

**República de Panamá
Superintendencia de Bancos de Panamá**

ACUERDO No. 4-2025
(17 de junio de 2025)

“Por medio del cual se modifican los artículos 6 y 9 del Acuerdo No. 1-2011, que dictan lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios.”

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 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 los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la Ley Bancaria, son objetivos de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el Sistema Bancario y 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, corresponde a esta Superintendencia fijar, en el ámbito administrativo, la interpretación y alcance de las disposiciones legales o reglamentarias en materia bancaria;

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 16 de la Ley Bancaria, el Superintendente de Bancos tiene la atribución de velar porque los bancos suministren a sus clientes información que asegure la mayor transparencia de las operaciones bancarias;

Que los principios establecidos en los títulos V y VI de la Ley Bancaria, tienen por finalidad aportar a la relación contractual, la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes;

Que de conformidad con el artículo 192 de la Ley Bancaria, los bancos están obligados a prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad y equidad;

Que la transparencia de la información relacionada con los productos y servicios bancarios constituye un factor importante para la promoción de la competencia en el mercado, lo que coadyuva al sano desarrollo del sistema bancario y permite a los clientes tomar sus decisiones sobre una base más informada;

Que mediante Acuerdo No. 1-2011 del 4 de enero de 2011, esta Superintendencia estableció los lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios;

Que los artículos 6 y 9 del Acuerdo No. 1-2011, establecen que los bancos deberán brindar a los clientes y potenciales clientes, desde el inicio de la relación, los términos, condiciones y toda la información necesaria que estos deben conocer antes de suscribir una relación contractual;

Que se hace necesaria la creación de mecanismos que le permitan a esta Superintendencia asegurarse que se dé una debida transparencia en cuanto a los productos y servicios bancarios;

Que en sesiones de esta Junta Directiva se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de modificar los artículos 6 y 9 del Acuerdo No. 1-2011, a fin de asegurar que se dé una debida transparencia en cuanto a los productos y servicios bancarios.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. El artículo 6 del Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011, queda así:



"ARTÍCULO 6. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN A POTENCIALES CLIENTES. Los bancos, previo a la celebración de cualquier contrato, deberán brindar por escrito a los potenciales clientes del servicio ofrecido toda la información necesaria que estos deben conocer antes de suscribir una relación contractual.

Los bancos deberán contar con personal debidamente capacitado y actualizado en los temas que contemplen los contratos, a fin de absolver las consultas que los potenciales clientes tengan con relación al contenido de los mismos.

La información sobre tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios que los bancos divulguen a potenciales clientes deberá ser detallada a fin de permitirles tener pleno conocimiento de las mismas, comprender el costo involucrado y realizar comparaciones entre las tarifas que los distintos bancos apliquen.

Tratándose de operaciones bancarias en las que corresponda al interesado asumir el pago de tributos, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y, en caso que corresponda, el monto aplicable.

En los casos en que la cuantía de algunas comisiones y cargos por cuenta de terceros no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, debe figurar al menos el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente.

La información a la cual hacen referencia los párrafos anteriores deberá ser difundida de manera gratuita, clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

PARÁGRAFO. Cuando el banco a través de ferias promocionales u otros medios físicos o digitales realice ventas especiales de sus productos y servicios que guarden relación con la fijación o cobro de la tasa de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a dichos productos o servicios, deberá asegurarse de informar previamente a los potenciales clientes de forma clara, explícita y comprensible a través de los medios correspondientes, el periodo y demás condiciones especiales a las que se encuentran sujetas dichas promociones, a fin de cumplir con el principio de transparencia establecida en el presente Acuerdo.

Cuando las promociones ofrecidas por la entidad bancaria sean concretizadas con el cliente, el banco deberá asegurarse de documentar física o digitalmente el periodo en el que mantendrá los beneficios de la promoción, (días, meses o años) y los demás términos y condiciones, así como la aceptación efectuada por el cliente.”

ARTÍCULO 2. El artículo 9 del Acuerdo No. 1-2011 de 4 de enero de 2011, queda así:

"ARTÍCULO 9. MEDIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE SOBRE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. Los bancos deberán cumplir en todo momento con la obligación contenida en el Artículo 193 de la Ley Bancaria, de informar al cliente, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato particular.

