

República de Panamá

Superintendencia de Bancos

ACUERDO No. 00x-2024
(xx de XXXX de 2024)

“Que actualiza el procedimiento administrativo para la atención de reclamos ante la Superintendencia”

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 26 de febrero 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 en atención a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos 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, son atribuciones de carácter técnico de la Junta Directiva fijar en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con el artículo 198 de la Ley Bancaria, se otorga a la Superintendencia de Bancos la competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario, de conformidad a las condiciones establecidas en el artículo 199 de la referida norma;

Que de conformidad con los artículos 208 y 211 de la Ley Bancaria, la Superintendencia de Bancos tendrá la competencia privativa para conocer y decidir en la vía administrativa los reclamos que, por violación a las normas establecidas en los Títulos V y VI de la Ley, interpongan los consumidores bancarios en contra de los bancos hasta por un monto de veinte mil balboas, cuando el banco no cumpla con resolver el reclamo del consumidor en un plazo de treinta (30) días y, cuando la decisión del reclamo por parte del banco, aun siendo oportuna, no satisfaga al consumidor bancario;

Que el Acuerdo No. 3-2008 de 24 de julio de 2008, establece el procedimiento para la atención de reclamos ante la Superintendencia aplicados a los bancos de licencia general de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del Título VI de la Ley Bancaria;

Que a través del Acuerdo No. 8-2020 de 16 de julio de 2020, se modifican los artículos 8 y 13 del Acuerdo No. 3-2008, con el fin de establecer el uso del correo electrónico como medio para notificar a las partes de la resolución que acoge y decide el reclamo y de agilizar los procesos para la atención de reclamos ante la Superintendencia de Bancos;

Que, con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad ambiental, la Superintendencia de Bancos de Panamá, como parte de su gestión, ha implementado distintas acciones a lo interno de la institución, destinadas a reducir el impacto de la impresión de papel en el medio ambiente, apoyados en el uso de herramientas digitales y la firma electrónica;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de actualizar las disposiciones relacionadas al procedimiento de atención de

reclamos ante la Superintendencia, a fin de facilitar y agilizar sus procesos a través de mecanismos digitales y reducir el uso del papel.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Acuerdo se aplicará a los consumidores bancarios y a los bancos de licencia general de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del Título VI de la Ley Bancaria.

ARTÍCULO 2. COMPETENCIA. La Superintendencia conocerá de los reclamos de los consumidores bancarios en contra de los bancos, en los siguientes casos:

1. Cuando habiendo recibido dentro del término de treinta (30) días posteriores a la presentación del reclamo, respuesta del banco y el consumidor bancario se encuentre insatisfecho con ésta. En este caso, el consumidor bancario contará con un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del banco, para presentar su reclamo ante la Superintendencia.
2. Cuando el banco no dé respuesta al consumidor bancario dentro del término de treinta (30) días posteriores a la presentación del reclamo, establecido en la Ley Bancaria. Vencido este término, el consumidor contará con un plazo hasta de treinta (30) días calendario para presentar por vía administrativa su reclamo ante la Superintendencia.

ARTÍCULO 3. DE LA REPRESENTACIÓN. Los consumidores bancarios podrán actuar ante la Superintendencia:

1. Por sí mismos.
2. Representados por un tercero que puede o no ser abogado.

En el caso que la actuación fuese mediante representación de un tercero, como se señala en el numeral 2, el poder que se presente deberá cumplir con las formalidades y requisitos legales. No obstante, cuando el consumidor bancario sea una persona jurídica, podrá actuar en su nombre su representante legal, acreditando tal condición mediante certificado emitido por el Registro Público, el cual no podrá tener más de seis (6) meses de antigüedad.

Todas las gestiones realizadas por la entidad bancaria a través de la “Plataforma”, según se define más adelante, se entenderán efectuadas por personas debidamente autorizadas por el banco.

