

Política de Relación con Clientes

Edición N°	4
Fecha	17/9/2019

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de Banesco (Panamá), S.A. y sus empresas filiales; no puede ser copiada, divulgada o transmitida a personas distintas a la organización sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Información General de la Política	3
1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Referencias Normativas, Disposiciones Legales y Pautas Reglamentarias.....	4
III.	Políticas	4
1.	Disposiciones referentes a la Transparencia de la Información.....	4
2.	Obligación de revelar las tarifas aplicables por los servicios que contrata el cliente con el banco.....	4
3.	Como parte del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, el banco tiene establecidos lineamientos para la aceptación de obsequios, conflictos de intereses y relación entre colaboradores, a través de:.....	5
4.	Confidencialidad sobre la información de los clientes, respetando las disposiciones regulatorias.....	6
5.	Lineamientos generales para la atención de clientes en cuanto a reclamos y consultas.	7
6.	Tratamiento de Partes Relacionadas	7
6.1	Partes Relacionadas Presuntas:	9
III.	Aprobación del Documento	9
IV.	Historial de Cambios	10

I. Introducción

En concordancia con los requisitos exigidos por la regulación bancaria en materia de Gobierno Corporativo, el Banco desarrolló la presente política, la cual define lineamientos respecto de su relación con los Clientes como la obligación de ser transparente en la información de los servicios brindados y de respetar la confidencialidad de su información, los casos de posible conflicto de intereses, las directrices para la atención y el servicio en cuanto a reclamos y consultas de clientes; así como el tratamiento de Partes Relacionadas.

II. Información General de la Política

1. Objetivo

La presente política tiene los siguientes objetivos:

1. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a la transparencia de la información.
2. La obligación de revelar las tarifas aplicables por los servicios que contrata el cliente con el banco.
3. Definir lineamientos para la gestión de transacciones que puedan representar un posible Conflicto de Interés con el cliente.
4. Confidencialidad respecto de la información de los clientes con apego a lo establecido en la normativa bancaria y regulaciones para la prevención del blanqueo de capitales.
5. Establecer lineamientos para la atención y el servicio al cliente, en cuanto a reclamos y consultas.

2. Alcance

Establecer lineamientos para el buen manejo de la relación banco - cliente.

3. Referencias Normativas, Disposiciones Legales y Pautas Reglamentarias

La elaboración de esta política obedece a lo dispuesto en el artículo 22 del Acuerdo No. 5-2011 sobre Gobierno Corporativo, emitido por la Superintendencia de Bancos.

III. Políticas

1. Disposiciones referentes a la Transparencia de la Información

El banco está obligado a prestar sus servicios a los clientes con transparencia, probidad y equidad; para lo cual, debe:

- Informar al cliente desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al servicio contratado.
- Abstenerse de utilizar los actos otorgados o cumplidos por el cliente, como la firma de documentos en blanco, para fines distintos a los anunciados al momento de requerirlos.
- Abstenerse de impedir, de cualquier manera, que el cliente bancario, sin menoscabar el cumplimiento de sus obligaciones frente al banco, desista de mantener la relación con el banco.
- No aplicar o cobrar cargos por servicios que no han sido prestados por el banco o previamente acordados con el cliente, mediante los respectivos contratos.
- Ser diligente en la atención de consultas y peticiones del cliente para conocer el estado de sus obligaciones o para acreditar su conocimiento ante terceros.
- Informar, sin costo alguno y en un tiempo prudencial, sobre la evolución de las operaciones, cuentas y negocios de los clientes, así como emitir, libre de cargos, los recibos y certificaciones de las transacciones de los mismos.

2. Obligación de revelar las tarifas aplicables por los servicios que contrata el cliente con el banco.

- El banco será plenamente transparente en la difusión, aplicación y modificación de las **tasas de interés, comisiones o cargos, recargos, cargos por cuenta de terceros** y cualquier otra tarifa que ofrezca y realice, así como de los servicios que brinde.
- Esta información estará siempre accesible al público en general, a través de su página web.
- En los casos de operaciones activas bajo el sistema de pago por cuotas, el banco comunicará por escrito la cuota respectiva al cliente, con el detalle de la información mínima inherente a la misma.

- De igual manera, los contratos que sustentan las operaciones activas establecerán las tasas nominal y efectiva, expresadas en forma anualizada.

3. Como parte del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, el banco tiene establecidos lineamientos para la aceptación de obsequios, conflictos de intereses y relación entre colaboradores, a través de:

- Reglamento de Aceptación de Obsequios
- Reglamento de Conflicto de Intereses
- Reglamento de Relación entre Colaboradores.

Sobre el Conflicto de Interés, éste ocurre cuando existe un beneficio personal de cualquier índole para el colaborador del banco, sus familiares cercanos o personas jurídicas que tengan con él una relación directa.

- Ningún colaborador del banco puede ejecutar actos o tener interés, directo o indirecto; influir o percibir beneficios de cualquier naturaleza en las transacciones realizadas con los clientes, que de alguna manera creen conflictos o pongan en duda su integridad personal y conducta ética con el banco.

- Ante una situación de Conflicto de Interés que no haya sido declarada al banco, a través de la “Declaración de Conflicto de Interés”, el colaborador está en la obligación de notificar a su Supervisor directo de forma inmediata y al área de Capital Humano, a fin que la situación sea evaluada por las instancias correspondientes.

▪ Bajo ninguna circunstancia se permite al colaborador del banco, dar ni recibir obsequios y entretenimientos para o de clientes. En particular:

- Dinero en efectivo o sus equivalentes, préstamos, acciones y títulos valores.
- Obsequios específicos o determinados solicitados por colaboradores.
- Obsequios otorgados inmediatamente después o en respuesta directa a una decisión comercial favorable.
- Obsequios prohibidos por leyes o reglamentos aplicables al país, así como aquello que contraríe lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.

- Descuentos particulares entregados directamente a colaboradores.

4. Confidencialidad sobre la información de los clientes, respetando las disposiciones regulatorias.

El banco y sus colaboradores, deben guardar estricta reserva respecto de la información de sus clientes y de sus operaciones, salvo que cuenten con la autorización del cliente, es decir, con consentimiento comprobado, en concordancia con lo que establece la regulación panameña en cuanto a la Protección de Datos Personales

Por ende, en primera instancia, tiene la obligación de adoptar las medidas tendientes a impedir que información privada y confidencial de su cliente sea revelada a terceros, sin que aquel lo haya autorizado, de suerte que toda información será proporcionada únicamente al interesado y no a terceras personas no autorizadas expresamente por el cliente.

Esta obligación será exigible de acuerdo con los avances tecnológicos desarrollados en el tiempo que permitan el control y eficaz protección de la confidencialidad de la información.

En el evento que un tercero requiera realizar alguna transacción a nombre del titular, se requerirá la autorización expresa de éste, quedando en poder del banco la debida constancia o documentación respectiva. En todo momento el banco deberá mantener disponible la identidad del colaborador que facilitó y/o entregó la información requerida por el cliente o el tercero y la constancia de la petición y debidas autorizaciones del caso.

Lo anterior no aplica para aquellos casos en que la información es proporcionada al cliente a través de banca electrónica (banca en línea), cuyo acceso se realiza por medio de un usuario y contraseña, siendo la reserva de dicha información de entera responsabilidad y uso exclusivo del cliente.

Respecto de la información crediticia del cliente, el banco podrá realizar consultas y actualizaciones a la misma, previa autorización por parte del cliente.

Excepciones

Conforme dispone el artículo 111 de la Ley Bancaria respecto de la Confidencialidad Bancaria, no se requerirá el consentimiento previo del cliente para divulgar información sobre el mismo y sus operaciones, en los siguientes casos:

- a. Cuando la información fuese requerida por autoridad competente de conformidad con la ley.

- b. Cuando por iniciativa propia deba proporcionarla en el cumplimiento de leyes relacionadas con la prevención de los delitos de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y delitos relacionados.
- c. A agencias calificadoras para fines de análisis de riesgo.
- d. A agencias u oficinas procesadoras de datos para fines contables y operativos.

En el caso de los literales c y d, se trasladará de pleno derecho la obligación de mantener la confidencialidad de la información suministrada.

Estas excepciones se aplicarán, tomando como referencia lo establecido por las leyes “Sobre Protección de Datos Personales”.

5. Lineamientos generales para la atención de clientes en cuanto a reclamos y consultas.

- El banco cuenta con un Sistema de Atención de Reclamos que permite atender, conocer y resolver en forma personalizada, los reclamos que surjan de la relación con sus clientes.
- El banco en todo momento, facilita a sus clientes la presentación de reclamos, físicamente, en todas sus sucursales y oficinas de atención al público, durante sus horas de atención regular.

Así mismo, señala 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). También permite la atención de reclamos a través de redes sociales u otros medios electrónicos los cuales una vez recibidos son asignados a las áreas correspondientes.

- Los reclamos presentados por consumidores y las decisiones tomadas, serán vinculantes para el banco de forma consistente con sus políticas administrativas.

6. Tratamiento de Partes Relacionadas

Parte Relacionada del banco es cualquier Persona Natural o Jurídica que integre con éste un Grupo Económico, entendiéndose éste último como el conjunto de personas naturales o jurídicas, de cualquier nacionalidad o jurisdicción, cuyos intereses se encuentran, en tal forma, relacionados entre sí y que a juicio del regulador bancario, deben considerarse como si fueran una sola persona.

