



SBP implementa nuevo sistema para presentación de reclamaciones por Internet

La Superintendencia de Bancos de Panamá con el propósito de brindar a los clientes bancarios un servicio ágil y eficiente, en materia de orientación y presentación de sus reclamaciones, puso en marcha su nuevo sistema de interposición de reclamos vía web.

El nuevo procedimiento, permitirá a los consumidores bancarios que han cumplido con la formalización de sus reclamaciones ante el Sistema de Atención de Reclamos de las entidades bancarias y que no se encuentren conformes con la respuesta recibida o no han recibido contestación del banco, dentro de los 30 días calendarios siguientes, formalizar su denuncia mediante internet, ante la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Con esta nueva herramienta los usuarios bancarios sólo deberán ingresar al sitio web de la Superintendencia de Bancos www.superbancos.gob.pa, sección "Atención al Cliente Bancario", digitar en la opción "Formulario de Reclamos", completar el mismo e incorporar documentos básicos exigidos. La solicitud será ingresada a la plataforma virtual y asignada a los Asesores Legales de la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario.

Ingresado el reclamo, el consumidor recibirá una confirmación de recibo y otra que le informará que se ha iniciado el trámite del Proceso Administrativo de Reclamo. Éste se efectuará conforme a las reglas de procedimiento del Acuerdo No. 003-2008 de 24 de julio de 2008.

De igual forma, el consumidor bancario podrá dar seguimiento y verificar el status de su reclamación de manera virtual, utilizando una clave de acceso, que le será suministrada en el correo de confirmación de recepción de su reclamo.

De esta forma la Superintendencia de Bancos de Panamá llega a más consumidores bancarios y cumple con el objetivo de velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes.