

SBP INFORMA

Boletín informativo trimestral de la Superintendencia de Bancos de Panamá

EDICIÓN N.º 2 – AÑO 2021

**Convenio de cooperación
fortalece la educación
financiera en Panamá**



**Cómo hacer valer
los derechos de
los clientes
bancarios**



**Analizan los retos de un
marco regulatorio inclusivo
en la gestión judicial**



SBP INFORMA

Revista informativa trimestral de la Superintendencia de Bancos de Panamá

CONTENIDO

Pág. 3

Cómo hacer valer los derechos de los clientes bancarios

Pág. 5

Sistema Financiero continúa manteniendo una posición sólida y de resiliencia

Pág. 8

Jornada de actualización a periodistas

Pág. 9

SBP capacita a empresas financieras sobre BC/FT/FPADM

Pág. 10

Taller de antilavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Pág. 11

ANTAI reconoce nivel de transparencia de la SBP

Pág. 12

Debaten sobre bancarización en el Foro Nacional de Competitividad

Pág. 13

Analizan los retos de un marco regulatorio inclusivo en la gestión judicial

Pág. 14

Primera sesión del Comité de Políticas Macropрудenciales de la SBP

Pág. 15

SBP trabaja en el desarrollo de una cultura de eficiencia energética

Pág. 16

Acuerdo para la prestación de servicios de desarrollo entre el programa de Naciones Unidas (PNUD) y la SBP

Pág. 19

Convenio de cooperación fortalece la educación financiera en Panamá

Pág. 20

Inauguran jornada de educación financiera en la comunidad Piriati Emberá de Chepo

Pág. 22

Celebran Semana del Ahorro



Superintendencia
de Bancos de Panamá

Asistencia al Cliente Bancario

- Para consultas y reclamos: **www.superbancos.gob.pa**, sección "Servicio al Cliente".
- Teléfonos: **506-7897 / 800-7897** (línea gratuita)
- Para atención presencial agende su cita en: **superintendenciabancos.fluyapp.com** ó
- **www.superbancos.gob.pa**, sección "Servicio al Cliente", "Agendar cita".

Dirección de Comunicación y
Relaciones Públicas
erivera@superbancos.gob.pa
Teléfono: 506-7835



www.superbancos.gob.pa

Asistencia a regulados y otras consultas

- Correo electrónico: **superbancos@superbancos.gob.pa**
- Teléfonos: 506-7800 / 506-7900
- Dirección: Avenida Samuel Lewis, P.H. Plaza Canaima – Planta Baja
- Apartado postal: 0832-2397 WTC, Panamá, Rep. de Panamá

Cómo hacer valer los derechos de los clientes bancarios



Por: Michelle Arango
Secretaria General de la Superintendencia de Bancos de Panamá

La calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las buenas prácticas, deben ser parte de los ejes fundamentales en la estrategia de toda entidad bancaria. El alto tráfico financiero no puede ser asidero para la desmejora de la debida diligencia, la atención incorrecta y el inadecuado suministro de información en la prestación del servicio.

Mediante comunicaciones formales y constantes reuniones con representantes del sector bancario, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) ha reiterado a sus regulados, la obligación establecida por

Ley, de prestar los servicios a los clientes con transparencia, probidad y equidad, recordándoles, además, que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente deben ser pilares imprescindibles en el plan de desarrollo del negocio.

A través de la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario (GSAC), la SBP atiende las consultas y reclamos relacionados con los derechos de los consumidores bancarios, a fin de asegurar la aplicación objetiva, oportuna y justa de lo dispuesto en la Ley Bancaria y en las regulaciones emitidas por esta entidad.

[Siga leyendo aquí](#)

Tips de Seguridad



No sea víctima de estafa a través de redes sociales. Sea cauteloso, no entregue su información privada a terceros, no realice pagos adelantados ante un supuesto ofrecimiento de crédito.

Sistema Financiero continúa manteniendo una posición sólida y de resiliencia



La cartera de préstamos nuevos del Sistema Bancario Nacional (SBN) alcanzó un saldo de USD15,959.9 millones, según el Informe de Actividad Bancaria (IAB) a noviembre de 2021, lo que representa un incremento de 17%, comparado con el mismo período del año anterior, que sumó USD 13,597.8 millones, es decir, USD2,362.1 millones adicionales.

