

ATENCIÓN DE RECLAMOS

QUEJAS Y CONTROVERSIAS

Central Telefónica



506-7800 / 506-7900

www.superbancos.gob.pa

La Superintendencia de Bancos de Panamá es un organismo autónomo, encargado de regular y supervisar a las Entidades Bancarias.



La **Superintendencia de Bancos (SBP)**, con el objetivo de promover la confianza pública y velar por el equilibrio entre el sistema bancario y sus clientes, orienta al Cliente Bancario en cuanto como debe proceder ante cualesquier reclamo, queja y controversia que surja de la relación con la entidad bancaria.

- Que el Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 fue modificado por el Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008, y cuyo texto fue ordenado sistemáticamente como Texto Único mediante Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria.
- Dentro de las modificaciones realizadas al Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 al Título V, Sobre la Protección al Usuario de los Servicios Bancarios, se estableció el **Título V, Sobre el Cliente Bancario** y el **Título VI, Sobre la Protección al Consumidor Bancario**.
- Lo establecido en el Capítulo IV del Título VI se desarrolla en el **Acuerdo No. 1-2008**, que establece el Sistema de Atención de Reclamos en las Entidades Bancarias (art. 206) y el **Acuerdo No. 3-2008**, que establece los procedimientos para la Atención de Reclamos ante la Superintendencia de Bancos (art. 211).
- Estas nuevas disposiciones en la Ley Bancaria entran en vigencia a partir del **25 de agosto de 2008**.

Principios Básicos de toda relación contractual

Toda relación contractual busca la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes, por consiguiente, los bancos deben prestar sus servicios a los clientes basados en los principios de **Transparencia**, **Probidad** y **Equidad**.

Derecho de los Clientes Bancarios

- Conocer antes, durante o después toda la información de manera clara, veraz y sin costo alguno de un producto o servicio bancario.

- Desistir, en cualquier momento, de continuar con la relación con el banco.
- Confidencialidad en lo que respecta a su relación con el banco frente a terceros, así como a su privacidad.
- Recibir un servicio diligente y eficiente por parte del banco, particularmente en lo que respecta a consultas y peticiones para conocer el estado de las obligaciones o derechos dimanantes de la misma.



Obligaciones de los Bancos

- Informar al cliente, los términos y condiciones aplicables al contrato.
- Abstenerse de utilizar los actos otorgados por el cliente como la firma de documentos en blanco para fines distintos de los anunciados al momento de requerirlos.
- Abstenerse de impedir, de cualquier manera, que el cliente bancario desista de mantener la relación con el banco.
- No aplicar o cobrar cargos por servicios que no han sido prestados por el Banco y que no hayan sido previamente acordados con el cliente.
- Ser diligente en la atención de consultas y peticiones del cliente para conocer el estado de sus obligaciones.
- Informar al cliente, 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.

Hay diversas razones que pueden dar origen a un reclamo, queja y controversia.

Con las nuevas disposiciones de la Ley Bancaria, los reclamos deben ser atendidos en el Banco; de acuerdo con lo establecido en el artículo 206 de la Ley Bancaria: *“Todos los bancos de Licencia General contarán con un sistema administrativo acorde a sus actividades, responsable de conocer y atender, en forma personalizada, los reclamos, quejas y controversias que surjan de la relación con sus clientes”*.

Esta disposición ha sido desarrollada en el Acuerdo No. 1-2008 que establece el **Sistema de Atención de Reclamos en la Entidades Bancarias**.

Actuación del Cliente Bancario ante cualquier reclamo, queja y controversia con el Banco.

- Los bancos tienen la responsabilidad de informarle y señalarle la ubicación del *Sistema de Atención de Reclamos* y del Ejecutivo responsable, quien será el responsable de conocer, atender y quejas y controversias que surjan de la relación con el Banco.

- Dicho *Sistema de Atención de Reclamos* tiene las siguientes funciones:
 - a. Atender, conocer y dar respuesta en forma personalizada a las reclamaciones que presenten los clientes bancarios en un término no mayor de **treinta (30) días** calendarios.
 - b. Expedir una constancia escrita, al cliente bancario, sobre la presentación del reclamo.
 - c. Informar al cliente la respuesta motivada a su reclamo mediante documento escrito o por medios electrónicos.