En los casos de operaciones activas, bajo el sistema de pago por cuotas, los bancos al aprobar la operación deberán comunicar por escrito la cuota al cliente, con el detalle de información mínima inherente a la misma. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, el banco deberá aclararlas. Luego de leído el documento y resueltas las dudas que hubieren, se dejará constancia de haberse notificado al cliente y de haberle entregado copia.

En los contratos con operaciones activas, las entidades deberán hacer constar las tasas nominal y efectiva, en este orden y de manera seguida, expresadas en forma

Acuerdo No. 4-2025
Página 3 de 3

anualizada, en letras y números resaltados para asegurar su visibilidad, así como la fórmula de cálculo de los mismos.

En el caso de operaciones activas, cada vez que existan variaciones en las tasas de interés, el banco debe notificarlo previamente al cliente, quien deberá mantener al banco informado sobre sus cambios en su dirección o números telefónicos para efectos de esta y otras notificaciones. Igualmente, en el evento que la póliza de seguro que respalda una obligación se encuentre vencida o cancelada, el banco deberá asegurarse de notificar al cliente de tal condición.

En los casos de operaciones activas vinculadas con préstamos hipotecarios, en que se haya pactado el cobro de comisiones de renovación, el banco deberá enviar un aviso reiterativo al cliente del cobro de la comisión, al menos con dos (2) meses de anticipación a la fecha en que se efectuará el cargo. Este aviso será efectuado a través de los medios de notificación acordados en el contrato de servicios bancarios, indicándole el monto a pagar, el criterio aplicado para calcular la comisión, la fecha y los diferentes métodos con los que el cliente cuenta para afrontar el cargo.”

ARTÍCULO 3. VIGENCIA. Las disposiciones del presente Acuerdo empezarán a regir a partir del dos (2) de enero de 2026.

Dado en la ciudad de Panamá, a los diecisiete (17) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

EL PRESIDENTE,

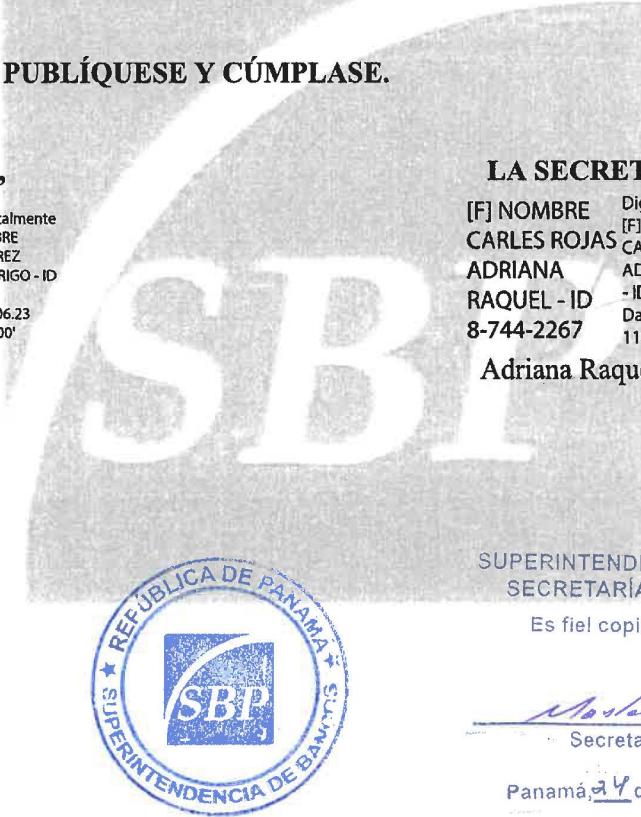
[F] NOMBRE Firmado digitalmente
GUARDIA PEREZ por [F] NOMBRE
RAFAEL GUARDIA PEREZ
RODRIGO - ID RAFAEL RODRIGO - ID
8-407-314 8-407-314
8-407-314 Fecha: 2025.06.23
11:12:50 -05'00'

Rafael Guardia

LA SECRETARIA,

[F] NOMBRE Digitally signed by
CARLES ROJAS [F] NOMBRE
ADRIANA CARLES ROJAS
RAQUEL - ID ADRIANA RAQUEL
8-744-2267 - ID 8-744-2267
8-744-2267 Date: 2025.06.23
11:30:51 -05'00'

Adriana Raquel Carles



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SECRETARÍA DE DESPACHO

Es fiel copia de su original


Secretaria de Despacho

Panamá, el 4 de Junio de 2025