



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

---

30 de diciembre de 2020  
Circular No. SBP-DR-0344-2020

Señor(a)  
Gerente General  
E. S. D.

Referencia: Actualización Circulares No. 047-2005,  
No. 058-2005 y No. 023-2007.

Señor(a) Gerente General:

Nos permitimos comunicarle que esta Superintendencia de Bancos ha estimado conveniente actualizar el contenido de las Circulares No. 047-2005, No. 058-2005 y No. 023-2007, a través de las cuales se reconoce el derecho que tienen los usuarios de recibir información por parte de las entidades bancarias en la prestación de servicios bancarios, ya que las mismas se fundamentan principalmente en el artículo 147 del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, que se encuentra derogado, no obstante su contenido fue recogido en el Artículo 193 de la Ley Bancaria.

En ese sentido, nos permitimos recordarles que las obligaciones contenidas en las circulares mencionadas anteriormente se encuentran vigentes en la Ley Bancaria, específicamente según lo dispuesto en el numeral 6 de su artículo 193, el cual señala:

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. ...
3. ...
4. ...
5. ...
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.

De acuerdo a lo anterior, es obligación de las entidades bancarias informar a sus clientes sobre el curso o evolución de sus operaciones, por lo que les recordamos que deberán emitir las cartas de saldo y estados de cuenta mensuales sin costo alguno para los clientes que así lo soliciten y en un tiempo prudencial, el cual estimamos que no debiera exceder de quince (15) días.

En ese mismo orden, si bien es deber del Banco asegurarse de la identidad del cliente que solicita información, no debe requerirse a los clientes que las solicitudes de cartas de saldo, deban estar autenticadas ante Notario Público, pudiendo ser esta opción solo para casos excepcionales.

*"Velando por la solidez del Centro Bancario Internacional"*

Esta Superintendencia es consciente de los esfuerzos que puede representar la confección de las cartas de saldo, por lo que estimamos conveniente establecer un límite en la emisión gratuita de las referidas cartas de saldo, el cual consiste en tres (3) cartas anuales por cliente.

Por otro lado, con relación a la emisión de los estados de cuenta, resulta importante resaltar lo dispuesto en el inciso k del Artículo 5 del Acuerdo 4-2011, "Por medio del cual se dictan reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias", que a la letra indica lo siguiente:

*"ARTÍCULO 5. REGLAS PARA EL COBRO DE CIERTAS COMISIONES Y RECARGOS EN OPERACIONES ACTIVAS. Los bancos seguirán los siguientes lineamientos respecto al cobro de ciertas comisiones o recargos en operaciones activas:*

*a. ...*

*b. ...*

*c. ...*

*k. **No se cobrarán comisiones o cargos por concepto de emisión de estados de cuenta en los productos de tarjeta de crédito o por el envío postal de dicho estado de cuenta cada mes, o por la remisión del mismo, cuando ello sea a través de un canal alternativo (cajeros automáticos, banca en línea, IVR/banca telefónica); (...)**"* (El resaltado es nuestro).

La disposición citada reafirma la obligación establecida en la Ley Bancaria ya que indica que los bancos no podrán cobrar comisiones o cargos al cliente al momento de la emisión de su estado de cuenta en productos de tarjeta de crédito, sean estos solicitados en formato físico o visualizados mediante alguno de los canales alternos establecidos para tal fin. En todo caso, se recomienda a las entidades bancarias instar a su clientela a utilizar los canales alternos para obtener el detalle de las transacciones efectuadas durante el ciclo correspondiente.

La presente Circular deja sin efecto lo dispuesto en las Circulares No. 047-2005, No. 058-2005 y No. 023-2007.

Agradecemos al señor (a) gerente que imparta al personal a su cargo las instrucciones pertinentes.

Atentamente,

Amauri A. Castillo  
Superintendente

ARV/sac