamente ante esta Dirección. Nuestro equipo de la Sección de Control a Entidades Recaudadoras está disponible para brindar atención oportuna y canalizar las soluciones correspondientes, así mismo el equipo de atención al contribuyente comunicándose al 524-1600, WhatsApp 6349-4402 o visitar nuestras oficinas a Nivel Nacional.

Agradecemos de antemano su colaboración y el respaldo institucional en esta solicitud, reiterando nuestro compromiso de seguir trabajando de la mano con las instituciones del sistema financiero para el fortalecimiento de los procesos de recaudación, transparencia y educación fiscal.

Atentamente,



Camilo A. Valdés M.
Director General de Ingresos

