

*República de Panamá*  
*Superintendencia de Bancos*

**ACUERDO No. 001-2008**  
(de 18 de junio de 2008)

“Sobre el Sistema de Atención de Reclamos en las Entidades Bancarias”

**LA JUNTA DIRECTIVA**  
En uso de sus facultades legales y,

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con el numeral 3 del artículo 5 del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria, es objetivo de la Superintendencia promover la confianza pública en el sistema;

Que de conformidad con el numeral 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, es objetivo de la Superintendencia velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes;

Que de conformidad con el numeral 5 del artículo 11 de la Ley Bancaria, es atribución de carácter técnico de la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos fijar en el ámbito administrativo la interpretación y el alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con 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;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con el Superintendente de Bancos, se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de desarrollar los requisitos mínimos con los cuales debe contar el Sistema de Atención de Reclamos de los bancos.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Acuerdo se aplicará a los reclamos, quejas y controversias que presenten formalmente los clientes bancarios ante el Sistema de Atención de Reclamos en los bancos de Licencia General de acuerdo a lo establecido en el artículo 206 de la Ley Bancaria.

**ARTÍCULO 2. SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.** Los bancos de Licencia General contarán con un conjunto de reglas y procedimientos que contribuyan a la solución de reclamos que se denominará Sistema de Atención de Reclamos, adecuado a la organización, estructura y complejidad de sus operaciones, para atender, conocer y resolver, en forma personalizada, los reclamos, quejas y controversias que surjan de la relación con sus clientes.

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(s) persona(s) que recibirá(n) el (los) reclamo(s).

El Ejecutivo responsable de este Sistema de Atención de Reclamos responderá, en lo que respecta a este tema, directamente ante la gerencia del banco. Tratándose de reclamos presentados por consumidores bancarios, las decisiones serán vinculantes para el banco de forma consistente con sus políticas administrativas.

Quedará a discreción de la entidad bancaria la ubicación del Ejecutivo responsable del Sistema de Atención de Reclamos y la posibilidad de que dicho Ejecutivo desempeñe o realice de manera simultánea otras funciones.

### **ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES DE LOS BANCOS.**

Cada banco deberá:

1. Asegurar que el Sistema de Atención de Reclamos esté dotado del recurso humano, material, técnico y organizativo adecuado para el cumplimiento de sus funciones.
2. Adoptar las medidas necesarias para identificar el Sistema de Atención de Reclamos de los restantes servicios comerciales u operativos del banco.
3. 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.
4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y contractuales que rigen la relación con sus clientes bancarios.
5. Garantizar el trato personalizado en la atención de reclamo.

### **ARTÍCULO 4. FUNCIONES DEL SISTEMA ATENCIÓN DE RECLAMOS.**

- 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. Crear y mantener, en la oficina principal del sistema y por un término de cinco (5) años, un registro de cada una de las reclamaciones interpuestas por los clientes, el cual debe contener todas las incidencias que se relacionan con dicho reclamo, así como el resultado de su gestión.
- d. Mantener a disposición de la Superintendencia de Bancos los registros contentivos de las reclamaciones.
- e. Informar al cliente la respuesta motivada a su reclamo mediante documento escrito o por medios electrónicos.
- f. 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.
- g. Todas aquellas que, en el ejercicio de su función, le exija la Gerencia General y cualquier otra que la Superintendencia de Bancos requiera.

**ARTÍCULO 5. REQUISITOS DEL EJECUTIVO A CARGO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.** El Ejecutivo que sea designado como responsable del Sistema de Atención de Reclamos deberá tener conocimiento en servicios, productos y operaciones bancarias en general y disponer del tiempo necesario para atender, en forma diligente y continuada, los reclamos de los clientes bancarios.

**ARTÍCULO 6. INCOMPATIBILIDADES.** No podrá ejercer el cargo de Ejecutivo del Sistema de Atención de Reclamos, la persona que ejerza como Oficial de Cumplimiento.

**ARTÍCULO 7. COMUNICACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA.** Los bancos mantendrán informada a la Superintendencia sobre las designaciones del Ejecutivo a cargo del Sistema de Atención de Reclamos. Dicha comunicación debe realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la designación respectiva, adjuntando su hoja de vida.

**ARTÍCULO 8. SANCIONES.** En caso de incumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo se aplicarán las sanciones establecidas en el Título IV de la Ley Bancaria y su respectiva regulación.

**ARTÍCULO 9. VIGENCIA.** El presente Acuerdo empezará a regir a partir del 25 de agosto de 2008.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciocho (18) días del mes de junio de 2008.

**EL PRESIDENTE,**

**EL SECRETARIO,**

Félix B. Maduro

Jorge W. Altamirano-Duque