



Superintendencia
de Bancos de Panamá

12 de septiembre de 2024
SBP-DS-FECI-CIRCULAR-2024-0051

Señor(a)
Gerente General
E. S. D.

Referencia: Documentación mínima requerida para
la presentación de reclamos FECI.

Señor(a) Gerente General:

A fin de dar la debida atención a los reclamos de que tratan los Artículos 20 y 21 del Decreto Ejecutivo No. 29 de 1996, reglamentario del Texto Único de la Ley No. 4 de 17 de mayo de 1994, se presentan a continuación los documentos mínimos requeridos por esta Superintendencia de Bancos para el análisis y atención de los mismos.

El banco o entidad financiera está legitimado para solicitar la devolución de sumas retenidas y remitidas indebidamente al FECI o la aplicación del descuento de intereses, en favor del cliente. Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1. Documentación básica que se debe remitir, indistintamente del tipo de reclamo que se trate:

- Nota formal emitida por la entidad bancaria o financiera, dirigida al Superintendente de Bancos sustentando el motivo de la aplicación indebida del FECI (fundamento legal), la cual debe contener lo siguiente:
 - Nombre del cliente a favor de quien se solicita el reclamo.
 - Número de documento de identidad personal (persona natural).
 - Datos de inscripción en el Registro Público o entidad semejante (persona jurídica).
 - Número de préstamo.
 - Monto reclamado.
 - Periodo del reclamo.
- Fiel copia legible de la cédula de identidad personal vigente (si es persona natural).
- Copia de Certificado de Registro Público o documento semejante vigente (persona jurídica).
- Fiel copia del contrato del financiamiento o Escritura Pública.
- Fiel copia de la hoja de liquidación o desembolso (s).
- Estado de cuenta de la facilidad (donde se evidencie, además, la retención del FECI), **generado directamente del Sistema.**
- Reporte interno del banco o entidad financiera, **generado directamente del sistema**, donde se observen los pagos de FECI remitidos a la Superintendencia, de todos los montos reclamados (Reportes de FECI).



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRB31OXGCx945oM%3D>

- Fiel copia de los recibos de ingreso de FECl emitidos por la Superintendencia de Bancos de los meses reclamados.
- Documento emitido por el banco, mediante el cual certifique los términos con que se llegó a la conclusión sobre la calificación del préstamo, fundamentada en la información general del cliente y los documentos que acrediten el uso de la facilidad en actividades y fines calificados como exentos o beneficiados con el descuento de intereses. (Artículo 10 del Texto Único de la Ley 4 de 1994).

2. La solicitud se debe acompañar con copia de los siguientes documentos, según el motivo del reclamo de que se trate:

Préstamos a Jubilados y Pensionados:

- La documentación básica indicada en el Punto 1.
- Fiel copia del carné de la Caja de Seguro Social.
- Si es una persona pensionada o con jubilación especial debe presentar copia autenticada de la Resolución donde se indique la fecha de inicio de la jubilación especial o pensión.
- Si es una persona extranjera debe presentar copia autenticada de la Resolución emitida por el Servicio Nacional de Migración o fiel copia legible del carné otorgado.
- Si se trata de planes de jubilación del extranjero, fiel copia de la certificación o acreditación del país de origen, equivalente a la expedida en la República de Panamá, debidamente apostillada.
- Si es un préstamo comercial (capital de trabajo), a nombre del jubilado o pensionando, copia del aviso de operación respectivo vigente.
- En el caso de reclamos con base en que el prestatario llegó a la jubilación o pensión durante la vigencia del préstamo, la entidad bancaria o financiera deberá señalar, en la nota formal descrita en la documentación básica, la fecha en que la persona llegó a la edad requerida.

Préstamos a personas de la tercera edad:

- La documentación básica indicada en el punto 1.
- Si es una persona extranjera debe presentar copia autenticada de la Resolución emitida por el Servicio Nacional de Migración o fiel copia legible del carné otorgado.
- Si se trata de un préstamo comercial (capital de trabajo), a nombre de la persona de la tercera edad, debe presentar copia del aviso de operación respectivo vigente.
- En el caso de que el prestatario haya llegado a la tercera edad durante la vigencia del préstamo, la entidad deberá señalar, en su solicitud, la fecha en que la persona llegó a la edad requerida.