La recuperación de esta cartera se relaciona directamente con el éxito que ha tenido la estrategia de vacunación, de la cual se deriva una mejora sustancial en el porcentaje de positividad, lo que a su vez impacta de manera significativa el movimiento crediticio.

Es importante mencionar que la intermediación financiera se ha distinguido por dos fenómenos: una estabilidad creciente de las fuentes de fondeo del sistema bancario, dada una robusta captación de depósitos a la vista y de ahorro, provenientes principalmente de particulares; y, una cartera de crédito que ha empezado a mostrar signos positivos en el contexto de un proceso de normalización de la mayoría de las actividades crediticias; lo anterior evidencia que el sistema financiero panameño continúa manteniendo una posición sólida y de resiliencia, con niveles de capital y liquidez superiores a los mínimos regulatorios.

El índice de liquidez del sistema refleja un 56.7% a noviembre de 2021, casi del

doble del mínimo regulatorio de 30% que requiere la Ley Bancaria, mientras que el índice de adecuación de capital sobre activos ponderados por riesgo más reciente fue de 16.14%, lo que representa el doble del mínimo regulatorio de 8%. Este desempeño se sustenta en sólidos parámetros regulatorios que se han venido adaptando desde el inicio de la pandemia.

Por su parte, la cartera de crédito del SBN ha mejorado, al registrar un aumento de USD 1,875.0 millones (2.82%), para alcanzar un saldo de USD68,360.2 millones. Los créditos externos se incrementaron 11.7%,

mientras que la cartera local reflejó un desempeño superior de 0.54%.

El Informe de Actividad Bancaria (IAB) refleja que los activos del CBI ascienden a USD 132,821.0 millones, lo que representa un incremento de USD 2,372.8 millones con respecto a igual periodo del año anterior, es decir, un aumento interanual de 1.82%.

Para más información sobre las variables que explican los resultados de este informe, visite nuestro sitio web www.superbancos.gob.pa / Sección Financiera y Estadística.

Recibe información sobre:

- ➔ estadísticas bancarias
- ➔ regulaciones bancarias
- ➔ orientación al cliente bancario
- ➔ y más

Ingresa a:



