



Superintendencia
de Bancos de Panamá

**Instructivo para interponer reclamo
administrativo de consumidor
bancario ante la SBP**

v.ENERO2022

Señor(a) Consumidor(a) Bancario(a):

Para efectos de la presentación de reclamo administrativo ante la Superintendencia de Bancos, tenga en cuenta los siguientes requisitos:

1

Presente reclamo ante el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) de la entidad bancaria.

- Antes de interponer reclamo ante la Superintendencia de Bancos, deberá acudir a la entidad bancaria con la que mantenga discrepancia en virtud de un producto o servicio contratado, y formalizar su reclamo (*por escrito*) ante el **Sistema de Atención de Reclamos (SAR)** de dicho banco, solicitando el respectivo acuse o constancia de recepción.
- El Sistema de Atención de Reclamos (SAR) de la entidad bancaria, cuenta con un término de 30 días calendarios para emitir una respuesta formal (*por escrito*) a su reclamo.
- Si la entidad bancaria no le brindare respuesta dentro del mencionado plazo o si la respuesta no le fuere satisfactoria, dentro de los 30 días siguientes podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

2

Valide si en su caso, califica como “consumidor bancario”, según lo dispuesto en el [Artículo 199](#) de la Ley Bancaria.

3

Valide si su pretensión se enmarca en la competencia de la Superintendencia de Bancos, según lo dispuesto en el [Artículo 208](#) y [Artículo 209](#) de la Ley Bancaria.

Si su pretensión (lo que se reclama) no califica para ser atendida por la Superintendencia de Bancos, acceda a la información sobre: (i) [Otras entidades públicas con competencia para la atención de reclamos de consumidores del sector financiero](#), e, (ii) [Instancias donde interponer Demandas según su Cuantía](#).

4

Formalice su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

- Tome en consideración que su reclamo podrá ser presentado de forma virtual, ingresando al sitio web www.superbancos.gob.pa sección “Servicio al cliente”, “Reclamos”.
- También se cuenta con la opción de presentación de forma presencial, agendando previamente su cita, ya sea, (i) a través del sitio web www.superbancos.gob.pa sección de “Servicio al cliente”, “Agende su cita”; o, (ii) a través del siguiente enlace:

<https://superintendenciabancos.fluyapp.com/> ; o, (iii) descargando la aplicación Fluyapp (disponible de forma gratuita en Play Store y App Store).

- En caso de presentar la reclamación de forma virtual, a través del sitio web, se advierte sobre la responsabilidad del consumidor respecto al resguardo y el uso correcto del “usuario” y la “contraseña” para ingresar al sistema en línea, en el cual reposa la información del reclamo y a través del que podrá verificar el estatus del proceso de reclamo y aportar pruebas.

5

Documentos que deben adjuntarse al reclamo

Si el consumidor bancario es **Persona Natural**, deberá adjuntar como mínimo, lo siguiente:

- Copia del reclamo presentado ante la entidad bancaria con la cual mantiene discrepancia. Dicho reclamo debe: (i) constar dirigido al Sistema de Atención de Reclamos (SAR) del banco, (ii) estar firmado por el reclamante, y, (iii) contener el acuse o constancia de recepción por parte del banco.
- Copia de la respuesta expedida por el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) del banco, si la hubiere.
- Nota de reclamo dirigida a la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos, en la cual se detallen los siguientes datos, como mínimo: (i) nombre del reclamante, (ii) número de cédula / pasaporte, (iii) nombre del banco contra el cual presenta la reclamación, (iv) tipo de producto o servicio objeto de la reclamación, (v) monto o límite del producto o servicio objeto de la reclamación, (vi) redacción clara y precisa sobre los hechos, (vii) detalle claro y preciso de la pretensión, (viii) cuantía/ monto reclamado, (ix) lista de las pruebas (documentos) que adjunta. [Ver modelo de nota de reclamo.](#)
- Copia de cédula y/o pasaporte (vigente).
- Si está siendo representado por tercero/a o apoderado/a, debe aportar nota de autorización o poder formal, según sea el caso, que incluya todos los datos del consumidor bancario/reclamante y del autorizado/apoderado, debidamente firmado por ambas partes. De no presentarse personalmente, debe constar autenticado por Notario Público.
- Cualquier otro documento que sirva de prueba para sustentar su reclamo, en especial copia del contrato, estados de cuenta.

Si el consumidor bancario es **Persona Jurídica**, deberá adjuntar como mínimo, lo siguiente:

- Original de certificación de la sociedad o persona jurídica que reclama, emitida por el Registro Público, de fecha reciente (máximo 3 meses de vigencia), o copia de la escritura de constitución.
- Copia de la cédula o pasaporte del Representante Legal de la persona jurídica.
- Copia del reclamo presentado ante la entidad bancaria con la cual mantiene discrepancia. Dicho reclamo debe: (i) constar dirigido al Sistema de Atención de

Reclamos (SAR) del banco, (ii) estar firmado por el representante legal, y, (iii) contener el acuse o constancia de recepción por parte del banco.

- Copia de la respuesta expedida por el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) del banco, si la hubiere.
- Nota de reclamo dirigida a la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos, en la cual se detallen los siguientes datos, como mínimo: (i) nombre de la persona jurídica que reclama, (ii) datos de inscripción en el Registro Público y número de RUC, (iii) domicilio, (iv) teléfono, (v) nombre del banco contra el cual presenta la reclamación, (vi) tipo de producto o servicio objeto de la reclamación, (vii) monto o límite del producto o servicio objeto de la reclamación, (viii) redacción clara y precisa sobre los hechos, (ix) detalle claro y preciso de la pretensión, (x) cuantía/ monto reclamado, (xi) lista de las pruebas (documentos) que adjunta.
- Si está siendo representada por apoderado/a, debe aportar poder formal que incluya todos los datos del consumidor bancario/reclamante y del apoderado, debidamente firmado por ambas partes y autenticado por Notario Público.
- Cualquier otro documento que sirva de prueba para sustentar su reclamo.

Cuando se trate de reclamos por temas relacionados a financiamientos otorgados a favor de Micro y Pequeñas Empresas, además de los documentos ya enlistados, deberán aportarse los siguientes:

- Certificación de micro o pequeña empresa, expedida por la Autoridad de la Micro Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), o,
- Estados Financieros o Declaración de Renta más reciente de la sociedad.

*De no contar con dichos documentos, puede completar y firmar el "[Formulario de Declaración Jurada](#)", el cual debe digitalizar.

Conozca las Etapas del Proceso

Una vez presentada su solicitud de reclamo ante la Superintendencia de Bancos, estará sujeto a las siguientes etapas:

- **Etapas 1:** En esta etapa la Superintendencia de Bancos podrá aceptar, solicitar corrección, rechazar, inhibirse o declinar el reclamo. Si el reclamo es acogido, se corre traslado a la entidad bancaria (notificación), de modo que remita sus descargos y aporte las pruebas de sustento. Posteriormente, a opción de la Superintendencia, podrá convocarse una reunión entre las partes, con propósitos conciliatorios.
- **Etapas 2** - Apertura a pruebas. Las partes procederán con la presentación de pruebas adicionales, si las hubiere, dentro del término establecido.
- **Etapas 3** - Admisión o rechazo de pruebas, solicitud de nuevas pruebas a las partes y alegatos, lo cual será presentado por cada parte, dentro del término establecido.
- **Etapas 4:** Resolución Final.

Una vez que las partes se den por notificadas de la Resolución Final, en caso de estar en desacuerdo con la decisión emitida, pueden interponer los siguientes Recursos:

- Recurso de Reconsideración, ante el funcionario que expidió la misma.
- Recurso de Apelación, ante la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos.
- Recurso Contencioso Administrativo ante la Sala Tercera Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Excepciones a la Competencia

La Superintendencia no conocerá de reclamos que interpongan los consumidores bancarios en contra de los bancos, en caso de exceder la suma de veinte mil balboas, así como aquellos interpuestos por quienes no se enmarquen en la categoría de consumidor bancario; ni 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. ([Artículos 208](#) y [209](#) de la Ley Bancaria)

Tampoco podrá conocer aquellas reclamaciones presentadas por los consumidores bancarios que versen sobre hechos delictivos (fraude, robo, falsificación de documentos, entre otros de carácter judicial). Lo anterior es competencia de las autoridades judiciales y deberá ser gestionado ante éstas.



Superintendencia
de Bancos de Panamá



www.superbancos.gob.pa