

## AVISO AL PÚBLICO

Que, en virtud de reporte epidemiológico emitido por el Ministerio de Salud, que da cuenta del alto índice de contagio de casos de la COVID-19, el Órgano Ejecutivo ha considerado imperativo reforzar las medidas de restricción a la movilidad ciudadana con el propósito de contener la propagación de la pandemia.

Que, de conformidad con lo anterior, se expidió el Decreto Ejecutivo No. 1686 de 28 de diciembre de 2020, que establece determinadas medidas sanitarias para la restricción de la movilización ciudadana.

Que, por lo anterior, esta Superintendencia de Bancos ha emitido la Resolución General No. SBP-RG-0010-2020 de 29 de diciembre de 2020, que establece lo siguiente:

- La suspensión de los términos procesales y administrativos, a partir de las ocho de la mañana (8:00 a.m.) del día lunes 4 de enero y hasta el viernes 15 de enero de 2021, inclusive, y sin que ello implique el cierre de las Oficinas de la Superintendencia de Bancos, ni la suspensión de labores. El curso de los expedientes activos continuará su trámite interno.

Las personas previamente legitimadas y que requieran conocer el estado de los procesos administrativos en trámite, serán atendidos vía telefónica, a los números telefónicos: 506-7954, 506-7800, 506-7897 y 506-7743 para el caso de Reclamos (Servicios de Atención al Cliente – SAC) y 506-7854.). Para el caso de los procesos de oficio y por Denuncias Administrativas puede dirigir su consulta a la Gerencia de Trámites Procesales y Administrativos al correo electrónico: [tprocesales@superbancos.gob.pa](mailto:tprocesales@superbancos.gob.pa) o a través de las líneas telefónicas 506-7854 y 506-7902 y 506-7902.

No obstante lo anterior, deseamos resaltar que los reclamos y denuncias de los consumidores bancarios pueden ser presentados vía Internet, a través de nuestra página web. Al tiempo que reiteramos que la correspondencia general que deba ser presentada a esta Superintendencia, puede recibirse a través del buzón electrónico: [gdocumental@superbancos.gob.pa](mailto:gdocumental@superbancos.gob.pa).

Panamá, 29 de diciembre de 2020.

(Original firmado)  
Amauri A. Castillo  
Superintendente