



## **AVISO AL PÚBLICO**

Hacemos de su conocimiento que a partir del próximo 25 de agosto de 2008, los consumidores bancarios que deseen presentar algún reclamo contra una entidad bancaria, deberán dirigirse primero al banco respectivo.

Esta disposición se sustenta en el Acuerdo 1-2008 que crea el Sistema de Atención de Reclamos en las entidades bancarias de Licencia General, el Acuerdo 3-2008 que establece los procedimientos para la atención de reclamos ante la Superintendencia de Bancos y en el Capítulo IV del Título VI de la Ley Bancaria.

Tal como lo dispone el Acuerdo 3-2008 la Superintendencia conocerá y decidirá acerca de los reclamos que los consumidores bancarios interpongan en contra de los bancos, una vez hayan sido presentados ante los propios bancos.

En este sentido, los consumidores bancarios podrán dirigir su reclamo a la Superintendencia de Bancos; en primer lugar, cuando el Banco no dé respuesta al consumidor dentro del término de treinta (30) días, establecido en la Ley Bancaria. Vencido este término, el consumidor contará con un plazo hasta de treinta (30) días calendario para presentar su reclamo ante la Superintendencia.

En segundo lugar, cuando habiendo recibido respuesta del Banco dentro del término de treinta (30) días, el consumidor bancario se encuentre insatisfecho con ésta. En este caso, contará con un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del Banco, para presentar su reclamo ante la Superintendencia.

De esta forma, la Superintendencia de Bancos de Panamá cumple con el objetivo de velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes.

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,**

(Original firmado)  
Olegario Barrelier

Panamá, 20 de agosto de 2008