



## INAUGURAN NUEVAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE BANCARIO

La Superintendencia de Bancos de Panamá inauguró las nuevas oficinas de Servicio de Atención al Cliente, como respuesta a una serie de acciones que buscan garantizar el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus usuarios.

Las nuevas oficinas han sido reubicadas en la planta baja del edificio sede de la Superintendencia de Bancos, ubicada en la Torre HSBC de la Avenida Samuel Lewis, cumpliendo con los altos estándares de calidad en la atención a los clientes bancarios.

Se trata de un lugar más accesible, al que el cliente/consumidor bancario, puede recurrir no sólo en caso de reclamaciones, sino como fuente de información y orientación, siendo atendido por un grupo de profesionales altamente capacitado.

Este Departamento que ejerce una función educativa y legal, cuenta con oficiales de atención al cliente bancario, analistas financieros y asesores legales; que brindan el debido asesoramiento, a todo aquel que acude a la institución, luego de haber establecido su reclamación ante la entidad bancaria y no estar satisfechos con la respuesta o no recibir la misma en un plazo de 30 días.

A través de las modificaciones realizadas a la Ley Bancaria en el 2008, se busca establecer mayores facultades para lograr un equilibrio más apropiado en la relación entre los bancos y los clientes con menores poderes de negociación, esto se cumple con la inauguración de estas nuevas instalaciones.

Desde hace aproximadamente año y medio la Superintendencia de Bancos de Panamá lanzó la campaña "Consumidor Bancario, cumpliendo tus obligaciones ejerces tus derechos" cuyo fin primordial es orientar, educar, proteger al cliente bancario y ofrecerle un óptimo servicio.

De igual forma, la institución ofrece a los clientes bancarios la oportunidad de realizar sus consultas, a través del sitio Web, en la sección de Atención al Cliente Bancario y por medio de la línea gratuita de Asistencia al Cliente Bancario 800-7897, canales a través de los cuales se ha brindado atención a más de tres mil usuarios bancarios.

Con la aprobación de los Acuerdos 1-2011 y 4-2011, esta entidad estableció lineamientos para velar por los derechos de los clientes y consumidores bancarios en base al acceso de la mayor información posible, para tomar la mejor decisión respecto a sus operaciones bancarias. Estas reglamentaciones son desarrolladas bajo los principios de equidad, transparencia y probidad, necesarios para mantener la competitividad del Centro Bancario de Panamá.

Con miras a extender el servicio de educación y orientación a la mayor cantidad de usuarios del sistema bancario, el ente regulador contempla, abrir puntos de atención para la recepción de reclamos en el interior del país como parte de su Plan Estratégico. A su vez, evalúa otros proyectos orientados a la educación financiera para apoyar a los consumidores bancarios a tomar las mejores decisiones financieras.