

**Advertencia:** Este texto es presentado con propósitos informativos y es un extracto tomado de la Ley Bancaria, cualquiera consulta remitirse a la misma.

## **TÍTULO V CLIENTE BANCARIO**

### **CAPÍTULO I PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 192. PRINCIPIOS.** Los principios establecidos en los Títulos V y VI de este Decreto Ley tienen por finalidad aportar, a la relación contractual, la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes.

Los bancos están obligados a prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad, de conformidad con las normas y principios del presente Título.

**ARTÍCULO 193. OBLIGACIONES DE LOS BANCOS.** Son obligaciones de los bancos las siguientes:

1. Informar al cliente bancario, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato en particular.
2. Abstenerse de utilizar los actos otorgados o cumplidos por el cliente bancario, como la firma de documentos en blanco, para fines distintos a los anunciados al momento de requerirlos.
3. Abstenerse de impedir, de cualquier manera, que el cliente bancario, sin menoscabar el cumplimiento de sus obligaciones frente al banco, desista de mantener la relación con el banco.
4. No aplicar o cobrar cargos por servicios que no han sido prestados por el banco y que no han sido previamente acordados con el cliente bancario, y reembolsarlos al momento de ser exigidos.
5. Ser diligente en la atención de consultas y peticiones del cliente bancario para conocer el estado de sus obligaciones o para acreditar su conocimiento ante terceros.
6. Informar, sin costo alguno y en un tiempo prudencial, sobre la evolución de las operaciones, cuentas y negocios que mantienen con ellos, así como a emitir libre de cargos los recibos y certificaciones de las transacciones de los clientes bancarios.

**ARTÍCULO 194. DERECHOS DE LOS CLIENTES BANCARIOS.** Los clientes bancarios tendrán, entre otros, los siguientes derechos básicos e irrenunciables:

1. Conocer antes, durante y después, toda la información de manera clara, veraz y sin costo alguno, respecto de un producto o servicio bancario.
2. Desistir, en cualquier momento, de continuar la relación con el banco, sin menoscabo del cumplimiento de sus obligaciones, ni de los cargos previamente pactados y aplicables al desistimiento prematuro de la relación.
3. Confidencialidad en lo que respecta a su relación con el banco frente a terceros, así como a su privacidad.
4. Recibir un servicio diligente y eficiente por parte del banco, particularmente en lo que respecta a consultas y peticiones para conocer el estado de las obligaciones o derechos dimanantes de las mismas.

## **CAPÍTULO II CONTRATOS Y DOCUMENTOS BANCARIOS**

**ARTÍCULO 195. REVISIÓN DE MODELOS DE CONTRATOS BANCARIOS.** Los bancos mantendrán los modelos actualizados de los contratos bancarios y demás documentos accesorios a disposición de la Superintendencia, que podrá revisarlos en cualquier momento y emitir opiniones sobre ellos respecto a las disposiciones contenidas en este Decreto Ley y las normas que lo desarrollan.

La revisión y no objeción de modelos de contratos o de cualesquiera documentos por parte de la Superintendencia, no inhibirá a un consumidor de su derecho a recurrir a una autoridad jurisdiccional en caso de considerar que sus derechos le han sido conculcados.

**ARTÍCULO 196. CONTRATOS ESCRITOS.** Los contratos bancarios deberán contener, como mínimo al momento de la contratación, la siguiente información básica:

1. Nombre completo, nacionalidad, domicilio y número de cédula de identidad personal u otro documento de identificación válido de cada uno de los contratantes. En caso de tratarse de una persona jurídica, deberán indicarse la razón social, los datos de identificación registral u otros equivalentes legales, domicilio social más las generales completas de su representante legal.
2. Descripción detallada de los servicios contratados.
3. Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios, en los casos en que sea aplicable.
4. Indicación de la periodicidad con que deban efectuarse los abonos o pagos de cuotas, el monto de éstos y el lugar donde deban efectuarse.
5. Término de la obligación contraída o de vigencia del contrato.

6. Tasa de interés nominal y la tasa de interés efectiva aplicable con indicación de su método de cálculo. En los casos de líneas de crédito deberá expresarse la fórmula para la determinación de la tasa de interés efectiva aplicable.
7. En caso de que el contrato o transacción contenga exclusiones, limitaciones y/o causales de terminación, éstas deberán aparecer en forma resaltada dentro del texto.
8. Fecha en que se formaliza el contrato o transacción.
9. En el mismo contrato o en documento aparte que en todo caso debe entregarse al cliente bancario, deberá hacerse una descripción detallada de las cantidades que se le vayan a cobrar a un cliente bancario, indicando el concepto del cobro y su expresión o estimación en términos monetarios. Se entienden incluidos los gastos de investigación de créditos, tramitación de solicitudes, intereses moratorios, recargos, comisiones, gastos notariales, de registro, primas de seguros, sobretasas y cualesquiera otros de naturaleza análoga.
10. La forma y la periodicidad con que la entidad bancaria comunicará, al cliente bancario, sobre cualesquier cambio o modificación a los términos y condiciones pactadas en el contrato suscrito.
11. Cualquier otra cláusula o disposición que las partes consideren convenientes estipular.

**PARÁGRAFO.** No serán aplicables a los contratos y transacciones bancarias lo dispuesto en los artículos 72 y 73 de la Ley 45 de 2007.

**ARTÍCULO 197. DOCUMENTOS EN BLANCO.** El cliente bancario podrá firmar documentos accesorios en blanco, siempre que estén relacionados con la transacción principal a la cual accede y estén claramente identificados como tales.

Deberá especificarse en el contrato principal o en otro documento suscrito por el banco y por el cliente bancario, una breve descripción del documento o de los documentos accesorios firmados en blanco.

Una vez concluida la relación contractual entre el cliente bancario y el banco, los documentos accesorios firmados en blanco no utilizados, deberán ser devueltos al cliente bancario y, si en el término de treinta días hábiles éste no retira dichos documentos, el banco procederá a su destrucción.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Documentos Negociables.

## **TÍTULO VI PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR BANCARIO**

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 198. NORMAS ESPECIALES Y COMPETENCIA.** La protección al consumidor o usuario de los servicios bancarios se regirá por las normas especiales contenidas en el presente Título.

La Superintendencia velará privativamente por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Título. En consecuencia, tendrá la facultad de desarrollarlo y fijar el sentido, alcance e interpretación de sus normas en la forma que estime conveniente para dar cumplimiento a lo aquí establecido.

Por razón de su naturaleza bancaria, se otorga a la Superintendencia la competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario.

**ARTÍCULO 199. CONSUMIDOR BANCARIO.** Para los efectos del presente Título se considerará consumidor bancario aquel cliente bancario, sea persona natural o jurídica, que adquiera un servicio o producto bancario, activo o pasivo, que reúna las siguientes condiciones:

1. Personas naturales:

- a. Financiamientos destinados al consumo personal del consumidor bancario o de su familia, según hayan sido definidos estos por la Superintendencia, hasta un monto de cincuenta mil balboas por transacción.
- b. Financiamientos para la compra, construcción o mejoras de la vivienda principal del consumidor bancario o de su familia, hasta un monto de ciento veinticinco mil balboas por transacción.
- c. Depósitos a la vista cuyo titular sea el consumidor bancario hasta un monto de veinte mil balboas por cuenta.
- d. Depósitos de ahorro o a plazo fijo cuyo titular sea el consumidor bancario hasta un monto de cincuenta mil por cuenta.

2. Personas jurídicas:

- a. Financiamientos recibidos para fines comerciales, por las micro y pequeñas empresas, según son definidas por la Ley de Micro, Pequeña y Mediana Empresa, hasta un monto total de doscientos mil balboas.

b. Financiamientos recibidos a través de persona jurídica para uso final de sus accionistas, dueños, familiares o beneficiarios de éstos, hasta un monto de ciento veinticinco mil balboas.

c. Cualquier otra transacción de persona jurídica, según sea determinado por la Superintendencia.

**PARÁGRAFO.** La Junta Directiva tendrá la facultad de actualizar los montos establecidos en este artículo, cuando lo estime conveniente, tomando en cuenta, entre otros criterios, el índice de precios al consumidor.

## **CAPÍTULO II DE LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 200. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.** Del contenido del artículo 36 de la Ley 45 de 2007, sólo le será aplicable a los bancos lo establecido en los numerales 1, 2, 7, 9, 12 y 13, los cuales establecen la obligación de suministrar información a su consumidor bancario.

Para los efectos de lo establecido en dichos numerales, y siempre que los contratos bancarios se ajusten a las exigencias de ley, se entenderá que los proveedores cumplen con la obligación de suministrar información al consumidor bancario, con la entrega del documento que contenga el contrato o los términos y condiciones del servicio o producto de que se trate.

## **CAPÍTULO III DE LAS NULIDADES**

**ARTÍCULO 201. NULIDAD DE CLÁUSULAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN.** En los contratos bancarios de adhesión, se considerarán nulas las estipulaciones que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido en el presente Decreto Ley y las normas que lo desarrollan.

Quedan excluidas de los efectos de dicha causa de nulidad aquellas cláusulas que impliquen renunciaciones de derechos o trámites, expresamente permitidas por otras leyes.

**ARTÍCULO 202. NULIDAD DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES.** El alcance y la interpretación del artículo 74 de la Ley 45 de 2007, será el siguiente:

1. El carácter abusivo, y por ende la nulidad absoluta de una cláusula contractual, se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los productos o servicios que sean objeto del contrato y considerando, en el momento de la celebración, todas las circunstancias que concurran en ésta, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro del que dependa.
2. Las fluctuaciones de precios sobre los productos financieros no se considerarán cambios en las condiciones del contrato, si así ha sido pactado en él.

3. No se considerarán nulos los contratos bancarios redactados en idioma distinto del español, siempre que así lo solicite el usuario del servicio bancario y no se trate de documento público. Igualmente se permitirá la redacción de un contrato bancario en idioma distinto al español en aquellos casos en que la naturaleza internacional del contrato así lo exija.
4. No se considerarán nulas las cláusulas que permitan la renuncia al domicilio, a los trámites del proceso, a los términos y a las notificaciones personales, siempre que se ajusten a las normas contempladas en el Código Judicial, en el Código Civil y/o en otras leyes.
5. No se considerarán nulas las cláusulas que permitan al banco cambiar o modificar los términos y condiciones del contrato bancario, atendiendo a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 196.

**ARTÍCULO 203. CAUSALES DE NULIDAD RELATIVA.** Los parámetros para determinar la aplicabilidad adecuada en cada una de las causales de nulidad relativa establecidas en el artículo 75 de la Ley 45 de 2007, serán los que establezcan leyes especiales. A falta de estas causales, se aplicará lo que establezcan las normas que desarrolle la Superintendencia y, en su defecto, los usos y prácticas bancarias generalmente observados en la plaza y los principios de buena fe y equilibrio contractual. **ARTÍCULO 204. DECLARACIÓN DE NULIDAD.** La Superintendencia no podrá declarar la nulidad de una cláusula en un contrato bancario de adhesión. Dicha facultad estará a cargo de las autoridades competentes.

**ARTÍCULO 205. COMPETENCIA PARA DECLARACIÓN DE NULIDAD.** La declaratoria de nulidad de cláusulas en los contratos de los bancos con sus clientes queda sujeta a la jurisdicción de los tribunales, en la forma prevista en la ley. En tal virtud, no es facultad ni responsabilidad de la Superintendencia declarar nulidad alguna en los contratos de los bancos con sus clientes.

#### **CAPÍTULO IV DE LOS RECLAMOS**

**ARTÍCULO 206. SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.** Todos los bancos de licencia general contarán con un sistema administrativo acorde a sus actividades, responsable de conocer y atender, en forma personalizada, los reclamos, quejas y controversias que surjan de la relación con sus clientes.

El ejecutivo responsable de este servicio responderá ante la gerencia del banco. Sus decisiones serán vinculantes para el banco y se darán en un término no mayor de treinta días. En su respuesta al consumidor bancario, el banco deberá indicarle que en caso de inconformidad tiene un plazo adicional de treinta días para presentar su reclamo ante la Superintendencia, según lo establece el artículo 211.

Los bancos serán responsables de informar y señalar a sus clientes la ubicación del servicio de atención de reclamos y del ejecutivo responsable. Los bancos llevarán un registro detallado de los reclamos que le sean presentados.

**ARTÍCULO 207. DERECHOS Y OBLIGACIONES.** El consumidor bancario, en adición a lo dispuesto en el artículo 194, tendrá derecho a ser atendido por vía de reclamación administrativa por la Superintendencia, en lo que respecta a los temas establecidos en los Títulos V y VI de este Decreto Ley.

Por su parte, el banco tendrá la obligación de comparecer ante la Superintendencia cuando, por la vía administrativa, se presente reclamación en su contra por la vulneración o incumplimiento de alguna disposición del presente Título.

**ARTÍCULO 208. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.** La Superintendencia tendrá la facultad privativa de conocer y decidir en la vía administrativa los reclamos que, por violación a las normas establecidas en los Títulos V y VI del presente Decreto Ley, interpongan los consumidores bancarios en contra de los bancos, hasta por un monto de veinte mil balboas. Una vez la Superintendencia tome conocimiento de estos reclamos por incumplimiento de normas bancarias de protección bancaria al consumidor bancario y por razón del interés que protege y la naturaleza de la actividad, no habrá intervención alguna, simultánea o posterior, de otra autoridad.

**PARÁGRAFO.** La Junta Directiva tendrá la facultad de actualizar los montos establecidos en este artículo, cuando lo estime conveniente, tomando en cuenta, entre otros criterios, el índice de precios al consumidor.

**ARTÍCULO 209. EXCEPCIONES DE LA COMPETENCIA.** La Superintendencia no conocerá de reclamos sobre aquellas materias establecidas en la Ley 6 de 1987, en lo referente a los beneficios de los jubilados, pensionados, de la tercera y cuarta edad; la Ley 24 de 2002 sobre referencias de crédito, y la Ley 45 de 2007 en lo referente a veracidad en la publicidad.

**ARTÍCULO 210. SOLUCIÓN DE RECLAMOS.** Las violaciones de los derechos y obligaciones establecidos en el Título VI del presente Decreto Ley, se conocerán y resolverán mediante recurso administrativo ante la Superintendencia.

**ARTÍCULO 211. RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA.** La Superintendencia conocerá de los reclamos de los consumidores bancarios en contra de los bancos, en los siguientes casos:

1. Cuando el banco no cumpla con resolver el reclamo del consumidor en un plazo de treinta días, y el consumidor decida interponer ante la Superintendencia el reclamo administrativo correspondiente.
2. Cuando la decisión del banco, aun siendo oportuna, no satisfaga al consumidor bancario y este decida interponer el reclamo ante la Superintendencia.

**PARÁGRAFO.** El consumidor bancario tendrá un plazo de treinta días, contado a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del banco, para someter su reclamo ante la Superintendencia.

**ARTÍCULO 212. ARBITRAJE DE SERVICIOS BANCARIOS.** Se instituye el arbitraje de servicios bancarios como método alternativo de solución de las controversias surgidas entre bancos y consumidores bancarios. La Superintendencia quedará facultada para arbitrar en los conflictos entre bancos y consumidores bancarios cuando las partes lo sometan a su competencia, con plena facultad para dirimir estos conflictos, de acuerdo con lo dispuesto en este Decreto Ley y las normas que lo desarrollan.

**ARTÍCULO 213. NORMA SUPLETORIA.** Para efectos de este Título, en materia de protección al consumidor, se aplicarán las disposiciones pertinentes de la Ley 45 de 2007, en cuanto no contradigan lo dispuesto en el presente Título. En cuanto sean aplicables, dichas disposiciones se interpretarán en el ámbito administrativo y se aplicarán en todo caso de conformidad con las normas y principios establecidos en el presente Título.