

República de Panamá

Superintendencia de Bancos de Panamá

RESOLUCIÓN SBP-JD-R-2025-00818
(16 de diciembre de 2025)

LA JUNTA DIRECTIVA,
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución SBP-ADM-R-2025-00737 de 13 de noviembre de 2025, el Superintendente de Bancos ha delegado en el Gerente de Servicio de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos, o quien ocupe su cargo en ausencia de éste/a, 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 éstos en el curso de los procesos de reclamos promovidos ante esta Superintendencia o relacionados con éstos, única y exclusivamente para ciertas actuaciones;

Que, mediante el citado 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 éstos conllevan una serie de diligencias y actuaciones para la sustanciación de dichos procesos, las cuales constituyen meros trámites que puede ser diligenciados por el/la Gerente de Servicio de Atención al Cliente de esta Superintendencia, con el propósito de agilizar dichos procesos;

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 el ejercicio de la función de delegación por parte del Superintendente de Bancos queda sujeto a la decisiones y directrices que efectúe la Junta Directiva, tal como lo establece el Artículo 16, Ordinal II, numeral 9 de la Ley Bancaria;

Que previa las consideraciones expuestas, esta Junta Directiva,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Acoger y Ratificar la Resolución SBP-ADM-R-2025-00737 de 13 de noviembre de 2025, a través de la cual el Superintendente de Bancos ha delegado en el Gerente de Servicio de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos, o quien ocupe su cargo en ausencia de éste/a, 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 éstos en el curso de los procesos de reclamos promovidos ante esta Superintendencia o relacionados con éstos, única y exclusivamente para ciertas actuaciones, a saber:

- Firmar la 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.

"Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios"

ARTÍCULO SEGUNDO: El Superintendente podrá recuperar la competencia momentánea o definitivamente, o bien para casos específicos, si lo estima conveniente.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículos 13 y 16, Ordinal II, numeral 9 de la Ley Bancaria. Ley 38 de 2000.

Dada en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

Felipe Echandi Lacayo

David Alberto Davarro



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”