Préstamos con garantía de depósitos bancarios (de ahorros o a plazo fijo):

- La documentación básica presentada en el punto 1.
- Fiel copia del Contrato de Prenda Mercantil del depósito a plazo fijo (DPF) o de la cuenta de ahorros dada en garantía (pignoradas).
- Impresión, por pantalla, del sistema del banco donde se pueda verificar la pignoración del DPF o cuenta de ahorros dada en garantía.
- Fiel copia del Certificado del Depósito a Plazo Fijo (vigente y correspondiente al periodo reclamado).



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRB31OXGCx945oM%3D>

Préstamos de vivienda principal (hipotecario residencial):

- La documentación básica indicada en el Punto 1.
- Si es una persona extranjera debe presentar fiel copia de la Resolución emitida por el Servicio Nacional de Migración o fiel copia legible del carné de residente permanente en Panamá.
- Fiel copia de la carta de términos y condiciones o aprobación del crédito.
- Fiel copia de la Escritura Pública de Compraventa e Hipoteca.
- Declaración Jurada del cliente, notariada, certificando el uso de los fondos en la adquisición o construcción de su vivienda principal. Esta declaración podrá estar inserta en el Escritura Pública de la Compraventa e Hipoteca.
- Fiel copia de las referencias de la Asociación Panameña de Crédito (APC), tanto del momento en que se aprobó el préstamo, como de fecha cercana a la solicitud presentada ante la SBP.
- En caso de que el cliente (deudor o codeudor) tenga facilidades crediticias de hipoteca vigentes en otros bancos, deberá presentar una certificación de la otra entidad donde haga constar que a la (s) facilidad (es) se le retiene el 1% de FECI y la fecha en que se inició con la aplicación de dicha retención.
- Si se trata de un refinanciamiento o cancelación, presentar fiel copia de la (s) Escritura (s) Pública (s) anterior (es) (préstamo cancelado).
- En el caso de préstamos para construcción o mejoras a la vivienda principal, solicitar la siguiente documentación:
 - ✓ Facturas propias de la actividad y fines calificados.
 - ✓ Planos del constructor o arquitecto, debidamente sellados y aprobados por la autoridad correspondiente.
 - ✓ Constancia de los pagos realizados al constructor o arquitecto.
 - ✓ Cuando se trate de desembolsos controlados contra avance de la obra, remitir copia de la inspección realizada por el banco.

Préstamos externos:

- La documentación básica indicada en el punto 1.
- Certificación de los auditores externos donde se hace constar que la empresa no realiza operaciones locales y no genera renta gravable en la República de Panamá.
- Certificado de incumbencia de la empresa en el exterior (información sobre su junta directiva).
- Certificado de existencia y/o vigencia de la persona jurídica, según corresponda en la jurisdicción de que se trate, para garantizar que la empresa está legítimamente registrada bajo las leyes del país de residencia o constitución.
- Certificación del banco fundamentada en información general del cliente y sus actividades, utilizada para calificar el préstamo como externo.
- Comprobante de Transferencia Internacional (SWIFT) que acredite la salida de los fondos de la República de Panamá.
- Si se desembolsa en una cuenta transitoria en el banco, detalle del movimiento de la cuenta, para corroborar la no generación de intereses.
- Fiel copia de los Estados Financieros del deudor del préstamo.
- Certificación emitida por la Dirección General de Ingresos (DGI) que acredita que la empresa no genera ingresos de fuente local en la República de Panamá.
- Certificación del cliente donde haga constar que los fondos se utilizarán en su totalidad en el exterior para determinada finalidad.
- En caso de que los fondos se destinen a la cancelación de un préstamo anterior, el banco



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRB31OXGCx945oM%3D>

deberá verificar que el préstamo a cancelar cumple con los criterios para ser considerado como un préstamo externo y deberá contar con la documentación requerida para asegurar la continuidad de la exoneración.

Préstamos concedidos para financiar operaciones de los usuarios de la Zona Libre de Colón:

- La documentación básica indicada en el punto 1.
- Fiel copia de la Clave de Operaciones del usuario, emitida por la Zona Libre de Colón.
- Declaración jurada notariada del usuario sobre el uso que le dará a los fondos otorgados en préstamo.
- Fiel copia de las facturas, contratos u otros documentos que demuestren que el dinero del préstamo se utilizó específicamente para las operaciones del usuario de la Zona Libre de Colón.