Superintendencia de
Bancos de Panamá



@Superbancos_Pa



@superbancospa



Superintendencia
de Bancos de Panamá



Jornada de actualización a periodistas

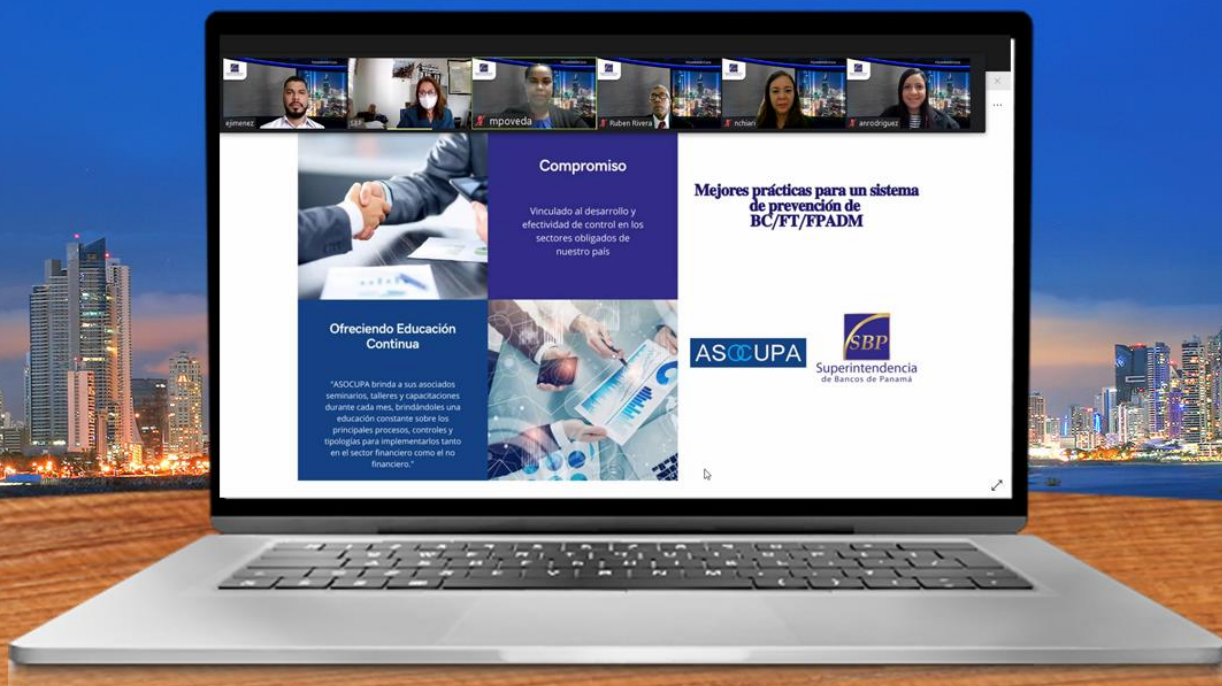


Con el objetivo de actualizar a los periodistas sobre temas de interés, el rol de la Superintendencia de Bancos (SBP) e información relevante del centro bancario y financiero del país, se llevó a cabo la Jornada de Actualización a Periodistas 2021.

El encuentro, que se realizó de manera semipresencial, contó por primera vez con la participación de corresponsales del interior del país y forma parte del

plan de relacionamiento de la SBP con los medios de comunicación. A través de esta capacitación, se busca introducir y fortalecer los conocimientos técnicos de los profesionales de la pluma como estrategia oportuna para propiciar la generación de noticias bien documentadas, lo cual coadyuvará en el fortalecimiento de la imagen institucional y del desempeño del Centro Bancario Internacional (CBI).

SBP capacita a empresas financieras sobre BC/FT/FPADM



Como parte del plan de formación continua a nuestros regulados y supervisados, se llevó a cabo el seminario denominado Mejores Prácticas para un Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM).

La jornada se organizó en conjunto con la Asociación de Oficiales de

Cumplimiento (ASOCUPA), y estuvo dirigida a las empresas financieras (sujetos regulados), con la finalidad de sensibilizarlas sobre normativas de prevención, la debida diligencia de los clientes, el monitoreo de las transacciones de los clientes, el enfoque basado en riesgo para la prevención de BC/FT/FPADM y estándares en la información regulatoria enviada a la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Taller de antilavado de dinero y financiamiento del terrorismo



«Las nuevas modalidades de negocios financieros, apalancados por la tecnología, son una fuente potencial de inversión y desarrollo para el país, lo que nos ha llevado a plantearnos nuevos desafíos», expresó el superintendente de bancos, Amauri A. Castillo durante el Taller de antilavado de dinero y financiamiento del terrorismo, dirigido al equipo técnico de las direcciones de Prevención y Control de Operaciones Ilícitas, Supervisión, Jurídica, Riesgo y Regulación de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Para el superintendente de bancos, uno de los principales compromisos del regulador es fortalecer el nivel de conocimientos técnicos en esta materia. Agregó que la continua formación de su equipo de profesionales permite

intercambiar nuevas experiencias y mejores prácticas, que les ayudarán a desarrollar estrategias para hacer más robusto el proceso de supervisión con un enfoque basado en riesgos.

El evento contó con la asistencia de las facilitadoras, María de Lourdes Jiménez (especialista certificada en Antilavado de Dinero – CAMS) y Celina Realuyo (capacitadora independiente adscrita al gobierno de los Estados Unidos de América - EE. UU.), ambas profesionales de probada experiencia y reconocimiento mundial. La agenda incluyó el análisis de temas que han cobrado relevancia en la actual coyuntura, tales como: Desafíos en el lavado de activos, Financiamiento de amenazas transnacionales y el Lavado de activos en el ciberespacio.

ANTAI reconoce nivel de transparencia de la SBP



Con un puntaje de 100, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), calificó y certificó a la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) por alcanzar el nivel máximo en la evaluación anual que mide el cumplimiento de la Ley 6 de 22 de enero de 2002 de Transparencia en la gestión pública.

La certificación corresponde a los resultados del seguimiento periódico que realiza la ANTAI a las secciones de transparencia en los sitios web de las instituciones públicas, las cuales deben cumplir con los estándares establecidos en la legislación panameña en materia de acceso a la información de carácter público.

Correspondió al superintendente de Bancos, licenciado Amauri A. Castillo, recibir este reconocimiento, con el que reafirma el compromiso de este ente

regulador en mantener la información institucional actualizada y disponible en su página web, conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia.

En este sentido, la SBP mantiene al día la información en línea, donde se destacan: el Reglamento Interno, el Plan Estratégico, las políticas institucionales, el organigrama, los manuales de procedimientos, el seguimiento de documentos, la estructura y ejecución presupuestaria; los actos públicos, así como la contratación de funcionarios y la designación de funciones; las planillas, el Código de Ética, entre otros.

La SBP reconoce la labor que realiza el personal responsable de enviar cada mes la información actualizada para su publicación y por el cumplimiento de la Política Institucional N.º 60 sobre Transparencia.

Debaten sobre bancarización en el Foro Nacional de Competitividad



El superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, y miembros de la Dirección de Estudios Financieros de la Superintendencia de Bancos de Panamá, participaron en el Foro Nacional para la Competitividad (FNC 2021) que este año tuvo como tema principal «Impulsando la competitividad: retomando la hoja de ruta estratégica».

El programa incluyó la realización de diferentes mesas de trabajo para recibir los aportes de los sectores privado y público, que formarán parte de la Agenda de Acción 2021-2022.

Correspondió al superintendente de Bancos, en representación del sector público, presentar las acciones que deben aplicarse para mejorar la competitividad del país en los siguientes doce meses, en la mesa de trabajo sobre «Bancarización», en la cual se trataron temas como: Modernización del sector bancario; Inclusión financiera (bancarización, mercado de capitales, PYMES); Fintech; Grado de inversión/calificación de riesgo y Sistema de pagos.

Analizan los retos de un marco regulatorio inclusivo en la gestión judicial



La Superintendencia de Bancos de Panamá mantiene su compromiso de compartir valiosa información y experiencias del sector bancario y fiduciario, de la mano de destacados expositores, mediante la celebración de la XIX Jornada de Actualización Bancaria, denominado “Los retos de un marco regulatorio inclusivo en la gestión judicial”.

Para el superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, «este tipo de jornadas de actualización, juegan un papel vital en el fortalecimiento de nuestro sistema» «Cobra más relevancia cuando se trata de actualizar y reforzar conocimientos de quienes administran justicia y asesoran legalmente a lo interno de nuestras instituciones».

El evento que se ha desarrollado por diecinueve años continuos, cumple con el objetivo de mantener actualizado y reforzar conocimientos de quienes administran justicia y asesoran legalmente a través de las distintas instituciones públicas, entre las que destacan: Órgano Judicial, Ministerio Público, Procuraduría de la Administración, Superintendencia de Sujetos No Financieros, Superintendencia del Mercado de Valores, Superintendencia de Seguros y Reaseguros, Unidad de Análisis Financiero, Registro Público, Dirección General de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Economía y Finanzas, Asamblea Nacional, Banco Nacional de Panamá, Caja de Ahorros, Banco de Desarrollo Agropecuario, y otras instituciones públicas.

Primera sesión del Comité de Políticas Macropрудenciales de la SBP



Con la realización de su primera sesión se inauguró el Comité de Políticas Macropрудenciales (CPM) de la Superintendencia de Bancos de Panamá SBP.

El Comité de Políticas Macropрудenciales fue creado mediante la Resolución SBP- ADM-0017-2021, con el propósito de evaluar, analizar y recomendar las políticas macropрудenciales con finalidad de minimizar los riesgos sistémicos identificados, y promover la estabilidad del sistema bancario. El establecimiento de este nuevo órgano institucional forma parte de uno de los objetivos estratégicos de la SBP y está basado en una asistencia técnica del Fondo Monetario Internacional (FMI).

El comité lo preside el Superintendente de Bancos o a quien éste delegue, y está compuesto por los directores de Estudios Financieros, Supervisión, Gestión de Riesgo y Regulación.

Entre sus objetivos específicos se enumeran los siguientes: Mitigar y evitar el excesivo crecimiento del crédito y apalancamiento, mitigar y evitar excesivos desajustes de vencimientos o iliquidez del mercado, limitar la concentración de riesgo directa e indirecta, limitar efecto sistémico de incentivos inadecuados para reducir riesgo moral y analizar temas micro prudenciales que representen una amenaza macropрудencial.

SBP trabaja en el desarrollo de una cultura de eficiencia energética



El uso eficiente y racional de la energía, la implementación de tecnologías no convencionales, así como acciones de educación y divulgación, fueron temas de agenda en la reunión realizada recientemente entre el coordinador de proyectos de la Secretaría Nacional de Energía (SNE), Dr. Yovani Barría, y miembros del Comité de Energía de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

En virtud de la Ley 69 de 12 de octubre de 2012, que establece los lineamientos generales de la política nacional para el uso racional y eficiente de la energía en el territorio nacional, la SBP ha estado aplicando diferentes acciones, tales como: cambios en el mantenimiento en los sistemas de aires acondicionados para lograr mayor eficiencia en los

equipos, así como, talleres de capacitación y campañas de concientización a los colaboradores sobre el uso racional y eficiente del consumo eléctrico en las áreas comunes de la institución.

Actualmente, el Comité de Energía de la SBP está trabajando en el plan quinquenal de eficiencia energética para apoyar este gran proyecto nacional, que busca la descarbonización y la reducción de la dependencia de combustibles fósiles en el país.

Con estas iniciativas, la SBP contribuirá con las medidas de ahorro energético gubernamental y con la protección del medio ambiente.

Acuerdo para la prestación de servicios de desarrollo entre el programa de Naciones Unidas (PNUD) y la SBP



“Evolucionando el Modelo Operativo Institucional” es uno de los objetivos definidos en el Pilar III “Fortalecimiento Institucional y Optimización de Procesos” del Plan Estratégico de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP). Entre las actividades identificadas para el logro de este objetivo, se encuentra la Transformación digital de los procesos internos y la creación del Expediente único.

Para el cumplimiento de este objetivo, la Dirección de Administración con el apoyo de la Dirección de Tecnología y Secretaría General, realizaron diferentes gestiones con el fin de

evaluar las opciones más ajustadas a nuestros requerimientos, que nos permitiera adoptar una nueva metodología, encaminada a lograr la transformación digital de los procesos internos de la SBP.



En ese sentido, el pasado mes de octubre, el licenciado Amauri Castillo y la licenciada María del Carmen Sacasa, representante por parte del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), firmaron un acuerdo para la prestación de servicio de desarrollo para la Implementación del Sistema de Transparencia Documental “TRANSDOC”, el cual es un sistema de gestión de documentos oficial, desarrollado en más de 30 instituciones a nivel regional, y tiene como objetivo la eficiencia en la gestión y aplicación de políticas de cero papel, simplificar los procesos de trabajo en la gestión de

documentos, agilidad en el trámite de documentos mediante mecanismos automáticos, reforzar la transparencia en la documentación que se elabora, ingresa, circula, y sale de la institución, incrementar los controles mediante mecanismo de trazabilidad, entre otros.

Con este acuerdo, la SBP recibirá en concepto de donación el uso ilimitado de las licencias del software de TRANSDOC. Esta herramienta incidirá de manera positiva en la capacidad de gestión de la Superintendencia de Bancos.

PASOS PARA INTERPONER UN RECLAMO CONTRA UN BANCO

Si usted requiere **presentar reclamo, queja o controversia** contra una entidad bancaria:

1



Diríjase al Sistema de **Atención de Reclamos (SAR)** del banco respectivo.

2



Presente por escrito, mediante nota, **su reclamo o queja**, exponiendo de forma **clara lo sucedido, su afectación y su pretensión**.