- d. Cuando el cliente sea un consumidor bancario, se le debe informar que en caso de inconformidad con la respuesta recibida tendrá un plazo de **treinta (30) días** para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

Obligaciones de los Bancos en el Sistema de Atención de Reclamos

- Asegurar que el Sistema de Atención de Reclamos esté dotado del recurso humano, material técnico y organizativo adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

- Adoptar las medidas necesarias para identificar el Sistema de Atención de Reclamos de los restantes servicios comerciales u operativos del banco.
- Garantizar que la transmisión de la información requerida por el Sistema de Atención de Reclamos del banco, se realice con celeridad, seguridad, eficacia y coordinación.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y contractuales que rigen la relación con sus clientes bancarios.

- Garantizar el trato personalizado en la atención del reclamo.

¿Cómo se debe realizar el reclamo ante el Sistema de Atención de Reclamos?

El banco, en todo momento, facilitará a sus clientes la presentación de reclamos en todas sus sucursales y oficinas de atención al público, durante sus horas de atención regular. Así mismo, señalará en lugares visibles en todas sus sucursales y oficinas de atención al público la ubicación de la persona que recibirá el reclamo.

¿En qué plazo debe contestar el Banco?

El banco tendrá **treinta (30) días calendarios** para dar respuesta por escrito al cliente bancario sobre la presentación del reclamo y debe informarle al cliente cuando éste sea un consumidor bancario, que en caso de estar insatisfecho con la respuesta recibida, tiene un plazo de treinta (30) días para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos..



¿Cuándo la Superintendencia de Bancos conocerá los reclamos de los Consumidores Bancarios?

- Cuando habiendo recibido respuesta del banco dentro del término establecido por la Ley Bancaria y el Consumidor Bancario se encuentre insatisfecho con ésta, tendrá un plazo de **hasta treinta (30) días calendarios**, contados a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del banco, para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

- Cuando el banco no dé respuesta al Consumidor Bancario dentro del término establecido. Vencido este término, el consumidor tendrá un plazo de hasta treinta (30) días calendarios para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

Los reclamos, quejas y controversias presentados ante la Superintendencia de Bancos se harán a través del

Servicio de Atención al Cliente

Bancario quien es el Departamento encargado de educar, orientar al *Cliente Bancario* y de conocer y atender los reclamos, quejas y controversias que interpongan los *Consumidores Bancarios*.



Este Departamento está ubicado en Bella Vista, Avenida Samuel Lewis, Torre HSBC Bank (Panamá), S.A., Piso No. 9. Teléfonos: 506-7954/7897.

¿Quién puede presentar un reclamo, queja y controversia ante la Superintendencia de Bancos?

Todo **Consumidor Bancario**, que es aquel Cliente Bancario, natural o jurídico, que adquiera un servicio o producto bancario y que reúna las condiciones para tales efectos, siempre y cuando haya acudido a la entidad bancaria previamente y haya obtenido formal respuesta del mismo.

Requisitos para considerar un Consumidor Bancario

Personas Naturales	
Condiciones	Monto
Consumo personal del consumidor bancario o de su familia:	Hasta \$ 50,000.00 por transacción
Financiamientos para la compra o mejoras de la vivienda principal o de su familia:	Hasta \$ 125,000.00 por transacción
Depósitos a la vista, cuyo titular sea el consumidor bancario:	Hasta \$ 20,000.00 por cuenta
Depósitos de ahorro o a plazo fijo, cuyo titular sea el consumidor bancario:	Hasta \$ 50,000.00 por cuenta

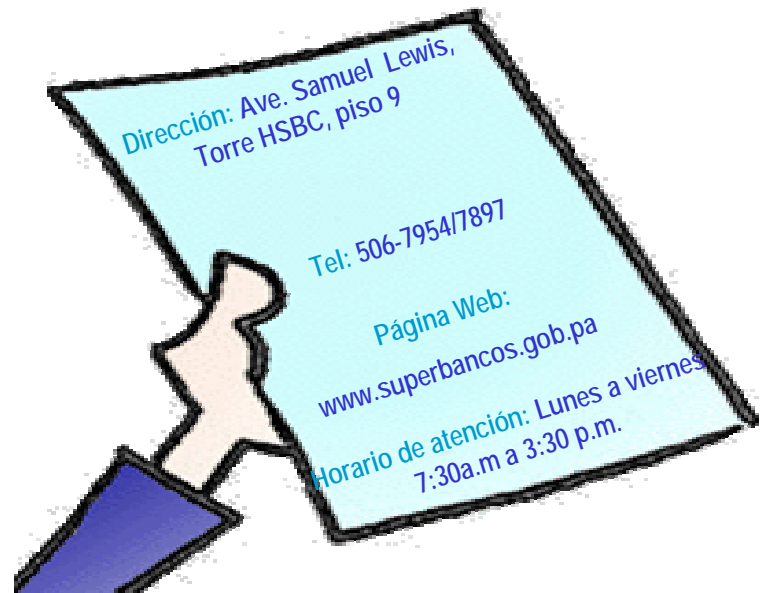
Personas Jurídicas	
Condiciones	Monto
Financiamientos recibidos para fines comerciales por la micro y pequeñas empresas:	Hasta un monto total de \$ 200,000.00
Financiamientos recibidos a través de personas jurídicas para uso final de sus accionistas, dueños, familiares o beneficiarios de estos:	Hasta un monto de \$ 125,000.00
Cualquier otra que determine la Superintendencia de Bancos.	