Préstamos otorgados a industrias destinados a la construcción o expansión de plantas:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Fiel copia de la Licencia Industrial emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias o Aviso de Operación, vigentes.
- Fiel copia de carta de términos y condiciones o aprobación del crédito.
- Fiel copia de la Escritura Pública donde conste la finalidad del préstamo otorgado.
- Fiel copia del avalúo anterior y posterior a las modificaciones.
- Fiel copia de facturas, contratos u otros documentos que sustenten el uso de los fondos.
- Evidencias de pago al constructor por la finalización de la construcción (facturas, transferencias bancarias, entre otras).
- Certificación del banco fundamentada en información general del cliente y sus actividades, utilizada para calificar el préstamo.

Préstamos otorgados a la actividad industrial:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Declaración jurada del cliente, notariada, sobre la utilización de los fondos.
- Fiel copia de la Licencia Industrial emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias o Aviso de Operación. Esta documentación debe estar vigente.
- Certificación del banco fundamentada en información general del cliente y sus actividades, utilizada para calificar el préstamo.
- Evidencia de la actualización del expediente del cliente, en lo que concierne al uso de los fondos en actividades industriales consideradas como exentas de la aplicación de la retención, durante la vigencia de la relación contractual.
- En los casos de líneas de crédito: un desglose preparado por el Banco identificando claramente las sumas de dineros utilizadas por el cliente que se consideran exentas de la aplicación de la retención del 1% y formen parte del reclamo presentado.
- Fiel copia de las facturas por la compra de materia prima o bienes de capital utilizados en el proceso de transformación.
- Fiel copia de la carta de términos y condiciones o aprobación del crédito.
- Información general del cliente y sus actividades industriales.

Préstamos otorgados a la industria del Turismo:



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRB31OXGCx945oM%3D>

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Certificación de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo, vigente y de cumplimiento del proyecto turístico presentado, expedida por la Dirección Nacional de Turismo de la Autoridad de Turismo de Panamá.
- Fiel copia de la Carta de términos y condiciones o aprobación del crédito
- Evidencia de la actualización del expediente del cliente, en lo que concierne al uso de los fondos en actividades turísticas consideradas como exentas de la aplicación de la retención, durante la vigencia de la relación contractual.
- Fiel copia del Aviso de Operación vigente.
- Certificación o nota formal expedida por el banco, mediante la cual se fundamenta la calificación del préstamo.

Préstamos a entidades sin fines de lucro:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Certificación vigente de Inscripción en el Registro de Entidades sin Fines de lucro del Ministerio de Gobierno y Justicia
- Fiel copia del Certificado del Registro Público del cliente.
- Certificación o nota formal expedida por el banco, mediante la cual se fundamenta la calificación del préstamo.

Préstamos a empresas bajo regímenes de desarrollo concedidos mediante licitaciones internacionales:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Fiel copia de Certificación emitida por la autoridad competente indicando que la empresa se encuentra establecida en el área de desarrollo concedido mediante licitación internacional.
- Fiel copia del Aviso de Operación vigente.

Préstamos a Concesionarios del Estado:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Fiel copia del Contrato de Concesión con el Estado debidamente aprobado.
- Fiel copia del Aviso de Operaciones vigente.
- Evidencia del uso de los fondos en actividades propias del desarrollo de la concesión, consideradas como exentas de la aplicación de la retención, cónsona con el periodo descrito en la solicitud de devolución.

Préstamos a empresas contratistas del Estado:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Fiel copia del contrato con el Estado debidamente aprobado.
- Certificación del Ministerio de Economía y Finanzas que certifique que la concesión cumple con la Ley de Responsabilidad Social Fiscal y el proyecto cumple un interés social.
- Fiel copia del Aviso de Operación vigente.
- Evidencia del uso de los fondos en actividades consideradas como exentas de la aplicación de la retención, cónsona con el periodo descrito en la solicitud de devolución.

Financiamiento a través de emisión de bonos y valores:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Constancia de registro en la Superintendencia del Mercado de Valores



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRRB31OXGCx945oM%3D>

- Fiel copia de la carta de términos y condiciones o aprobación del financiamiento.
- Fiel copia del prospecto de la emisión del bono.
- Certificación del banco fundamentada en información general del cliente y sus actividades, utilizada para calificar el préstamo tomando en consideración el destino de los fondos y no la naturaleza del beneficiario del crédito.
- Evidencia reciente del uso de los fondos en actividades consideradas como exentas de la aplicación de la retención, cónsona con el periodo descrito en la solicitud de devolución.

Préstamos a Microempresas:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Información general del cliente y sus actividades.
- Declaración jurada del cliente, notariada, donde conste que el préstamo será invertido íntegramente en el negocio.
- Evidencia reciente del uso de los fondos en actividades consideradas como exentas de la aplicación de la retención, cónsona con el periodo descrito en la solicitud de devolución.
- Fiel copia del Registro Empresarial de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, vigente (dos (2) año calendario contados desde su emisión).
- Fiel copia del Aviso de operación vigente.
- Fiel copia de la Carta de términos y condiciones o aprobación del crédito.
- Fiel copia de los estados o información financieros correspondiente al periodo reclamado, donde se observen los ingresos anuales.
- Fiel copia de la última Declaración de renta, así como de la que corresponda al periodo reclamado, para verificar la facturación anual propia de una microempresa.
- Certificación del banco fundamentada en información general del cliente y sus actividades, utilizada para calificar el préstamo como exento de la retención del 1% de FECI.

Cooperativas:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Resolución del IPACOOB.
- Certificación que identifique al beneficiario del préstamo, como un asociado de la cooperativa.
- Fiel copia de la carta de términos y condiciones donde se indique la finalidad del préstamo (capital de trabajo).

Financieras:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Resolución de la Dirección de Empresas Financieras del MICI.
- Fiel copia de la carta de términos y condiciones donde se indique la finalidad del préstamo (capital de trabajo).

Préstamos al sector agropecuario que califican para recibir el descuento de intereses:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Información general del cliente y sus actividades.
- Declaración Jurada del cliente, notariada, detallando el monto, producto y fin para el que se destinarán los fondos.



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NRB31OXGCx945oM%3D>

- Fiel copia de facturas u otros comprobantes que acrediten el uso de la facilidad en las actividades y fines beneficiados.
- Fiel copia de los informes de visitas del banco, del certificado del ferrete, inventarios, proformas de equipos entre otros.
- Fiel copia de los Estados Financieros auditados del deudor.

Préstamos al sector agroindustria que califican para recibir el descuento de intereses:

- La documentación básica presentada en el Punto 1.
- Información general del cliente y sus actividades.
- Declaración Jurada del cliente, notariada, sobre la utilización de los fondos obtenidos.
- Fiel copia de facturas u otros comprobantes que acrediten el uso de la facilidad en los fines beneficiados.
- Fiel copia de los informes de visita del banco, inventarios, entre otros.
- Fiel copia de los Estados Financieros auditados del deudor.
- Lista de proveedores de materias primas de la empresa.
- Fiel copia de la certificación de agroindustria emitida por el Ministerio de Desarrollo Agropecuario.
- Certificación de agroindustria emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias.
- Certificación de Contador Público Autorizado donde conste que las materias primas utilizadas son 100% panameñas. (Artículo 6, numeral 4, del Texto Único de la Ley 4 de 1994)

La documentación mínima que se requiere para cada caso debe presentarse con sus adjuntos, debidamente identificados. Con fundamento en el Decreto Ejecutivo No.29 de 1996 y sus modificaciones, la Superintendencia de Bancos podrá solicitar información adicional, si así lo estima conveniente, la cual deberá ser remitida en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de su requerimiento, para la adecuada atención del reclamo presentado. Asimismo, todos los documentos mencionados, así como los contratos, términos y condiciones generales, anexos u otros documentos relacionados con el crédito, deberá constar en el expediente.

La presente Circular FECI reemplaza la Circular FECI No.002-09 de 5 de agosto de 2009.

Agradecemos al Señor(a) Gerente que imparta al personal a su cargo las instrucciones correspondientes para el cumplimiento de la presente.

Atentamente,



Amauri A. Castillo
Superintendente



“Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios”

Av. Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima, planta baja - Tels.: (507) 506 7800 / (507) 506-7900 - Fax (507) 506-7700 / 506-7703
Apartado postal 0832-2397 W.T.C. Panamá, República de Panamá - www.superbancos.gob.pa - email: superbancos@superbancos.gob.pa

Documento oficial firmado con Firma Electrónica Calificada en el Sistema de Transparencia Documental – TRANSDOC de la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la Ley 83 del 09/11/2012 y el Decreto Ejecutivo Nro. 275 del 11/05/2018. Utilice el Código QR para verificar la autenticidad del documento o la URL:

<https://sigob.superbancos.gob.pa/consulta?id=isBxaRNQ0vlg9ImTHIJudliQdtX6NBRB31OXGCx945oM%3D>