

## República de Panamá Superintendencia de Bancos

**ACUERDO No. 008-2020**  
(16 de julio de 2020)

“Por el cual se modifican los artículos 8 y 13 del Acuerdo No. 3-2008 sobre el procedimiento para la atención de reclamos ante la Superintendencia”

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

### CONSIDERANDO:

Que a raíz de la emisión del Decreto Ley No. 2 de 22 de febrero de 2008, el Órgano Ejecutivo elaboró una ordenación sistemática en forma de texto único del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998 y todas sus modificaciones, la cual fue aprobada mediante el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, en adelante la Ley Bancaria;

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

Que de conformidad al artículo 198 de la Ley Bancaria, se otorga a la Superintendencia de Bancos la competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Acuerdo No. 3-2008 de 24 de julio de 2008 la Superintendencia dará traslado al banco del reclamo presentado por el consumidor bancario;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo No. 3-2008 de 24 de julio de 2008 las notificaciones a las partes se harán por edicto, salvo las resoluciones que acogen y resuelven el reclamo, las cuales serán notificadas personalmente;

Que a efecto de adecuar las exigencias regulatorias a la situación de amenaza actual de propagación del Nuevo Coronavirus (2019-nCoV) en el territorio nacional, se hace necesario efectuar ajustes regulatorios a la normativa vigente, con la finalidad de agilizar los procesos para la atención de reclamos ante la Superintendencia de Bancos;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto, la necesidad y conveniencia de modificar los artículos 8 y 13 del Acuerdo No. 3-2008.

### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1.** El artículo 8 del Acuerdo No. 3-2008 de 24 de julio de 2008, queda así:

**“ARTÍCULO 8. TRASLADO Y CONTESTACIÓN.** La Superintendencia dará traslado del reclamo al banco, a través de correo electrónico, para que lo conteste en un plazo de cinco (5) días hábiles. Con su contestación, el banco deberá adjuntar copia íntegra del trámite o gestión que le dio a dicho reclamo su Sistema de Atención de Reclamos.

Acuerdo No. 008-2020  
Página 2 de 2

Del escrito de contestación de traslado por parte del banco y de las pruebas que se aporten se acusará recibo a través de correo electrónico y se reconocerá la validez de los documentos adjuntados. Luego de enviada la contestación de traslado por parte del banco, el mismo no podrá adjuntar ningún documento adicional.

La Superintendencia podrá solicitar documentación adicional o requerir prueba de oficio."

**ARTÍCULO 2.** El artículo 13 del Acuerdo No. 3-2008 de 24 de julio de 2008, queda así:

**"ARTÍCULO 13. NOTIFICACIONES.** Las notificaciones a las partes se harán por edicto, salvo la Resolución que acoge y la que resuelve el reclamo, las cuales serán notificadas a través de correo electrónico o personalmente. En el caso de las notificaciones que se realicen por edicto, se enviará copia escaneada, por correo electrónico, a las partes.

La Resolución que acoge y la que resuelve el reclamo, podrán ser documentos suscritos con firma electrónica calificada.

Los Edictos serán fijados en lugar visible del Despacho por un término de tres (3) días hábiles.

Los Edictos se agregarán al expediente con expresión del día y hora de su fijación y desfijación. La notificación correspondiente surtirá efectos legales desde la fecha y hora que fuera desfijado y el término de ejecutoria empezará a contarse el día hábil siguiente a la desfijación.

Cuando se adopte una Resolución que deba ser notificada personalmente, se harán las gestiones para notificar la misma a los interesados, en horas hábiles. De no encontrarse alguno de los interesados en el domicilio indicado, se dejará constancia en un Informe que se agregará al expediente, se enviará copia de la Resolución por correo electrónico, lo cual surtirá los efectos de una notificación personal.

En todo reclamo, tanto el consumidor como el sujeto regulado, en su primera gestión, deberán indicar una dirección de correo electrónico a la cual se le harán las notificaciones."

**ARTÍCULO 3. VIGENCIA.** El presente Acuerdo empezará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes de julio de 2020.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**EL PRESIDENTE**



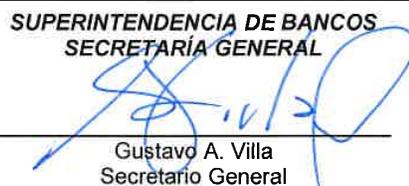
Luis Alberto La Rocca

**EL SECRETARIO**



Nicolás Ardito Barletta

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
SECRETARÍA GENERAL**



Gustavo A. Villa  
Secretario General

Es fiel copia de su original  
21 de julio de 2020