3



El banco tiene **30 días calendario** para darle formal respuesta a su reclamo.

4



Si el banco **no responde el reclamo en dicho plazo o si la respuesta no le satisface**, el cliente puede presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos dentro de los **30 días calendario siguientes**.

Convenio de cooperación fortalece la educación financiera en Panamá



Comprometidos con el desarrollo de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), lo cual permite elevar la cultura ciudadana en esta materia, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) sigue dando pasos firmes en esa dirección.

Como parte fundamental de este objetivo, la entidad suscribió un convenio de cooperación con la Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero (UCEIF) que se desarrollará a través de uno de sus centros, Santander Financial Institute (SANFI).

El mencionado convenio, firmado por el superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, y el director general de UCEIF y SANFI, Francisco Javier Martínez García, tendrá una vigencia de tres años prorrogables y en el mismo se plasma el interés de promover, difundir e impulsar la educación financiera en Panamá.

El convenio, además, permite realizar diversas actividades de cooperación, dirigidas tanto al personal de la institución como a la población panameña en general, que coadyuven al mejoramiento del entorno familiar, social y económico.

Inauguran jornada de educación financiera en la comunidad Piriatí Emberá de Chepo



En concordancia con la visión de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) de lograr que la población panameña gestione sus recursos económicos de manera responsable, a fin de mejorar su calidad de vida y su entorno, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) en alianza con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) ha dado inicio formal a las actividades con diversos sectores de la sociedad, con una sesión organizada para un grupo de mujeres emprendedoras de la comunidad Piriatí Emberá en Chepo, quienes el sábado 16 de octubre, participaron en el Taller sobre Control de

Ingresos y Egresos. Con este primer taller se dio el lanzamiento oficial de la Jornada de Educación Financiera dirigida a las Beneficiarias del Proyecto Redes Territoriales: Inclusión Productiva en esta comunidad, que fue inaugurada por la ministra de Desarrollo Social, María Inés Castillo y el superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo

La Superintendencia de Bancos, con el apoyo de la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe, está a cargo de liderar la iniciativa para implementar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.



Síguenos:



Tu Balboa Con Sentido



ENEF

Estrategia Nacional de
Educación Financiera

Celebran Semana del Ahorro



Con la participación de unas 450 personas, la Superintendencia de Bancos de Panamá y el programa Tu Balboa Con Sentido (TBCS), llevaron a cabo diferentes actividades para conmemorar la Semana del Ahorro y el Día Mundial del Ahorro que se celebró el pasado 31 de octubre, a través de diferentes actividades.

El programa TBCS es uno de los proyectos claves que forma parte de la iniciativa de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

Representantes de instituciones públicas y privadas que forman parte de

la ENEF aprovecharon la celebración de la Semana del Ahorro para concientizar a la población sobre la importancia de tener una cultura del ahorro, a través de seminarios virtuales, obras de teatro y cuentacuentos el Concurso de Reels #TuAhorroChallenge2021.

Como parte de la celebración, se ofrecieron capacitaciones virtuales sobre diversos temas, tales como: Descubriendo el Money, Presupuesto Familiar, Logrando Metas de Ahorro, Salud Financiera, Importancia del Seguro y Ahorro para el Retiro, Ahorro y Plan Financiero, entre otros.

238 colaboradores vacunados con el
esquema completo de vacunación (3 dosis)



El equipo SBP cumple
¡Vacunados hacemos Patria!



Superintendencia
de Bancos de Panamá

¿Necesitas realizar una consulta o presentar un reclamo de forma presencial?

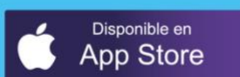
Programe su cita en **Fluyapp**. El sistema le presentará **6 sencillos pasos** que debe completar



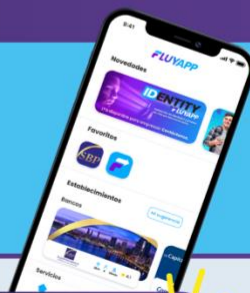
Ingresa a :
superintendenciabancos.fluyapp.com
o descargue el app



Superintendencia
de Bancos de Panamá



FLUYAPP



A partir del
1 de junio de 2021



REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL