

# República de Panamá

## Superintendencia de Bancos de Panamá

**RESOLUCIÓN SBP-ADM-R-2023-01359**  
24 de octubre de 2023

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,**  
en uso de sus facultades legales, y

### CONSIDERANDO:

Que, los diversos acontecimientos que se vienen dando y están afectando el libre tránsito y seguridad, limitan el acceso tanto de los colaboradores, como de los usuarios de forma presencial a las oficinas de la Superintendencia de Bancos;

Que, la seguridad del personal de la Superintendencia, así como de los usuarios, proveedores y terceros, que requieran acceso a la entidad, constituye uno de los aspectos de mayor importancia que ha de valorar la entidad;

Que, esta Superintendencia cuenta con mecanismos y canales de atención electrónica adecuados para mantener la continuidad de las funciones y tareas de la Institución; e igualmente cuenta con canales electrónicos para atender todas las consultas, reclamos, denuncias y trámites en general;

Que, no obstante lo anterior, para fines de los procedimientos administrativos que requieran la presentación en soporte físico en las Oficinas de la Superintendencia, se hace pertinente suspender los términos a fin de garantizar el cumplimiento del debido proceso;

Que, el Superintendente de Bancos, cuenta con la facultad de hacer modificaciones excepcionales al horario general de labores de la Institución, e igualmente, con base en el Artículo 68 de la Ley 38 de 2000, que aplica en forma supletoria, cuenta con la facultad de suspender los términos;

Que, en mérito de lo expuesto, el Superintendente de Bancos,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: SUSPENDER** los términos procesales y administrativos, a partir de las 8:00 a.m. del día de hoy, 24 de octubre de 2023 hasta el viernes 27 de octubre de 2023, y sin que ello implique el cierre de la atención que brinda la Superintendencia de Bancos. El curso de los expedientes activos continuará su trámite interno normalmente.

**ARTÍCULO SEGUNDO: MANTENER** la atención al público, así como las funciones regulares de la Superintendencia, a través, mayormente, de los canales electrónicos que están a disposición de la propia Superintendencia para sus colaboradores y del público en general.

**ARTÍCULO TERCERO: EMITIR** Aviso al Público y la Circular al sistema bancario y fiduciario, así como a los Sujetos Obligados Financieros, comunicando el período de suspensión de atención presencial al público.

**ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR** a la Dirección de Recursos Humanos, así como a la Dirección de Administración de esta Superintendencia, que realicen las coordinaciones necesarias a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en esta Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR** que toda consulta, solicitud, reclamo o denuncia que surja durante el período antes señalado, será atendido por vía electrónica, a través de los canales digitales para los fines de reporte, información, así como el destinado para la Atención al Cliente Bancario.



**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 16, Ordinal II, Numeral 6 de la Ley Bancaria, Artículo 68 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, Artículo 26 del Reglamento Interno de Trabajo de la Superintendencia de Bancos.

Dada en la ciudad de Panamá, a los veinticuatro (24) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,**



Amauri A. Castillo

