

República de Panamá

Superintendencia de Bancos de Panamá

RESOLUCIÓN SBP-ADM-R-2025-00737

13 de noviembre de 2025

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

CONSIDERANDO:

Que, los deberes y atribuciones encomendados por Ley a la Superintendencia de Bancos imponen una pronta atención a los reclamos promovidos por los consumidores bancarios y cualquier otro proceso que derive de estos;

Que, la atención a los usuarios de los servicios bancarios requiere cumplir con los términos y trámites dispuestos en el Acuerdo 3-2008, en la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales y en el Código Judicial, disposiciones éstas de aplicación supletoria,

Que, en el curso del proceso de reclamo o con relación a estos, pueden identificarse hallazgos y/o situaciones que evidencian deficiencias o incumplimientos del Régimen Bancario, que es necesario atender de forma simultánea con los reclamos y que pueden dar lugar a la imposición de sanciones;

Que, en atención a lo dispuesto en el Artículo 16, Ordinal II, numeral 9 de la Ley Bancaria, de conformidad con el Artículo 15 de la Ley Bancaria, corresponde al Superintendente de Bancos, en ejercicio de sus atribuciones, delegar, con sujeción a las decisiones y directrices de la Junta Directiva, responsabilidad, autoridad y funciones en los demás funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos;

Que, mediante Resuelto No.002-2006 de 9 de octubre de 2006, el Superintendente de Bancos delegó en el Secretario General de la Superintendencia de Bancos la responsabilidad, autoridad y funciones inherentes al cargo de Superintendente de Bancos, única y exclusivamente, para atender y tramitar las reclamaciones que interpongan los usuarios y/o clientes de los servicios bancarios;

Que, los procesos de reclamos o los procesos sancionatorios relacionados con estos, conllevan una serie de diligencias y actuaciones para la sustanciación de dichos procesos, las cuales constituyen meros trámites que pueden ser diligenciados por el/la Gerente de Servicio de Atención al Cliente de esta Superintendencia, con el propósito de agilizar dichos procesos;

Que, en ese sentido, se hace necesario delegar en el/la Gerente de Servicios de Atención al Cliente, la tramitación y suscripción de determinadas actuaciones que se surten dentro del proceso administrativo de Reclamo y el proceso administrativo sancionatorio que se derive de este;

Que, vale la pena resaltar que, la delegación de funciones que se hace tiene como objetivo primordial favorecer la agilidad en los trámites relacionados con la atención a los clientes consumidores bancarios;

Que en virtud de lo anterior el Superintendente de Bancos,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Delegar en el/la Gerente de Servicio de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos, o quien ocupe su cargo en ausencia de este/a, las funciones y autoridad inherentes al cargo de Superintendente de Bancos para conocer, atender y tramitar los procesos administrativos de reclamos y los sancionatorios que se inicien como resultado de la identificación de hallazgos que pudieran constituir incumplimientos a la normativa, identificados estos en el curso de los procesos de reclamos promovidos ante esta Superintendencia o relacionados con estos, única y exclusivamente para las



siguientes actuaciones:

- Firma de Resolución Inicial del Proceso: Resolución de Admisión, Resolución que ordena la Corrección del reclamo, Resolución Inhibitoria o Resolución que Rechaza el reclamo.
- Autorizar con su firma las notas que hacen requerimientos o que comunican solicitudes de pruebas admitidas.
- Suscribir el Acta de Audiencia en los casos que proceda.

ARTÍCULO SEGUNDO: Someter lo resuelto en el Artículo Primero de esta Resolución a la consideración, decisiones y directrices de la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO TERCERO: La delegación de funciones que se hace por medio de la presente Resolución, es revocable en cualquier momento por parte del Superintendente.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículos 15, 16, Ordinal II, Numeral 9 de la Ley Bancaria. Ley 38 de 2000.

Dada en la ciudad de Panamá, a los trece (13) días del mes de noviembre de dos mil veinticinco (2025).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,



Milton Ayón Wong

