

República de Panamá  
Superintendencia de Bancos

RESOLUCIÓN GENERAL No. SBP-RG-0001-2020  
(de 18 de marzo de 2020)

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS,  
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO

Que, el país se encuentra en una emergencia sanitaria a raíz de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud, provocada por el Coronavirus Identificado como COVID-19;

Que, ante el anuncio efectuado por las autoridades del Ministerio de Salud relativas al COVID-19 y la declaratoria de pandemia se hace necesario mitigar el riesgo de posibles contagios en la sociedad por causa de aglomeraciones de personas y mantener el control del flujo de personas en áreas comunes;

Que, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud expidió el Decreto Ejecutivo No. 64 de 28 de enero de 2020, que adopta medidas necesarias que sean imprescindibles e impostergables, contenidas en el Plan Nacional ante la amenaza por el brote del nuevo Coronavirus; así como medidas extraordinarias que sean necesarias para evitar la introducción y propagación de este problema de salud pública;

Que, ante la amenaza de una situación de emergencia en el territorio por el riesgo de propagación del brote de Coronavirus, el Consejo de Gabinete mediante Resolución de Gabinete No. 6 de 28 de enero de 2020, declaró la amenaza de alto riesgo de propagación del brote del Nuevo Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional;

Que, posteriormente, con el fin de ampliar la Resolución de Gabinete No. 6 de 2020 y reforzar las medidas de vigilancia para contener la epidemia, el Consejo de Gabinete mediante Resolución de Gabinete No. 10 de 3 de marzo de 2020 eleva a muy alta la amenaza de propagación del brote del Nuevo Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional y dicta otras disposiciones;

Que, por medio de Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Nacional por crisis sanitaria y se dictan otras disposiciones;

Que, en esta Superintendencia se tramitan procesos administrativos en los cuales corren términos, que obligan a las personas a movilizarse a fin de atender la obligación que les impone la Ley;

Que, de conformidad con lo antes expuesto, el que suscribe, el Superintendente de Bancos;

RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Señalar a todas las personas que consideren necesario presentar alguna Denuncia Administrativa o Reclamo, o por algún motivo de muy alta relevancia consideren necesario acudir a las instalaciones de esta Superintendencia, deberán solicitar **CITA PREVIA (sin excepción)** al Sistema de Atención de Reclamos (SAC) para el caso de reclamos, teléfono: 506-7954 y a la Gerencia de Trámites Procesales Administrativos, para el caso de Denuncias Administrativas, teléfonos: 506-7854 y 506-7902. Lo anterior es con el fin de evitar aglomeraciones en beneficio tanto de los usuarios y consumidores como de nuestro personal.

Los Reclamos y Denuncias podrán ser presentados vía Internet, a través de nuestra página web.

74  
\$



Página 2 de 2  
Resolución SBP-RG-0001-2020

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar la suspensión de los términos procesales y administrativos a partir de las ocho de la mañana (8:00 a.m.) del día jueves diecinueve (19) de marzo de 2020 por quince (15) días hábiles prorrogables y sin que ello implique el cierre de la Superintendencia de Bancos, ni la suspensión de labores. El curso de los expedientes activos continuará su trámite interno normalmente.

**ARTÍCULO TERCERO:** Las personas previamente legitimadas y que requieran conocer el estado de los procesos administrativos en trámite, serán atendidos vía telefónica, a los números telefónicos: 506-7954, 506-7800, 506-7897 y 800-7897 para el caso de Reclamos (Servicios de Atención al Cliente – SAC) y 506-7854 y 506-7902 para el caso de las Denuncias Administrativas (Gerencia de Trámites Procesales y Administrativos).

Esta Superintendencia se reserva el derecho de suministrar información que sea considerada de carácter confidencial dentro del expediente.

**ARTÍCULO CUARTO:** Emitir Aviso al Público y Circulares remisorias al Sistema Bancario y Fiduciario, así como los nuevos sujetos obligados, comunicando la suspensión de los términos y recomienda hacer sus consultas vía telefónica o a través de nuestra página de Internet.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículos 4, 13, Ordinal I, numerales 16 y 27; Ordinal II, Numeral 6 y 11 de la Ley Bancaria; Artículo 68 de la Ley 38 de 2000.


Dada en la ciudad de Panamá, el día dieciocho (18) del mes de marzo de dos mil veinte (2020).

17 NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS



Amauri A. Castillo

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
SECRETARÍA GENERAL  
Es fiel copia de su original  
  
Secretario General  
Panamá, 19 de marzo de 2020