De igual forma, los representantes de las partes que participen en los actos de audiencia o reuniones ordenadas por esta Superintendencia deben estar debidamente facultados para recibir, desistir, sustituir, allanarse, comprometer, transigir o celebrar acuerdos y, por tanto, sus actuaciones serán vinculantes para sus representados.

ARTÍCULO 4. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO. La Superintendencia implementará el uso de las herramientas tecnológicas e informáticas que determine, en adelante la “Plataforma”, para la atención de los reclamos de consumidores bancarios presentados contra bancos de licencia general en la vía administrativa. Todo reclamo presentado dará lugar a la formación de un expediente electrónico en la Plataforma, al cual tendrán acceso los consumidores bancarios, los bancos o sus representantes acreditados, según sea el caso.

Para tales efectos, los consumidores bancarios o sus representantes debidamente acreditados deberán registrarse a través de la Plataforma, a fin de obtener una clave de acceso o credencial que les permita presentar el reclamo y realizar sus actuaciones y gestiones dentro de los expedientes electrónicos de reclamo.

Por su parte, la Superintendencia entregará a cada banco a través de su representante autorizado, una clave o credencial que les permita accesar a la Plataforma, para realizar sus actuaciones y gestiones dentro de los expedientes electrónicos de reclamo. En el evento que el banco efectúe un cambio del representante autorizado inicialmente, deberá notificarlo a través de su representante legal o apoderado debidamente facultado para este tipo de designaciones.

ARTÍCULO 5. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO. El reclamo se presentará ante la Superintendencia en forma electrónica y deberá contar con la siguiente información:

1. Generales del consumidor bancario. (Número de cédula o pasaporte, nacionalidad, número de celular, dirección residencial y laboral).
2. Correo electrónico para efectos de notificaciones.
3. Identificación del banco contra el cual se presenta el reclamo.
4. Los hechos en que se sustenta el reclamo, lo que se exige del banco y el monto o cuantía reclamada, cuando aplique.
5. La constancia de presentación del reclamo expedida por el Sistema de Atención de Reclamos del banco y copia de la respuesta formal dada por el banco, si la hubiere.
6. Las pruebas que sustentan el reclamo, o aducirlas.
7. Documento o constancia que acredite la relación contractual, es decir el tipo de producto o servicio y el monto inicial o límite de éste, de conformidad a los parámetros establecidos en el artículo 199 de la ley bancaria.
8. Cuando el consumidor bancario sea una persona jurídica, deberá presentar un certificado emitido por el Registro Público, donde conste su vigencia y representación, el cual no podrá tener más de seis (6) meses de antigüedad.
9. Cualquier otro requerimiento que determine la Superintendencia.

PARÁGRAFO 1: Cuando el reclamo se realice de manera presencial, se procederá a incorporarlo a un expediente electrónico, para que, en lo sucesivo, continúe su tramitación de manera electrónica. No obstante, el consumidor podrá conocer el estado de su reclamación compareciendo personalmente a las oficinas de la Superintendencia.

PARÁGRAFO 2: En el evento que el consumidor bancario no haya presentado el reclamo previamente ante el banco, la Superintendencia le solicitará cumplir esta primera etapa.

ARTÍCULO 6. ACCESO A LOS EXPEDIENTES. En atención a la confidencialidad bancaria, sólo las partes y sus apoderados aceptados dentro del proceso de reclamo tendrán acceso al expediente del reclamo.

ARTÍCULO 7. ADMISIÓN, CORRECCIÓN, RECHAZO, INHIBICIÓN O DECLINACIÓN DEL RECLAMO. La Superintendencia contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para aceptar, ordenar su corrección, rechazar, inhibirse o declinar el reclamo, contados a partir del día hábil siguiente de su presentación.

Presentada la reclamación, la Superintendencia revisará la sustentación de los hechos y la documentación, de encontrarse todo en debida forma acogerá la reclamación. Si el reclamo adoleciere u omitiere alguna de las formalidades establecidas en la ley o en el presente Acuerdo se ordenará su corrección, la cual se deberá realizar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su notificación.

El reclamo que sea presentado por una persona que no se enmarca en el concepto de consumidor bancario, tal y como es definido en la Ley Bancaria, o cuyas pretensiones superen los límites establecidos en la ley, será rechazado mediante resolución motivada, en la que se ordenará el archivo del expediente. En el evento que esta Superintendencia no sea competente para conocer del reclamo, se abstendrá de conocer el mismo y procederá a declinarlo a la autoridad competente.

Aceptado el reclamo, se notificará de este hecho a las partes, sus representantes o apoderados.

ARTÍCULO 8. TRASLADO Y CONTESTACIÓN. La Superintendencia dará traslado del reclamo al banco de manera electrónica, a través de correo electrónico, para que lo conteste en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de su notificación de conformidad a lo establecido en el numeral 2 del artículo 14 del presente Acuerdo. Con su contestación, el banco deberá adjuntar lo siguiente:

1. Copia íntegra del trámite o gestión realizado respecto al reclamo en su Sistema de Atención de Reclamos, incluyendo todos los sustentos que motivaron la respuesta brindada al consumidor bancario.
2. Los contratos, adendas o cualquier otro documento aceptado y/o firmado por el consumidor bancario donde consten los términos y condiciones aplicables al producto o servicio bancario sobre el cual versa la reclamación, y que sustentan la relación contractual con el consumidor bancario.
3. Las pruebas que sustentan la contestación del reclamo o aducirlas.
4. Cualquier otro requerimiento que determine la Superintendencia.

ARTÍCULO 9. PROCEDIMIENTO ORAL (AUDIENCIA). Una vez vencido el término de traslado la Superintendencia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes fijará la fecha para la celebración de un acto de audiencia con las partes, de manera presencial o virtual, de acuerdo con las reglas y en los casos que se detallan a continuación:

1. Aplicarán para la tramitación a través de audiencia, como procesos de única instancia, aquellos reclamos que traten sobre lo siguiente:
 - a. Pretensiones cuya cuantía no excedan los mil quinientos balboas (B/.1,500.00).
 - b. Reclamaciones cuyo objeto sea lograr el reconocimiento de derechos vinculados a las disposiciones contempladas en el Acuerdo No. 1-2011 sobre transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios y en el Acuerdo No. 4-2011 sobre el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias.
2. La audiencia se celebrará el día y hora señalada, la cual deberá ser notificada con una anticipación no menor a cinco (5) días hábiles, y se realizará con la intervención de las partes que concurran. En caso de que ninguna de las partes asista a la audiencia, la Superintendencia procederá de acuerdo con lo indicado en el numeral 5 de este artículo.
3. Iniciada la audiencia, se hará un breve resumen del reclamo y su contestación, luego se procederá a dar el uso de la palabra al reclamante y posterior al banco, por un periodo de hasta treinta (30) minutos cada uno.
4. Las partes podrán aportar pruebas en el acto de audiencia siempre que estén estrechamente relacionadas a los hechos. En el acto de audiencia, la Superintendencia podrá ordenar la práctica de cualquiera prueba que estime conducente o procedente para verificar las afirmaciones de las partes y la autenticidad y exactitud de cualquier documento público o privado aportado al proceso.
5. De constar en el expediente con suficientes elementos probatorios, la Superintendencia procederá a emitir en el acto, la Resolución final que decide el reclamo o podrá acogerse al término de diez (10) días hábiles para ello.
6. De requerirse la práctica de alguna prueba aducidas por las partes se concederá un término adicional no mayor de diez (10) días hábiles.

PARÁGRAFO: Se exceptúan de este procedimiento aquellos reclamos relacionados a servicios bancarios brindados a través de medios o canales electrónicos.

ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTO ORDINARIO. En aquellos casos que no aplique el proceso oral, una vez culminado el término para presentar la contestación del reclamo por parte del banco, y en cualquier momento antes de emitir la decisión del reclamo, la Superintendencia, de considerarlo necesario, podrá ordenar mediante providencia la celebración de una reunión con las partes de manera presencial o virtual. Esta providencia será notificada con una anticipación no menor a cinco (5) días hábiles.

En el evento que las partes logren un acuerdo durante la citada reunión, se aprobará el acuerdo entre partes mediante Resolución y se ordenará cierre y archivo del proceso.

Cuando una de las partes haya aducido pruebas en su reclamo o contestación, la Superintendencia admitirá y ordenará la práctica de aquellas pruebas que sean conducentes o procedentes. El término para la práctica de pruebas no podrá exceder de veintiún (21) días hábiles.

La Resolución de la Superintendencia en estos casos es irrecusable.

ARTÍCULO 11. PRUEBAS DE OFICIO. Antes de emitir la decisión del reclamo, tanto en el proceso oral como en el procedimiento ordinario, la Superintendencia podrá practicar pruebas de oficio y entre estas:

1. Realizar una inspección especial remota o en sitio, a los sistemas del banco y archivos del consumidor bancario que reposen en el banco, y que guarden relación con el reclamo presentado, a través de las áreas técnicas de la Superintendencia.
2. Ordenar la práctica de oficio de cualquiera otra prueba que estime conducente o procedente para verificar las afirmaciones de las partes y la autenticidad y exactitud de cualquier documento público o privado en el proceso.

La Resolución de la Superintendencia en estos casos es irrecusable y en la misma se señalará el término para la práctica de pruebas, el cual no podrá exceder de veintiún (21) días hábiles.

ARTÍCULO 12. DE LOS ALEGATOS. Culminada la reunión con las partes o concluida la etapa probatoria, el consumidor y el banco tendrán un periodo común de dos (2) días hábiles para presentar sus alegatos.

ARTÍCULO 13. DECISIÓN DEL RECLAMO. Una vez culminadas las etapas procesales comprendidas en los artículos 9 y 10 del presente Acuerdo, según corresponda, la Superintendencia mediante resolución motivada, emitirá la decisión que resuelve el reclamo.

La resolución de la Superintendencia tendrá carácter vinculante para ambas partes y deberá cumplirse en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la resolución, salvo que en la misma se indique un término distinto.

La Superintendencia de Bancos, ante reiterados reclamos si lo considera necesario, podrá exigir al banco la presentación de un plan de acción que permita abordar y corregir los problemas o deficiencias detectadas como objeto del reclamo presentado.

ARTÍCULO 14. NOTIFICACIONES. Las notificaciones a las partes se realizarán simultáneamente a través de los siguientes medios:

1. Mediante avisos colocados en la Plataforma en la cual se tramitan los expedientes electrónicos, en cuyo caso se tendrá por surtida la notificación cuando hayan transcurrido dos (2) días hábiles siguientes al de su publicación.
2. Mediante correo electrónico, al correo indicado por las partes, en cuyo caso la notificación se entenderá realizada transcurrido (2) dos días hábiles siguientes al envío del correo electrónico.

La Resolución que admite y la que resuelve el reclamo, serán notificadas a través de correo electrónico.

En el evento que el correo electrónico proporcionado por alguna de las partes presente errores de envío imposibilitando la recepción del correo con la notificación, se procederá a fijar edicto a través de la página web de la institución en la sección de edictos del portal de atención al cliente.

ARTÍCULO 15. RECURSOS. Las resoluciones que adopte el Superintendente admitirán recursos de reconsideración y de apelación acorde a los siguientes parámetros:

1. Solo admitirán Recurso de Reconsideración:
 - a. La resolución que rechaza el reclamo.
 - b. La resolución que decide el Proceso Oral.
 - c. La Resolución que no admite recurso de apelación.
2. Solo admitirán Recurso de Apelación ante la Junta Directiva:
 - a. La resolución que decide el Proceso Ordinario.