En este sentido, el banco tiene estrictamente prohibido lo siguiente:

1. Conceder préstamos sin garantía a favor de sus colaboradores, cuyo total exceda los salarios y demás emolumentos anuales que les correspondan.
2. Conceder préstamos en condiciones más favorables que las usuales en el mercado a sus colaboradores, dignatarios o cualquier persona natural o jurídica que posea el 5% o más de sus acciones, acciones de su propietaria o de un grupo económico que sea Parte Relacionada.
3. Conceder préstamos sin garantía que excedan el 5% de sus fondos de capital o préstamos con garantías reales que no sean depósitos y que excedan el 10% de sus fondos de capital, a favor de:
 - a. Directores del banco.
 - b. Persona natural/jurídica que posea directa o indirectamente el 5% o más de las acciones del banco o de la propietaria de acciones bancarias en la que consolida el grupo bancario (mancomunada o solidariamente).
 - c. Persona jurídica de la cual un director del banco sea a su vez director/dignatario o fiador de dicho préstamo.
 - d. Persona jurídica en la cual el banco o su propietaria de acciones, o uno de sus directores o dignatarios, posea interés significativo (individual o conjunto), una influencia preponderante o en todo caso, una participación superior al veinte 20% de la propiedad de la persona jurídica.
 - e. Gerentes, dignatarios, colaboradores y cónyuges de éstos, salvo que se trate de créditos hipotecarios para vivienda principal o préstamos personales con garantía.

Nota:

En algunos casos, las Partes Relacionadas del banco contarán con tarifas o cargos especiales por los servicios obtenidos del mismo y podrán gozar de beneficios económicos y educativos.

Sobre este particular, el banco cuenta con dos (2) normas:

1. Norma de Beneficios para Colaboradores de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias.

Dispone los beneficios que pueden compensar algunas necesidades de colaboradores, desde el punto de vista económico/educativo, a través de becas para hijos de colaboradores o adelantos de urgencias.

2. *Norma de condiciones aplicables a productos de Beneficios para Colaboradores de Banesco (Panamá), S.A.*

Establece las generalidades, requisitos, condiciones particulares, respecto de solicitudes de productos de beneficios para colaboradores.

6.1 Partes Relacionadas Presuntas:

El banco proporcionará al regulador toda la información que sea necesaria para esclarecer si el titular o beneficiario de una facilidad crediticia, es o no su Parte Relacionada.

Lo antes indicado quedará sujeto a la evaluación por parte del regulador.

III. Aprobación del Documento

Unidad	Nombre y Apellido	Fecha
Elaborado por:		
Oficial de Gobierno Corporativo	Ana Sofia Vega M.	11/9/2019
Revisado por:		
Gerente de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo	Yaritsel Cruz	11/9/2019
Aprobado por:		
Junta Directiva	n/a	17/9/2019

IV. Historial de Cambios

Edición	Unidad Solicitante	Motivo	Descripción del Cambio	Revisado por Fecha	Aprobado por Fecha
1	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Se elabora Política atendiendo lo requerido por el artículo 22 del Acuerdo No. 5-2011 sobre Gobierno Corporativo, emitido por la SBP.	Elaboración de la Política.	Yaritsel Cruz Gerente de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo agosto 2017	Junta Directiva 16/8/2017
2	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Revisión y actualización anual de la Política.	Se incluyeron 3 puntos en la sección de disposiciones referentes a la Transparencia de Información.	Yaritsel Cruz Gerente de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo Nathalie Ziritt Gerente de Experiencia del Cliente Emiliano Alzate Oficial de Modelo de Gestión – Experiencia del Cliente septiembre 2018	Junta Directiva 18/09/2018
3	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Cambio de razón social Banesco, S.A. a Banesco (Panamá), S.A.	Actualización del documento por cambio de razón social de Banesco, S.A. a Banesco (Panamá), S.A.	Yaritsel Cruz Gerente de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo octubre 2018	Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética 16/10/2018

Política de Relación con Clientes



Edición	Unidad Solicitante	Motivo	Descripción del Cambio	Revisado por Fecha	Aprobado por Fecha
4	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Revisión y actualización anual del documento.	<ul style="list-style-type: none"> Punto 3, <i>“lineamientos para la aceptación de obsequios, conflictos de interés y relación entre colaboradores”</i>, se incluyeron los numerales 4, 5 y 6 referentes a la tipificación de situaciones de Conflictos de Interés, de acuerdo a lo establecido en el <i>“Reglamento de Conflicto de Intereses”</i>, anexo al Código de Ética. Punto 4, <i>“Confidencialidad sobre la Información de los clientes”</i>, se incluyó el tema sobre la <i>Protección de Datos Personales</i>. 	<p>Jamileth De Alba Oficial de Modelo de Gestión – Experiencia del Cliente 5/9/2019</p> <p>Yaritsel Cruz Gerente de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo 11/9/2019</p>	Junta Directiva 17/9/2019