

República de Panamá

Superintendencia de Bancos

ACUERDO No. 009-2022
(16 de agosto de 2022)

“Que adiciona el artículo 11-A al Acuerdo No. 1-2011 sobre transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios”

LA JUNTA DIRECTIVA
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de Texto Único del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

Que de conformidad con los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el sistema bancario y velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes;

Que de conformidad con el numeral 5 del artículo 11 de la Ley Bancaria, son atribuciones de carácter técnico de la Junta Directiva, fijar en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con el artículo 192 de la Ley Bancaria, los bancos están obligados a prestar servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad;

Que a través del Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011, se dictan lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios;

Que mediante el Acuerdo No. 4-2011 de 4 de mayo de 2011, se dictan las reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias;

Que de conformidad con el artículo 11 del Acuerdo No. 4-2011, se considera una práctica abusiva por parte de las entidades bancarias y, por tanto, no podrá ser incluida en los contratos bancarios, ni aplicada en las relaciones con los clientes, el condicionamiento al cliente por parte del banco para que acceda a elegir o designar compañías de seguros relacionadas al banco o al grupo bancario, en aquellas transacciones donde se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro;

Que la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012 regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones;

Que de conformidad con los artículos 150 y 151 de la Ley No. 12 de 2012, los clientes de los bancos tienen la libertad para contratar los seguros directamente en las aseguradoras o por medio de los corredores de seguro, los canales de comercialización autorizados por ley en las transacciones en las que se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro, así como también a optar por ingresar en los seguros colectivos que el banco tenga en vigor;

Que la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá ha comunicado a la Superintendencia de Bancos su preocupación en cuanto a que las estadísticas que dicha institución registra reflejan un incremento de las reclamaciones presentadas por los consumidores por limitación al derecho de elegir la entidad aseguradora y corredor de seguros de su preferencia al momento de llevar a cabo una transacción ante una entidad bancaria;

Que la Superintendencia de Bancos, a través de múltiples circulares, ha reiterado a las entidades bancarias velar por el derecho que le asiste a los clientes bancarios de escoger la compañía aseguradora de su preferencia en aquellas operaciones que lo requieran; y se ha advertido sobre la prohibición de condicionar dicho derecho del cliente en la prestación de los productos y servicios bancarios;

Que análisis estadísticos de la información que maneja la Superintendencia de Bancos, a través de la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario, revelan que no todas las entidades bancarias están dando cumplimiento al derecho y libertad que tiene el cliente de escoger la compañía de seguros en las operaciones bancarias que lo requieren;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de modificar el Acuerdo No. 1-2011, con el fin de establecer la obligación de los bancos de informar a los clientes, y a la vez, reconocer y aceptar la libertad que tiene toda persona para contratar seguros en aquellas operaciones bancarias que lo requieren, ya sea adhiriéndose a un seguro colectivo o contratando un seguro individual, así como cumplir con el derecho a la información relacionado con los contratos de seguro que respaldan dichas obligaciones.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. El artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011 queda así:

“ARTÍCULO 9. MEDIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. Los bancos deberán cumplir en todo momento con la obligación contenida en el Artículo 193 de la Ley Bancaria, de informar al cliente, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato particular.

En los casos de operaciones activas, bajo el sistema de pago por cuotas, los bancos al aprobar la operación deberán comunicar por escrito la cuota al cliente, con el detalle de información mínima inherente a la misma. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, el banco deberá aclararlos. Luego de leído el documento y resueltas las dudas que hubieren, se dejará constancia de haberse notificado al cliente y de haberle entregado copia.

En los contratos con operaciones activas, las entidades deberán hacer constar las tasas nominal y efectiva, en este orden y de manera seguida, expresadas en forma anualizada, en letras y números resaltados para asegurar su visibilidad, así como la fórmula de cálculo de los mismos.

En el caso de operaciones activas, cada vez que existan variaciones en las tasas de interés, el banco debe notificarlo previamente al cliente, quien deberá mantener al banco informado sobre sus cambios en su dirección o números telefónicos para efectos de ésta y otras notificaciones. Igualmente, en el evento que la póliza de seguro que respalda una obligación se encuentre vencida o cancelada, el Banco deberá asegurarse de notificar al cliente de tal condición”.

ARTÍCULO 2. Se adiciona el artículo 11-A al Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011, así:

“ARTÍCULO 11-A. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA LIBERTAD DE CONTRATAR SEGUROS. Los bancos deberán cumplir en todo momento con lo establecido en los artículos 150 y 151 de la Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, que regula la actividad de seguros, informando a los clientes, así como a los potenciales clientes, previo a la celebración de cualquier contrato, la libertad que tienen de contratar, directamente o a través de los canales de comercialización autorizados y ofrecidos por el banco, los seguros en aquellas operaciones bancarias donde se requiere la contratación de los mismos. En el caso de entidades bancarias que ofrezcan pólizas de seguros colectivas, el banco deberá asegurarse de informar al

cliente o al potencial cliente sobre la libertad de adherirse a un seguro colectivo o bien contratar un seguro individual.

En cualquier caso, el banco no podrá limitar ni condicionar el derecho que tiene el cliente y el potencial cliente a elegir y decidir la entidad de seguros que considere conveniente para cubrir una operación bancaria. El no cumplimiento de lo señalado en el presente párrafo es considerado una práctica abusiva de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Acuerdo No. 4-2011.

Esta información deberá ser comunicada directamente al cliente y al potencial cliente de forma clara y por cualquier medio, físico o digital, a fin de que le permita tomar decisiones informadas sobre la libertad de contratar en aquellas operaciones bancarias que sea requerido.

El banco deberá asegurarse de dejar constancia de la comunicación, a los clientes y a los potenciales clientes, de la información a la cual hace referencia el presente artículo.

Cuando se trate de pólizas de seguro colectivas ofrecidas por la entidad bancaria a través de una compañía de seguros relacionada a dicha entidad bancaria, esta deberá asegurarse de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 162 de la Ley 12 de 2012, en lo que respecta a la obligación de entregar al asegurado el certificado individual de la póliza y conservar constancia de dicha entrega al cliente. Igualmente, en el evento que el Banco utilice la figura de fideicomiso para la estructuración de créditos, aun cuando el beneficiario de este sea la entidad bancaria, corresponderá a la misma notificar al cliente-deudor la inclusión en el seguro colectivo, así como entregarle el certificado individual de la póliza y conservar constancia de dicha entrega”.

ARTÍCULO 3. VIGENCIA. Las disposiciones del presente Acuerdo empezarán a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Rafael Guardia Pérez

Felipe Echandi Lacayo