



# MEMORIA 2021



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ  
MEMORIA 2021



Excelentísimo Señor  
LAURENTINO CORTIZO COHEN  
Presidente de la República de Panamá



Su Excelencia  
**JOSÉ GABRIEL CARRIZO JAÉN**  
Vicepresidente de la República de Panamá

## JUNTA DIRECTIVA



**RAFAEL GUARDIA PÉREZ**  
PRESIDENTE



**FELIPE ECHANDI LACAYO**  
SECRETARIO



**NICOLÁS ARDITO BARLETTA**  
DIRECTOR



**JOSEPH FIDANQUE III**  
DIRECTOR



**DAVID DAVARRO**  
DIRECTOR



**JOSÉ RAMÓN GARCÍA DE PAREDES  
NAVAS**  
DIRECTOR



**JOSÉ LUIS GARCÍA CLEMENT**  
DIRECTOR



AMAURO A. CASTILLO

Superintendente de Bancos

## SECRETARIA GENERAL Y DIRECTORES



**MICHELLE ARANGO**  
SECRETARIA GENERAL



**YANELA YANISSELLY**  
DIRECTORA JURÍDICA



**JAVIER MOTTA**  
DIRECTOR DE ESTUDIOS FINANCIEROS



**ROXANA CASTILLO**  
DIRECTORA DE SUPERVISIÓN  
ENCARGADA



**MARLON ESPINO**  
DIRECTOR DE FINANZAS



**ALBERTO DE LEÓN**  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA  
DE INFORMACIÓN



**EVANS RIVERA**  
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y  
RELACIONES PÚBLICAS



**JUDITH PALACIO**  
DIRECTORA DE PREVENCIÓN Y  
CONTROL DE OPERACIONES  
ILÍCITAS ENCARGADA



**ANA RAQUEL VELASCO**  
DIRECTORA DE REGULACIÓN



**NAHILA MELGAR**  
DIRECTORA DE GESTIÓN  
DE RIESGOS



**LINMEY LAO**  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS



**ALEXIS TEJADA**  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN



**KATHY DE GUARDIA**  
DIRECTORA DE ASUNTOS Y  
PROYECTOS INTERNACIONALES

## CONTENIDO

NOTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	15
II. CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL .....	20
III. REGULACIÓN BASADA EN ESTÁNDARES INTERNACIONALES .....	32
IV. SUPERVISIÓN BANCARIA BASADA EN RIESGOS.....	42
V. PREVENCIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES ILÍCITAS.....	48
VI. GESTIÓN DE RIESGOS.....	52
VII. ASUNTOS JURÍDICOS INSTITUCIONALES .....	55
VIII. PROYECTOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES.....	61
IX. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BANCARIO.....	69
X. ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	72
XI. OPERACIONES INSTITUCIONALES .....	76
XII. GALERÍA DE ACTIVIDADES.....	82
XIII. ANEXO - INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES Y ESTADOS FINANCIEROS...	91

## NOTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA

24 de enero de 2022

SBP-DCRP-N-0036-2022

Honorable Diputado  
Crispiano Adames Navarro  
Presidente  
Asamblea Nacional  
Ciudad

Ref.: Memoria Anual - año 2021.

Señor presidente:

Nos complace presentar a la Asamblea Nacional, la Memoria Anual de la Superintendencia de Bancos de Panamá correspondiente al año 2021.

La presente memoria contiene un resumen de los temas más destacados y relevantes del Centro Bancario Internacional de Panamá y la gestión que realiza esta entidad reguladora y supervisora del sector, durante el periodo en referencia.

Aprovechamos la oportunidad para reiterarle las seguridades de nuestro más alto aprecio y consideración.

De usted atentamente,

Amauri A. Castillo  
Superintendente

## INTRODUCCIÓN

El 2021 se ha caracterizado por los retos derivados de la pandemia. En la Superintendencia de Bancos continuamos vigilantes para que los bancos mantengan coeficientes de adecuación lo suficientemente sólidos y estables, de acuerdo con las normativas y los mejores estándares internacionales, para la seguridad y confianza de los depositantes e inversionistas.

El desempeño del Sistema Bancario Nacional (SBN) se mantiene sólido debido al cumplimiento de los parámetros regulatorios que han sido adaptados desde el inicio de la pandemia. En este sentido, el índice de liquidez del sistema refleja un 56.7%, a noviembre de 2021, casi el doble del mínimo regulatorio de 30% requerido por la Ley Bancaria, mientras que el índice de adecuación de capital sobre activos ponderados por riesgo al tercer trimestre de 2021, fue de 16.16%, lo que representa el doble del mínimo regulatorio de 8%.

En cuanto a los activos del Centro Bancario Internacional, se destaca el saldo de B/.132,821.0 millones, lo que representa un incremento de B/.2,372.8 millones con respecto a noviembre del año anterior, es decir, un aumento interanual de 1.82%.

Por su parte, la cartera de préstamos nuevos del Sistema Bancario Nacional alcanzó un saldo de B/.15,959.9 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 B/.13,597.8 millones, es decir, B/.2,362.1 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 un decrecimiento sustancial del porcentaje de casos positivos, 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.

Para el mes de noviembre, la cartera de crédito del SBN ha presentado una mejoría, lo cual se refleja en el aumento de B/.1,875.0 millones (2.82%),

para totalizar B/.68,360.2 millones. Los créditos externos se incrementaron 11.7%, mientras que la cartera local reflejó un desempeño superior de 0.54%.

Con relación a la cartera modificada, la misma asciende a B/.11,914.3 [millones], o el 21.5%. Esta cartera se refiere a los créditos amparados por regulaciones tendientes a conceder alivios y medidas de flexibilización bancarias a los deudores. Esta cartera modificada se redujo, en el último mes, en 3.8% con respecto al mes previo (una disminución de B/.449.8 millones). Se espera que, en los próximos meses, un porcentaje importante de la cartera modificada siga migrando a su estado habitual, según el Acuerdo N.º 4-2013.

La Superintendencia de Bancos continúa monitoreando de cerca el comportamiento de la cartera modificada y la evolución de las diferentes categorías de crédito.

Otro aspecto que consideramos importante destacar es la innovación tecnológica. Esta institución se ha concentrado en su estrategia de transformación digital, destinada a preservar la estabilidad financiera del Centro Bancario Internacional, aprovechando las ventajas que brinda la tecnología de virtualización, lo que nos ha permitido aprobar, supervisar y monitorear rápidamente la gran migración de la banca al uso de los canales digitales, beneficiando así al consumidor bancario.

Esta estrategia incluyó la identificación y ejecución de iniciativas para lograr la digitalización de los documentos remitidos por los sujetos obligados, como soporte al proceso de supervisión en materia de prevención y prudencial colocando, en primer plano, las medidas de ciberseguridad. Por esta razón, aplicamos mejoras al Sistema de Transferencia de Información Digital, al que hemos denominado TIDSO (Sistema de Transferencia de Información Digital de Sujetos Obligados). Es importante resaltar que esta herramienta tecnológica de supervisión ha sido muy bien calificada y tomada como referente por organismos internacionales, entre estos el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (Gafilat).

En materia de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (BC/FT/FPADM), se fortalecieron los procesos relacionados a la automatización, minería de datos y otros instrumentos que permiten la ejecución eficaz del plan anual de inspecciones *in situ* y *extra situ*. Hoy, contamos con una nueva matriz de evaluación de riesgos de BC/FT/FPADM, automatizada y eficiente.

Mediante estas iniciativas innovadoras, logramos incrementar los niveles de eficiencia y reducción del tiempo de los supervisores para sus análisis y un avance significativo en nuestra hoja de ruta hacia una entidad reguladora y supervisora moderna y resiliente, que nos coloca a la par de los reguladores de

los principales centros financieros de la región y con grandes oportunidades para el sistema financiero panameño.

Enfocados en la estrategia de automatización, igualmente, hemos alcanzado el 100% de la digitalización de varios de nuestros procesos administrativos.

En el 2022, continuaremos en la ruta de la transformación digital para mantener a la Superintendencia de Bancos a la vanguardia.

Esta institución se enfocó en salvaguardar la estabilidad del Centro y Sistema bancarios atendiendo los desafíos económicos y financieros generados por la COVID-19, mediante la aplicación de nuevas medidas regulatorias que permitieran contribuir con la normalización de la cultura de pago de los clientes bancarios.

En materia regulatoria, y con el objetivo de seguir gestionando los créditos de acuerdo con su viabilidad, la Superintendencia de Bancos emitió el Acuerdo N.<sup>º</sup> 2-2021, en el cual se señalaban, las características para la reestructuración de los créditos modificados hasta el 30 de septiembre de 2021.

Como parte de nuestra hoja de ruta, continuamos fortaleciendo el marco regulatorio prudencial, de acuerdo con las recomendaciones de Basilea III, con el objetivo de seguir teniendo un sistema bancario sólido y seguro. En este sentido, gestionamos la actualización de las disposiciones legales que establecen los lineamientos señalados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz, con la finalidad de mantener un Centro Bancario Internacional acorde con altos estándares regulatorios.

Por otro lado, esta institución se está preparando para la evaluación del sistema financiero panameño, que ha sido solicitada por el Gobierno Nacional al Fondo Monetario Internacional (FMI).

Además, la Superintendencia de Bancos ha tomado la batuta para impulsar el desarrollo de un marco legal que regule el Sistema de Pagos en Panamá y a los diferentes actores del ecosistema de pagos, considerando que Panamá no cuenta con un banco central.

La estructuración del anteproyecto de Ley del Sistema Nacional de Pagos constituye uno de los principales objetivos de nuestro Plan Estratégico, y con este se sentarían las bases para la modernización del sistema de pagos panameño. Actualmente, hemos alcanzado importantes avances en este anteproyecto que va a permitir al sistema financiero panameño evolucionar, ser más competitivo y atraer a nuevos competidores y actores del sector como, por ejemplo, Neo Bancos, Fintech, etc.

En atención a nuestro rol como orientador y protector de los derechos de los usuarios y clientes bancarios, durante este periodo, realizamos adecuaciones al sistema de consultas que resultaron en un modelo de atención más expedito para dar respuesta a las inquietudes de los consumidores bancarios en un término de 1 a 3 días hábiles.

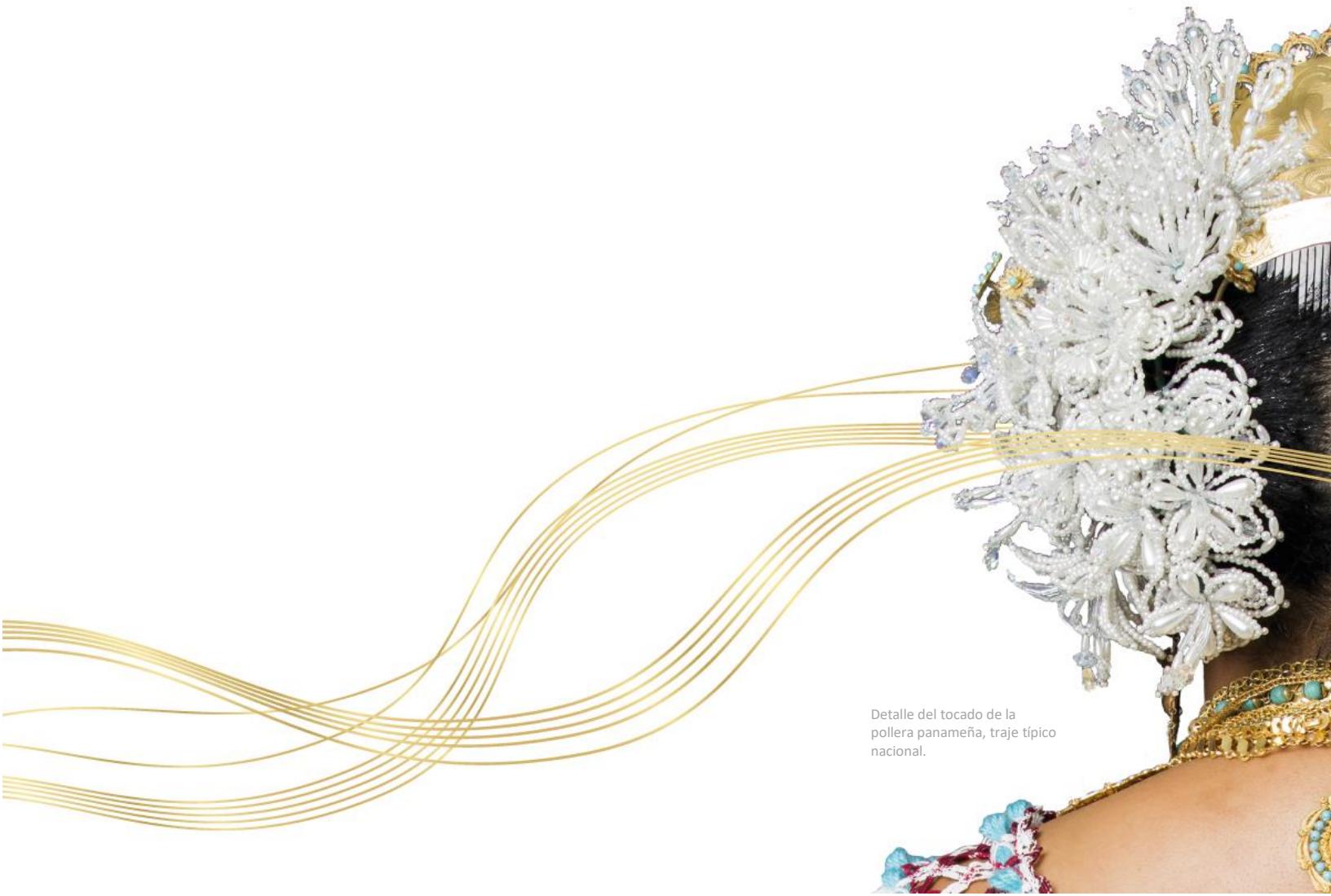
Igualmente, en la búsqueda de lograr una mejora en el flujo de clientes y robustecer el servicio y los tiempos de atención, se implementó el uso de herramientas virtuales para programar las citas, de forma fácil y cómoda, para asistir a la Superintendencia de Bancos sin necesidad de filas, optimizando el tiempo de los clientes, permitiéndoles, además, conocer por adelantado los requisitos para su trámite, bien sea, reclamo o consulta.

Comprometidos con el buen manejo de las finanzas de la población panameña avanzamos en el proyecto de implementación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

Finalmente, mantenemos un plan de comunicación que incluye el relacionamiento con los medios tradicionales y grupos de interés y una mayor presencia en las plataformas digitales, con el propósito de generar opinión y una proyección correcta de las medidas regulatorias adoptadas, y por adoptar, y para divulgar aquellos proyectos relacionados con la educación financiera, e información sobre los derechos y deberes de los clientes bancarios.

Aún queda mucho camino por recorrer, con grandes metas por alcanzar, pero nuestro compromiso es continuar avanzando hacia el fortalecimiento institucional y cumplir nuestra hoja de ruta que permitirá mantenernos como garantes de la solidez y eficiencia del sistema bancario; fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el desarrollo de la República de Panamá como centro financiero internacional y coadyuvar a salvaguardar y mantener el equilibrio jurídico entre los bancos y sus clientes, en beneficio de la confianza pública en el sistema bancario.

# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



Detalle del tocado de la pollera panameña, traje típico nacional.

## I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### A. ANTECEDENTES

Desde su creación, la Superintendencia de Bancos ha contribuido en el desarrollo de un Centro Bancario Internacional (CBI) con base en los más altos estándares internacionales, mediante el fortalecimiento del marco regulatorio y de supervisión, para garantizar la estabilidad, la transparencia y la solidez del sistema.

Para lograr este objetivo, esta institución ha desarrollado e implementado un marco normativo que se fundamenta en los Principios Básicos para la Supervisión Bancaria Eficaz del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. La experiencia y el liderazgo, en torno al grado de cumplimiento del marco legal bancario y al nivel y estándar de la supervisión, han recibido apreciaciones positivas por parte de los organismos multilaterales, como el FMI.

Con el propósito de contar con la supervisión eficaz del sistema bancario, esta institución ha mantenido un esfuerzo constante y congruente para fortalecer el marco de supervisión, orientando el proceso a un enfoque con base en la gestión de riesgo. Este procedimiento incluye la verificación de la gestión de riesgos de las entidades bancarias, así como la valoración de la estructura de capital, incluyendo el nivel de provisiones específicas sobre activos, para determinar mejor el capital que está disponible para absorber las pérdidas no esperadas. Para complementar este proceso, se verifica el cumplimiento del marco normativo de nuestro país.

Debido a las características y la sofisticación de los supervisados, el proceso de fortalecimiento de la supervisión de riesgos se convierte en un asunto de mediano y largo plazo, ya que se requiere entender los riesgos a los que están expuestos los bancos, especialmente en el giro de negocio, el estilo de gestión y el entorno relevante, entre otros aspectos. Ello permite perfeccionar todo lo relacionado a los asuntos sobre la idoneidad de la gestión de riesgos y la creación de un juicio experto por parte del supervisor.

El marco regulatorio que desarrolla la Superintendencia de Bancos cumple una hoja de ruta basada en la adopción gradual de los mejores estándares internacionales en materia de gestión de riesgo de conformidad con Basilea III y el fortalecimiento de la normativa para prevenir el blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

### B. VALORES INSTITUCIONALES

Nuestros valores institucionales actúan como principios fundamentales que apoyan la visión de esta institución y dan forma a su misión y cultura laboral.

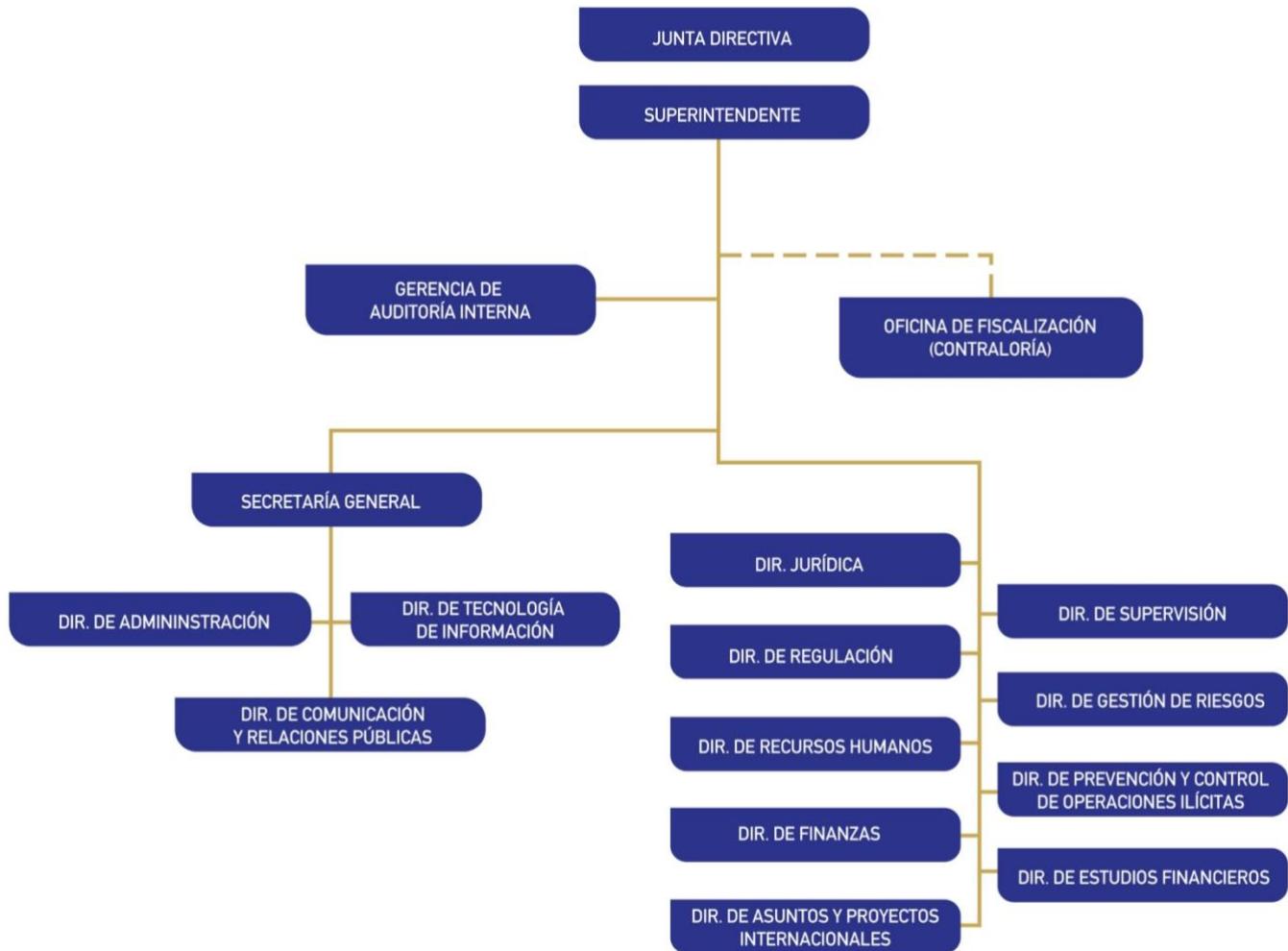
- **Integridad:** Comprende las cualidades personales de honestidad, probidad, sinceridad y ausencia de conductas corruptivas.
- **Confidencialidad:** Implica guardar reserva de hechos e informaciones de los que se tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de las funciones laborales.

- **Transparencia:** Supone una conducta clara, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad, y que se puede dar cuenta de la misma en todo momento.
- **Equidad:** Es la aplicación congruente y uniforme de las leyes, las normas y las políticas establecidas en la Superintendencia de Bancos, asegurando un trato equitativo hacia los miembros de la institución, los regulados y demás partes interesadas.
- **Respeto:** Es tener consideración por la dignidad de las personas y por los deberes y derechos que les son inherentes.

## C. VISIÓN Y MISIÓN

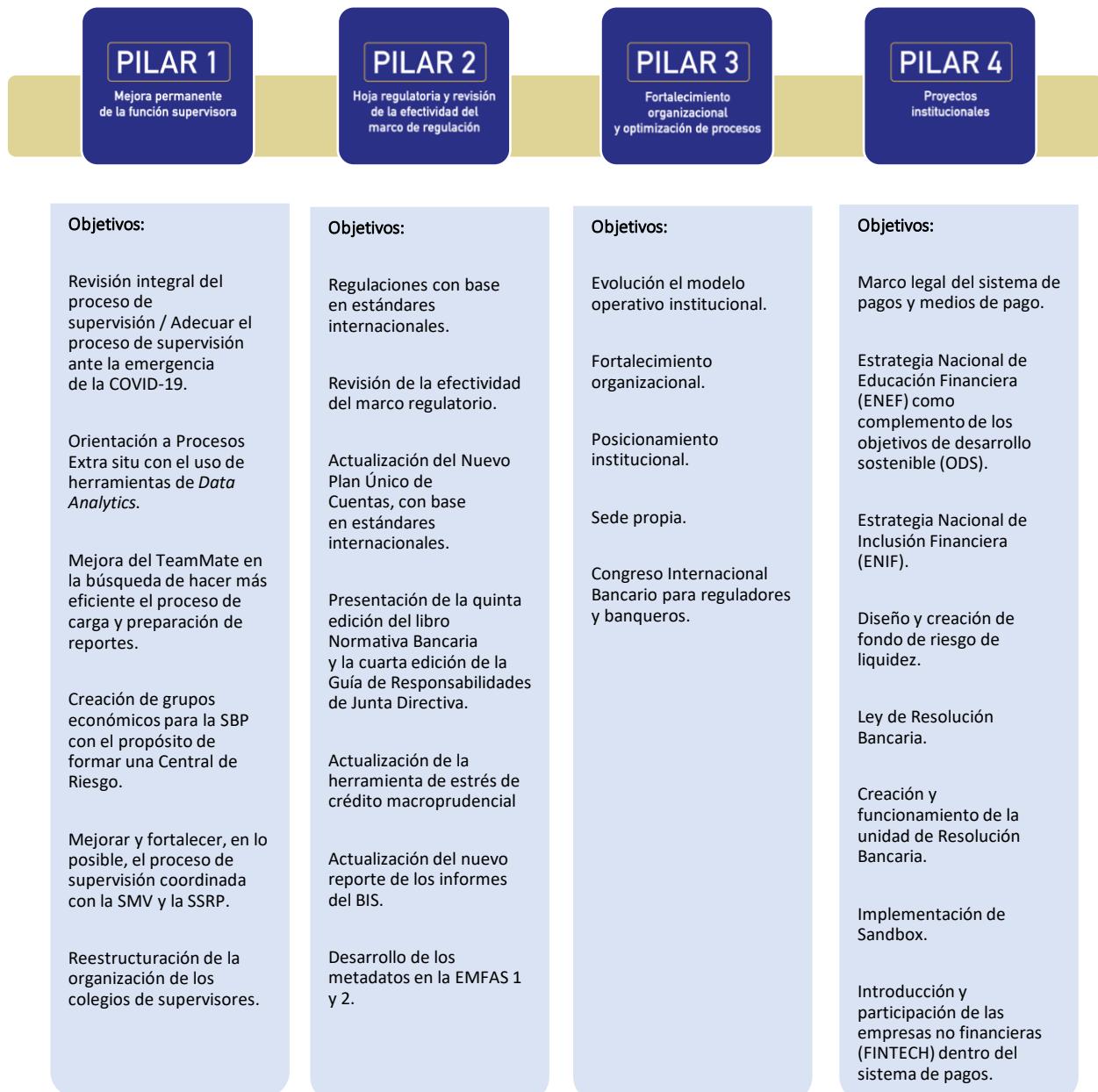
- **Visión:** Mantener un Centro Bancario Internacional competitivo que contribuya significativamente a la economía del país y sea garantía de la estabilidad del sistema económico y monetario.
- **Misión:** Fortalecer la estabilidad, confianza y competitividad del sistema bancario para mantener y profundizar la integración financiera internacional, además de la eficiencia y seguridad de la intermediación financiera y del sistema monetario.

## D. ORGANIGRAMA



## E. PLAN ESTRATÉGICO

Nuestros esfuerzos están dirigidos hacia un proceso de mejoramiento continuo, por lo que la Superintendencia de Bancos trabaja hacia el cumplimiento del Plan Estratégico 2020 – 2024, comprendido por cuatro pilares, presentados a continuación:



# CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL



Ruinas de Panamá La Vieja.

## II. CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL

El Centro Bancario Internacional (CBI) finalizó el mes de noviembre de 2021, con un saldo de activos por el orden de B/.132,821 millones, que representan un aumento de 1.8% y con ello B./2,372 millones más de lo reportado al corte de noviembre de 2020. Al cierre de noviembre de 2021, el desempeño del Centro Bancario sigue mostrando un sistema con fundamentos financieros estables.

