

República de Panamá
Superintendencia de Bancos

30 de diciembre de 2005
Circular No. 072-2005

Señor
Gerente General
Ciudad.

Referencia: Atención al cliente.

Señor Gerente:

En aras que los servicios y productos ofrecidos por las entidades del Centro Bancario Internacional de Panamá, mantengan sus tendencias vanguardistas, les exhortamos a que sus actividades continúen desarrollándose con seguridad, igualdad, capacidad, comodidad y prontitud, enmarcadas dentro de las disposiciones legales y consuetudinarias de la plaza, evitando que sean objeto de denuncias y/o quejas por parte de clientes que se sientan afectados al momento de utilizar sus servicios y productos.

Así las cosas, las instituciones bancarias, cónsone con su imagen corporativa, deben mantener instalaciones seguras y cómodas, con espacio y temperatura adecuada, con personal capacitado, en número adecuado al flujo de usuarios y/o prospectos de clientes en los locales que presten servicios y/o productos bancarios, no sólo para las operaciones bancarias, sino también cuando se trata de atención al cliente.

Las entidades bancarias, en adición a los locales donde funciona el Banco, sea casa matriz y/o sucursal, deben mantener Centros de Atención al Cliente con las mismas facilidades y comodidades que éstas, con el objeto de mantener la imagen corporativa del Banco y, en consecuencia, la del Centro Bancario Internacional.

Lo anteriormente descrito, deriva de observaciones realizadas a este Despacho, por clientes bancarios que se han visto afectados por la incomodidad que causa la falta de espacio, carencia de personal, condiciones ambientales inapropiadas, entre otros.

Atentamente,

Delia Cárdenas
Superintendente

/rjb.