- b. La resolución que impone sanciones por desacato por montos superiores a cinco mil balboas (B/.5,000.00).

PARÁGRAFO: Los recursos deberán ser anunciados y sustentados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación y se concederán en efecto suspensivo.

ARTÍCULO 16. TERMINACIÓN DEL PROCESO. La reclamación se dará por concluida y se ordenará el archivo del expediente al darse alguno de los siguientes supuestos:

1. El desistimiento del reclamante o el allanamiento del banco en cualquier etapa del proceso de reclamo.
2. El acuerdo o transacción entre las partes, en cualquier etapa del proceso de reclamo.
3. Que se decida el reclamo mediante resolución motivada.

ARTÍCULO 17. TRANGRESIONES A LA NORMATIVA BANCARIA. Si en el curso del proceso de reclamos, la Superintendencia estima que el banco ha infringido disposiciones de la Ley Bancaria, o normas reglamentarias, procederá a formular los cargos correspondientes. Para este proceso se abrirá un expediente administrativo, independiente del reclamo.

Este procedimiento no eximirá al banco de la obligación de cumplir con la decisión de la Superintendencia en lo que respecta al reclamo.

ARTÍCULO 18. DESACATO. La Superintendencia podrá sancionar al banco que desatienda o incumpla alguna orden impuesta dentro del proceso de reclamo, con multa de cien balboas (B/.100.00) diarios (días calendario) mientras dure su renuencia. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del consumidor a exigir el cumplimiento de la Resolución que decida el reclamo en la esfera judicial.

Una contestación evasiva o incompleta, la no comparecencia de un representante del banco a las audiencias, reuniones y el incumplimiento de la decisión del reclamo dentro del término establecido para ello, será considerada desacato, para los efectos de este Acuerdo.

La sanción será impuesta al momento de decidir el reclamo.

ARTÍCULO 19. USO DE LA PLATAFORMA. Las siguientes disposiciones serán aplicables al uso de la Plataforma y a los expedientes electrónicos de reclamo:

1. El acceso de la plataforma estará a disposición de las partes las 24 horas del día. No obstante, todo escrito, documento, recurso o gestión deberá ser presentado en la misma dentro del horario de atención de la Superintendencia de Bancos. De presentarse fuera de este horario se entenderá presentado al día hábil siguiente.
Cuando esté corriendo un término en los procesos, se entenderá oportunamente cumplido si la actuación se realiza dentro del término y en el horario de atención de la Superintendencia de Bancos, de lo contrario se entenderá extemporáneo.
2. Cuando excepcionalmente ocurra alguna interrupción de la Plataforma, ya sea cuando esté corriendo el término o cuando esté transcurriendo el último día del término para presentar un documento electrónico, el término se extenderá hasta el día hábil siguiente en que vence el mismo, únicamente por las horas en las cuales la plataforma estuvo inhabilitada.
3. El banco y el consumidor bancario serán responsables de adoptar las medidas de seguridad apropiadas para la custodia y uso de las claves de acceso o credenciales que les permite gestionar a través de la Plataforma.
4. Las resoluciones, certificaciones, notas, informes y demás diligencias que expida la Superintendencia en los procesos de reclamos serán suscritos mediante firma electrónica calificada.
5. Las partes del proceso son responsables de la calidad, exactitud, autenticidad, integridad y confiabilidad de la información o documentación que remitan o presenten a través de la Plataforma.

6. Toda la documentación deberá ser legible, reproducible o consultable.

ARTÍCULO 20. VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir del _____ 2025. No obstante, los procesos en curso iniciados antes de la entrada en vigor del presente Acuerdo le serán aplicables las disposiciones del Acuerdo No. 3-2008 y todas sus modificaciones.

Dado en la ciudad de Panamá, a los xx (xx) días del mes de xx de dos mil veinticinco (2025).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