**Cuadro 1: Centro Bancario Internacional**  
**Balance de Situación**  
**(en millones de balboas)**

Centro Bancario	2020 Noviembre	2021 Noviembre	Variación % Nov. 2021 – nov. 2020
<b>Activos líquidos</b>	26,544	24,114	-9.15%
<b>Créditos</b>	72,559	74,269	2.36%
<b>Inversiones</b>	24,824	27,169	9.44%
<b>Otros activos</b>	6,521	7,269	11.48%
<b>Total, Activos</b>	<b>130,448</b>	<b>132,821</b>	<b>1.82%</b>
<b>Depósitos</b>	95,357	97,135	1.86%
<b>Obligaciones</b>	15,356	15,441	0.56%
<b>Otros pasivos</b>	3,864	4,184	8.27%
<b>Capital</b>	15,871	16,060	1.19%

Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

## A. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA BANCARIO PANAMEÑO

### 1. ESTADO DE SITUACIÓN

El balance de situación del Sistema Bancario Nacional (SBN, bancos de licencia general) al mes de noviembre de 2021, cuenta con un total de activos de B/.116,155 millones, lo que representa un aumento del 1.45% al compararlo con igual periodo de 2020.

**Cuadro 2: Sistema Bancario Internacional**  
**Balance de Situación**  
(en millones de balboas)

Sistema Bancario	2020 Noviembre	2021 Noviembre	Variación % Nov. 2021 – nov. 2020
<b>Activos líquidos</b>	20,642	18,949	-8.20%
<b>Créditos</b>	66,485	68,360	2.82%
<b>Inversiones</b>	21,051	22,133	5.14%
<b>Otros activos</b>	6,315	6,714	6.31%
<b>Total, Activos</b>	<b>114,493</b>	<b>116,155</b>	<b>1.45%</b>
<b>Depósitos</b>	83,617	84,969	1.62%
<b>Obligaciones</b>	14,646	15,097	3.08%
<b>Otros pasivos</b>	3,734	3,697	-0.98%
<b>Capital</b>	12,946	12,393	-0.83%

Fuente: Bancos de licencia general.

La cartera de crédito neta del CBI, al mes de noviembre de 2021, presentó un aumento de 2.8%, con respecto al mes de noviembre de 2020, para alcanzar un saldo de B/.68,360 millones. Este aumento se ve reflejado, principalmente, en las actividades de consumo, hipoteca y comercio.

El total de depósitos captados por el CBI presentó un saldo de B/.97,134 millones, lo cual refleja un aumento del 1.9%. Los depósitos locales de particulares crecieron 5.8%, en comparación al año anterior; los depósitos oficiales cayeron un 8.8%, en comparación con los datos del año pasado. Las obligaciones, por su parte, presentaron un saldo de B/.15,441 millones, mostrando sólo un incremento de 1% con relación a similar periodo del 2020.

**Cuadro 3: Centro Bancario Internacional**  
**Estado de Resultado**  
(en millones de balboas)

CBI	2020 acumulado	2021 acumulado	Variación	
			B./	%
<b>Ingreso neto de intereses</b>	4,972	4,526	-445.5	-8.96%
<b>Otros ingresos</b>	1,795	1,945	150.2	8.37%
<b>Ingresos de operaciones</b>	4,095	4,086	-8.9	-0.22%
<b>Egresos generales</b>	2,093	2,179	85.5	4.09%
<b>Ut. antes de provisiones</b>	2,002	1,907	-94.4	-4.72%
<b>Cuentas malas</b>	1,030	719	-310.5	-30.16%
<b>Utilidad del periodo</b>	972	1,188	216.1	22.23%

Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

El CBI registró utilidades netas acumuladas, al mes de noviembre de 2021, por el orden de B/.1,188.3 millones, lo que representa un incremento de 22.23%, en comparación a la misma fecha de 2020. Lo anterior es resultado, principalmente, al registro de menores saldos de créditos castigados en Cuentas Malas, cuyos saldos en noviembre 2021 son de B/.719 millones, con una disminución de B/.310.5 millones, es decir, del 30.2%, en comparación al mismo período de noviembre de 2020.

Sin embargo, los ingresos por intereses relacionados con el crédito disminuyeron 8.1%, los intereses provenientes de las inversiones también cayeron 6.1%, mientras que los intereses ganados por depósitos se desplomaron en 40.1%; por el lado del gasto, los egresos de operaciones disminuyeron 10.7%.

**Cuadro 4: Sistema Bancario Nacional  
Estado de Resultado  
(en millones de balboas)**

SBN	2020 acumulado	2021 acumulado	Variación Noviembre 2021/2020	
			B/.	%
<b>Ingreso neto de intereses</b>	4,557	4,274	-283	-6.20%
<b>Otros ingresos</b>	1,544	1,707	164	10.61%
<b>Ingresos de operaciones</b>	3,704	3,740	36	0.98%
<b>Egresos generales</b>	1,933	1,991	58	3.01%
<b>Ut. antes de provisiones</b>	1,772	1,750	-22	-1.24%
<b>Cuentas malas</b>	1,005	713	-292	-29.04%
<b>Utilidad del periodo</b>	767	1,037	270	35.19%

Fuente: Bancos de licencia general.

El SBN registró utilidades netas acumuladas, al mes de noviembre de 2021, por el orden de B/.269.8 millones, un 35.2% más que en el mismo período de 2020. El crecimiento en la utilidad del periodo, para el mes de noviembre, se relaciona de igual forma con la caída de los saldos en las Cuentas Malas, presentando un saldo de B/.712 millones, con una disminución de B/.291.8 millones, es decir, del 29% en comparación al mismo período de noviembre de 2020.

Por otro lado, se presentó un incremento en ingresos por comisiones, con un saldo registrado de B/.103.6 millones, una variación positiva del 16%, en comparación con el periodo comprendido de enero a noviembre de 2020.