¿Cómo se debe presentar el reclamo ante la Superintendencia de Bancos?

El reclamo se presentará personalmente, en forma escrita, firmado por el Consumidor Bancario y deberá contar con la siguiente información:

- Generales del consumidor bancario.
- Identificación de la entidad bancaria contra la cual se presenta el reclamo.
- Los hechos en que se sustenta el reclamo, y lo que se exige del Banco.
- La constancia de presentación del reclamo expedida por el Sistema de Atención de Reclamos del Banco y copia de la respuesta formal dada por el banco, si la hubiere.

Aunado a lo anterior, la Superintendencia de Bancos facilitará formularios a los consumidores bancarios para la presentación de sus reclamos y adicionarse a los escritos presentados.



¿Cuál es el tiempo estimado de duración del proceso y decisión del reclamo presentado ante la Superintendencia de Bancos?

Después de analizar los hechos, la documentación presentada y las sustentaciones correspondientes, la Superintendencia emitirá, mediante resolución motivada, su decisión que resuelve el reclamo para lo cual contará con un plazo no mayor de **sesenta (60) días calendarios**.



¿Cuál es el trámite que se aplica al reclamo presentado?

La Superintendencia de Bancos, para el conocimiento o desenvolvimiento de los reclamos, quejas y controversias presentados por los consumidores bancarios aplica los siguientes procedimientos establecidos:

- **Los reclamos presentados a partir del 25 de agosto** se les aplicará el Acuerdo 003-2008 de 24 de julio de 2008, por medio del cual se establece el procedimiento para la atención de reclamos, de acuerdo a lo señalado en el Título VI del Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008.

- **Los reclamos recibidos hasta el 22 de agosto** se mantendrán bajo los procedimientos:
 - a) Del Acuerdo No. 10-2002 de 2 de octubre de 2002, por medio del cual se desarrolla el procedimiento para la interposición de quejas y/o denuncias de acuerdo a lo señalado en el Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998;
 - b) La ley No. 38 de 31 de julio de 2000, que regula el procedimiento administrativo general.

¿Qué materias quedan excluidas de la Competencia de la Superintendencia de Bancos?



1. Reclamos relacionados con los derechos e incentivos a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad – **Ley No. 6 de 16 de junio de 1987**, con sus respectivas modificaciones;
2. Reclamos relacionados con el historial de crédito de los consumidores o clientes – **Ley No. 24 de 22 de febrero de 2002** y su respectiva modificación;
3. Veracidad en la Publicidad – **Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007**;

4. Reclamos que se estén conociendo o que hayan sido conocidas por otras instancias – Código Judicial (Reglas de la Competencia);
5. Reclamos interpuestos en contra de una entidad, empresa u oficina, que no ejerza el negocio de banca (Banco), tales como:
Financieras, Cooperativas, Banco Hipotecario Nacional, Banco de Desarrollo Agropecuario, etc.
6. Reclamos no relacionados con una transacción bancaria, tales como Relaciones Laborales, Profesionales, etc.
7. Todo aquel que expresamente lo disponga una disposición legal.

Recomendaciones Finales

1. Siempre debe acudir al Banco en primera instancia, cuando se le presente algún reclamo de la relación con el mismo.
2. Tenga presente que los Bancos son entidades con fines de lucro y no sociales, por lo que el servicio prestado por ellos conlleva remuneración (costo);
3. Antes de suscribir o contratar un servicio bancario investigue sobre el mismo;
4. Antes de firmar un contrato debe leer detenidamente el contenido del documento y preguntar por cualesquier duda o ampliación de información que requiera;
5. Exija copia del documento o contrato que recoge los términos y condiciones de la transacción celebrada, con el cual usted se comprometió a través de su firma;
6. Conserve todas sus constancias de pagos (recibos);
7. Mantenga al día sus pagos con el Banco, aunque existan reclamaciones pendientes;
8. Una vez concluida la relación contractual con el banco, los documentos accesorios firmados en blanco no utilizados, deberán ser devueltos y si en el término de treinta días hábiles no se han retirado, el banco procederá a su destrucción.