

# **SECRETARÍA GENERAL**

## **GERENCIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BANCARIO**

### **PREGUNTAS FRECUENTES**

La información contenida en el presente documento es exclusivamente de carácter referencial y tiene como objetivo proporcionarles a los usuarios del sistema bancario, una herramienta de consulta sobre los criterios normativos adoptados por la Superintendencia de Bancos de Panamá, a través de las consultas más frecuentes realizadas por los bancos, clientes bancarios y público en general, atendidas por la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario.

Esta Superintendencia se reserva el derecho de actualizar, modificar o eliminar la información contenida en el presente documento, así como su presentación y configuración en cualquier momento.

**1. ¿Qué es la Superintendencia de Bancos de Panamá?**

**Respuesta:** La Superintendencia de Bancos es una institución autónoma del Estado, creada en 1998, y tiene como misión regular y supervisar que los bancos sean estables, confiables y seguros, garantizándonos que nuestro dinero esté en buenas manos.

**2. ¿Cómo puedo saber qué entidades bancarias son reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá?**

**Respuesta:** En el sitio web de la Superintendencia de Bancos de Panamá, ([www.superbancos.gob.pa](http://www.superbancos.gob.pa)), la sección “Entidades Supervisadas” contiene una lista completa de las entidades a las que se les ha emitido licencia para ejercer el negocio de banca en la República de Panamá. No obstante, si tiene alguna duda sobre este tema, puede llamar a los teléfonos: 506-7800, 506-7897 o 800-7897 (línea gratuita).

**3. ¿Puedo presentar un reclamo contra un banco?**

**Respuesta:** Sí. Los consumidores bancarios que deseen presentar algún reclamo, queja o controversia contra una entidad bancaria, deberán dirigirse primero al Sistema de Atención de Reclamos del banco respectivo.

Esto se sustenta en el Acuerdo 1-2008 que crea el Sistema de Atención de Reclamos en las entidades bancarias de Licencia General; el Acuerdo 3-2008 que establece los procedimientos para la atención de reclamos ante la Superintendencia de Bancos, y en el Capítulo IV del Título VI de la Ley Bancaria.

**4. ¿Qué debo hacer para presentar un reclamo contra un banco?**

**Respuesta:** Para presentar un reclamo al banco, debemos redactar una nota explicando todo lo sucedido con su inconformidad o situación que lo esté afectando. Dentro de esta nota, como cliente, le indicará sus pretensiones; es decir, lo que desea que se haga para resolver su reclamo (devolución, ajuste, etc.)

**5. ¿Puedo presentar un reclamo directamente a la Superintendencia de Bancos de Panamá?**

**Respuesta:** Por disposición legal, antes de presentar el reclamo a la Superintendencia de Bancos, debemos presentarlo primero al banco. El banco cuenta con un área llamada: "Sistema de Atención de Reclamos", este tiene 30 días calendario para darle respuesta formal. Si al término de los 30 días, el banco no le ha dado respuesta o la respuesta que le han dado no le satisface, entonces puede presentar el reclamo a la Superintendencia de Bancos de Panamá.

**6. ¿Dónde están ubicadas las oficinas de la SBP? ¿Tienen oficinas en el interior del país?**

**Respuesta:** Estamos ubicados en avenida Samuel Lewis, PH Plaza Canaima, Planta Baja, local 3, al lado de Joyería Pataro. Tenemos oficinas en Chitré, Plaza Doña Sara, local 3, al lado de Domino's Pizza; y en David Chiriquí, Torre Canal Bank (Edificio antiguo Banco Universal), tercer piso, oficina 303.

Las líneas telefónicas son las siguientes:

Panamá: 506-7800, 506-7897

David: 777-5611, 777-5612, 777-5613

Chitré: 970-2720, 970-2721, 970-2722

También contamos con una línea gratuita: 800-7897 y somos parte del Centro de Atención Ciudadana: 311.

**7. ¿Qué temas de reclamos de clientes contra entidades bancarias son atendidos por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco)?**

**Respuesta:** Algunos temas de reclamos relacionados con bancos son atendidos por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco), y estos son:

- Publicidad engañosa o Veracidad de la publicidad (Ley 45 de 2007)
- Referencias de crédito (Ley 24 de 2002)
- Beneficios otorgados por la Ley de Jubilados y Pensionados, de la tercera y cuarta edad (Ley 6 de 1987).
- Temas de comercios propiamente dicho (garantías, calidad de productos, etc.)

**8. ¿Cómo puedo presentar un reclamo en la SBP?**

**Respuesta:** Los clientes pueden presentar sus reclamos ante la SBP, bien sea acudiendo personalmente a las oficinas de la Superintendencia de Bancos, o en su defecto, puede interponer su reclamo por Internet accediendo a la página web <http://www.superbancos.gob.pa>, sección Servicio al Cliente Bancario, opción Formulario de Reclamos, y seguir las instrucciones respectivas.

**9. ¿Las financieras son reguladas por la Superintendencia de Bancos de Panamá?**

**Respuesta:** Las empresas financieras no se dedican al negocio de banca, razón por la cual no son reguladas por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Estas son reguladas por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias.

**10. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el cálculo de los intereses de mis préstamos?**

**Respuesta:** Si la respuesta del banco no satisfizo sus pretensiones, debe presentar su reclamo ante la SBP, donde se realizará la revisión del caso. Si se requiere un análisis financiero, se procede con este a lo interno de la SBP y se determina si el cálculo fue bien realizado o no.

**11. ¿Qué puedo hacer en caso de que tenga problemas para hacerle frente a una obligación por desempleo?**

**Respuesta:** Al presentar una situación de desempleo, el consumidor deberá acercarse a la entidad bancaria y exponerle su situación, este determinará las opciones que le puedan ofrecer y poder hacerle frente a la deuda. Es importante tener presente que independientemente de la condición de desempleo, el consumidor deberá mantener su compromiso de pago, ya que, de no hacerlo, el banco podrá iniciar un proceso judicial para el cobro, el cual podrá acarrearle gastos legales.

**12. ¿Cómo funciona la Ley 81 de las tarjetas de crédito?**

**Respuesta:** La Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, (de "Tarjetas de Crédito"), se creó para que el consumidor bancario y la entidad bancaria tengan claros los deberes y derechos de cada uno. Entre los artículos de dicha ley está el artículo 13, que establece la posibilidad de poder solicitar la cancelación de la misma con saldo. No obstante, esto no quiere decir que al solicitar la cancelación de la tarjeta de crédito no pagaría el saldo, es para que la misma no genere otros cargos que aumentarían el saldo, solo se le generarían los intereses por el saldo consumidor, donde el banco podrá realizarle un arreglo de pagos para la cancelación de manera satisfactoria, buscando no incurrir en trámites legales.

**13. ¿Por qué un banco no acepta el doble endoso en los cheques personales?**

**Respuesta:** No todos los bancos aceptan el doble endoso, esto dependerá de la entidad bancaria. Es recomendable siempre consultar a su banco si acepta esta modalidad de endoso antes de aceptarlo usted.

**14. ¿Cómo debe proceder el banco en el caso de un cambio de las tasas de interés para los diferentes créditos: préstamos personales, préstamo de auto e hipotecarios?**

**Respuesta:** El cambio de las tasas de interés se puede dar periódicamente, siempre y cuando el banco le haya comunicado por escrito a su cliente que esta cambiará e indicarle el porcentaje del incremento y a partir de cuándo. De no haber sido comunicado, el cliente podrá presentar un reclamo, siguiendo las instrucciones descritas en el primer punto.

**15. ¿Cómo se debe proceder en caso de disconformidad con el saldo de los diferentes créditos: préstamos personales, préstamos de auto e hipotecarios?**

**Respuesta:** Si el cliente se siente inconforme con el saldo en alguno de sus créditos, deberá presentar el reclamo primero al banco y así ver qué información da el banco con respecto a este punto.

**16. ¿Qué puedo hacer en caso del cobro de cargos sin autorización en las tarjetas de crédito?**

**Respuesta:** En caso de que se incluya en las tarjetas de crédito el cobro de cargos sin autorización, es motivo para que el consumidor bancario presente un reclamo a la entidad bancaria, tal como se mencionó en la pregunta 2. Según la Ley 81 de 2009 de tarjetas de crédito.

**17. ¿Puede el banco realizar un cargo por mora en las tarjetas de crédito?**

**Respuesta:** Al momento de que el cliente adquiere la tarjeta de crédito, el banco debió haberle informado al consumidor bancario sobre este cobro, donde el mismo se refiere a la falta del pago de la obligación en la fecha establecida.

**18. ¿Puede el banco realizar cargos de sobregiro en las tarjetas de crédito?**

**Respuesta:** Si al momento de recibir el estado de cuenta mensual de la tarjeta, el cliente encuentra que tiene un cargo por sobregiro y no ha sido por consumo del cliente; es decir, por compras, y el mismo se debe a los cargos propios de la tarjeta, el cliente deberá presentar un reclamo al Sistema de Atención de Reclamos del banco para la devolución de dicho cargo.

**19. ¿Cómo se debe proceder en caso de retiros o débitos no autorizados a las cuentas bancarias?**

**Respuesta:** Tan pronto como el cliente se dé cuenta que a su cuenta se le ha debitado algún monto de dinero no autorizado, debe reportárselo de inmediato al banco por escrito para que este quede como un reclamo. La entidad bancaria realizará la gestión y le dará la respuesta por escrito. Igualmente, es recomendable acudir a las autoridades penales a presentar las denuncias correspondientes.

**20. ¿Hay una ley que regule las tarjetas de crédito?**

**Respuesta:** Sí, la Ley 81 del 31 de diciembre del 2009 regula las tarjetas de crédito.

**21. ¿En qué horas el banco puede realizar la gestión de cobro?**

**Respuesta:** En las horas laborables del banco, así el banco tenga tercerizada esta función en otra empresa.

**22. ¿Con qué tiempo se cuenta para objetar los estados de cuenta?**

**Respuesta:** Usted debe verificar el contrato sobre el tiempo con que cuenta para objetar el estado de cuenta. Si el contrato no lo especifica, la Ley 81 establece que usted tiene 7 días para objetar el estado de cuenta.

**23. ¿Cuál es el pago mínimo que debo realizar a mi tarjeta de crédito?**

**Respuesta:** Se recomienda siempre pagar más del pago mínimo establecido en el estado de cuenta mensual de su tarjeta de crédito.

**24. ¿Existe un límite mínimo de compra para tarjeta de crédito?**

**Respuesta:** No, la Ley 81 prohíbe que se realicen cargos por límites de compras mínimos a través de la tarjeta de crédito.

**25. ¿Qué debo hacer si encuentro pagos mal aplicados o no aplicados a mi obligación con el banco?**

**Respuesta:** Si el cliente encuentra que cuando realizó un pago y no fue aplicado debidamente, debe presentarle a la entidad bancaria su inquietud por medio de un reclamo, para que de esta manera la entidad bancaria haga la revisión correspondiente y realice los ajustes que sean necesarios.

**26. ¿Es deber del banco proceder con devolución de intereses por cancelación anticipada de un préstamo?**

**Respuesta:** Tomando en cuenta que regularmente los bancos realizan el cálculo de los intereses sobre saldo en los créditos, no cabe la devolución de intereses por cancelación anticipada, ya que no hay intereses cobrados por adelantado.

**27. ¿En qué tiempo debo realizar el cobro de un cheque, ya sea personal, comercial o de gerencia?**

**Respuesta:** Para los cheques personales y comerciales, se tiene una vigencia de 3 meses. Para los cheques de gerencia, tienen vigencia de 1 año.

**28. ¿Cuál es la tasa máxima de intereses que deben cobrar las entidades bancarias en Panamá?**

**Respuesta:** La Ley Bancaria, en su artículo 79, señala que “Los bancos podrán fijar libremente el monto de las tasas de interés activas y pasivas de sus operaciones; por tanto, no les serán aplicables otras leyes o normas que establezcan tasas máximas de interés”.

**29. ¿El banco puede aumentar la tasa de interés?**



**Respuesta:** Sí, el banco puede aumentar la tasa de interés que cobra; sin embargo, tiene que notificar con 30 días de antelación al cliente.

**30. ¿El banco puede descontar préstamos en el mes de diciembre?**

**Respuesta:** Los préstamos personales que se pagan por medio de descuento directo del salario del cliente, no se descuentan en diciembre. Lo anterior en virtud de lo dispuesto por la Ley 64 de 18 de diciembre de 1961.

**31. ¿Está permitido la firma de documentos en blanco?**

**Respuesta:** La Ley Bancaria permite la firma de documentos en blanco, siempre y cuando estén debidamente detallados en el contrato y tengan relación con el contrato suscrito.

**32. ¿Puede el banco cobrarme una penalización por cancelación anticipada de un préstamo?**

**Respuesta:** En los préstamos de consumo, no procede el cobro de penalización por cancelación anticipada del crédito. Sin embargo, en los préstamos hipotecarios, siempre que se cancele antes de los 5 años, sí se puede cobrar penalización.

**33. ¿Es seguro realizar transacciones por banca en línea?**

**Respuesta:** Si bien es cierto, toda transacción de este tipo conlleva riesgo. Sin embargo, el cliente debe tratar de minimizar el riesgo y tomar las medidas de seguridad.

**34. ¿Es necesario que tenga un token u otra aplicación para usar la banca en línea?**

**Respuesta:** Para minimizar el riesgo de sus transacciones y hacerlas más seguras, es recomendable utilizar una forma de autenticación dinámica.

35. ¿Tiene un costo el servicio de banca en línea?

**Respuesta:** Le recomendamos consultar a su banco el costo por el uso de este servicio.