## 2. CARTERA CREDITICIA

**Cuadro 5: Sistema Bancario Nacional  
Cartera crediticia local por sectores y actividad  
(en millones de balboas)**

Actividades principales	Noviembre		Variación Noviembre 2021/2020	
	2020	2021	Absoluta	%
<b>Total</b>	54,699	55,393	694	1.27%
<b>Sector público</b>	1,327.057	1,657	330	24.87%
<b>Sector privado</b>	53,371	53,736	364	0.68%
<b>Actividades financieras y de seguros</b>	1,466	1,067	-399	-27.23%
<b>Agricultura</b>	397	430	32	8.14%
<b>Ganadería</b>	1,322	1,368	46	3.45%
<b>Pesca</b>	84	84	1	1.13%
<b>Minas y Canteras</b>	56	52	-5	-8.13%
<b>Comercio</b>	10,860	10,965	106	0.97%
<b>Industria</b>	2,817	2,835	18	0.65%
<b>Hipotecario</b>	18,064	18,681	617	3.41%
<b>Construcción</b>	5,918	5,351	-568	-9.59%
<b>Consumo personal</b>	12,387	12,904	517	4.17%

Fuente: Bancos de licencia general.

## B. CRÉDITO

Al mes de noviembre de 2021, el crédito al sector local registró un saldo de B/.55,393 millones, con un aumento de B/.694.2 millones con relación a noviembre de 2020. Los sectores que muestran mayor dinamismo son los destinados a los hogares: como hipoteca, 3.4%; préstamo personal, 4.2%.

**Cuadro 6: Sistema Bancario Nacional  
Vivienda hipotecaria residencial  
(en millones de balboas)**

	Vivienda hipotecaria		Segunda vivienda hipotecaria	Crédito hipotecario residencial
	Ley preferencial	Ley no preferencial	Ley no preferencial	
<b>Nov. 2016</b>	4,079	7,829	775	12,679
<b>Nov. 2017</b>	4,672	8,444	856	13,971
<b>Nov. 2018</b>	5,151	8,710	969	14,830
<b>Nov. 2019</b>	6,109	8,620	1,055	15,784
<b>Nov. 2020</b>	6,353	8,903	1,037	16,294
<b>Nov. 2021</b>	7,012	8,887	1,151	17,050

Fuente: Bancos de licencia general.

## 1. CARTERA DE CRÉDITO HIPOTECARIO RESIDENCIAL

Al mes de noviembre 2021, la cartera hipotecaria residencial, empezó a mostrar signos positivos al registrar un incremento de B/.616 millones, con respecto al mes de noviembre de 2020.

El sector residencial registró un saldo de B/.18,681 millones, un 3.4% de crecimiento interanual.

## 2. CARTERA DE CONSUMO PERSONAL

La cartera de consumo muestra un aumento de 4.2% o B/.516.6 millones, en comparación con el mismo periodo de 2020. Al interior del financiamiento de esta cartera, el componente de auto muestra un incremento de 3.2%, los créditos personales aumentaron en 7.2%, con respecto al mismo período del año anterior.

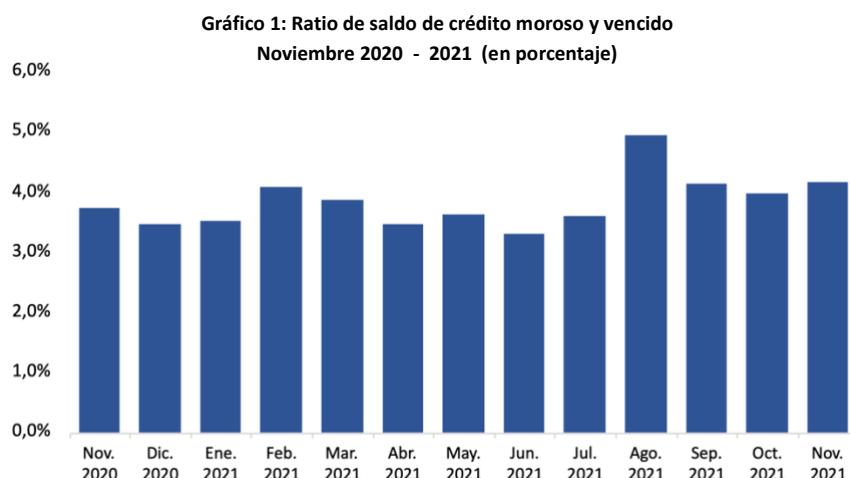
La cartera de consumo personal está compuesta, principalmente, por el rubro de préstamo personal, el cual representa el 86.5% incluye la facilidad tarjeta de crédito; el financiamiento de autos representa el 13.5% restante.

## 3. CARTERA DEL SECTOR COMERCIO

El financiamiento a las empresas del sector comercio, al mes de noviembre se incrementó en B/.105 millones, para un saldo en cartera de B/.10,965 millones, representando un aumento de 1%.

## 4. CALIDAD DE CARTERA

La tasa de morosidad total del CBI (+30 días), se situó en 4.2% en noviembre de 2021; en cuanto a la porción de la cartera con atrasos entre 30 - 90 días, el indicador mantuvo un nivel de 1.8% y los créditos en condición improductiva (atrasos mayores a 90 días), 2.4%.



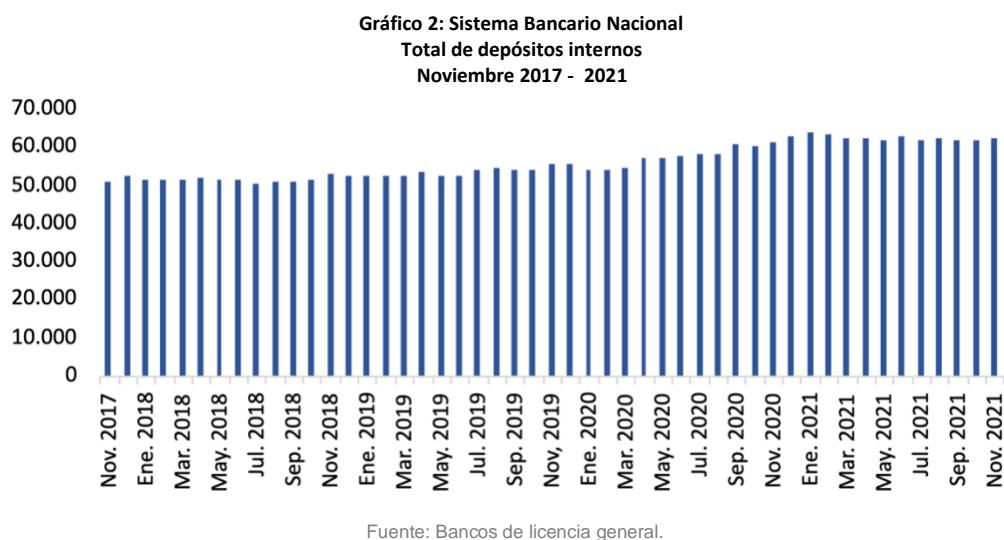
Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

Por su parte, las provisiones contables del SBN alcanzaron un monto de B/.2,395 millones.

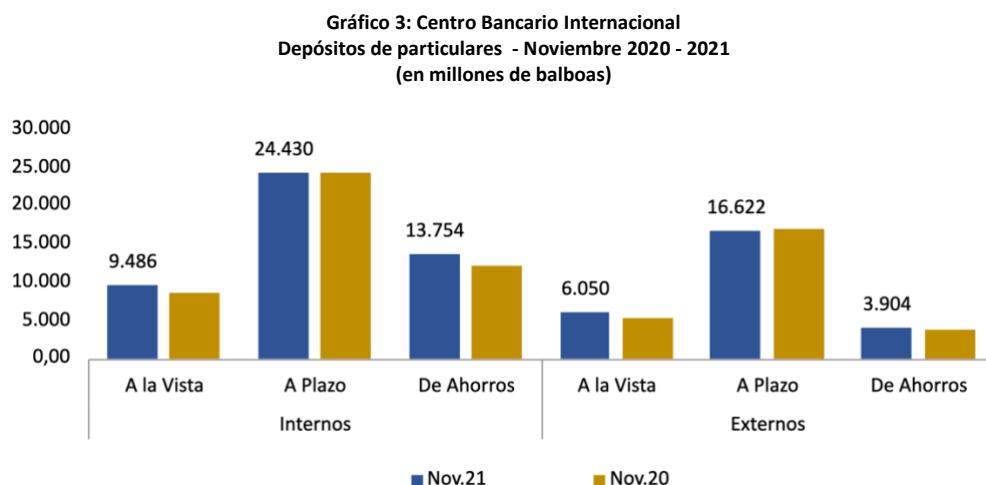
### C. DEPÓSITOS

Los depósitos internos del CBI muestran un incremento del 2.4%, B/.1,490 millones más que lo reportado al mes de noviembre de 2020, mientras que los depósitos externos aumentaron 0.8%.

Los depósitos internos del SBN representan el 74% del total de los depósitos del Sistema. En el gráfico 2 se presenta la evolución interanual del saldo de depósitos internos.



En noviembre de 2021, los depósitos locales de particulares incrementaron en 5.7%, impulsados por el comportamiento de los depósitos a la vista, 9.1%; las cuentas de ahorro, 14.19%; y los depósitos a plazo, 0.3%.



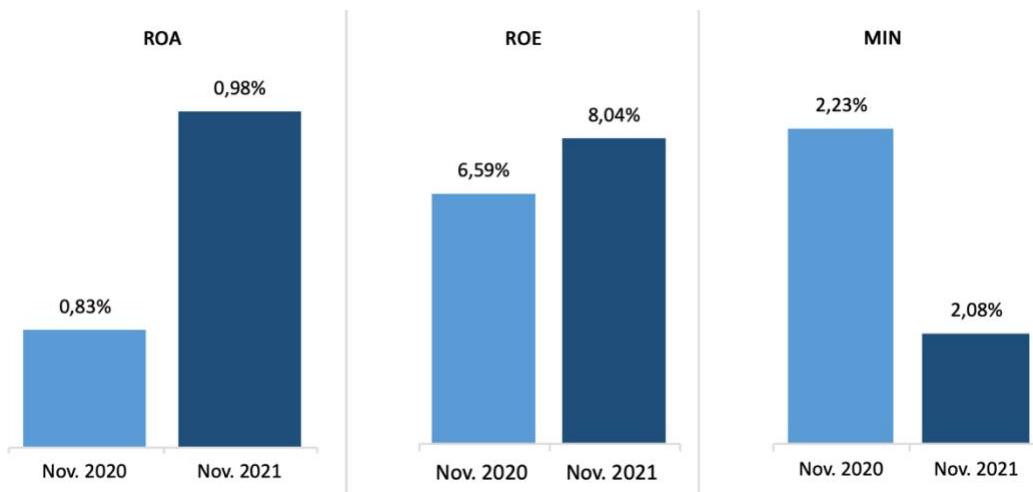
Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

## D. INDICADORES DE RENTABILIDAD

En un entorno de débil desempeño, generado por la pandemia de la COVID-19, la rentabilidad de los bancos del CBI continuó con una ejecución frágil. Ello se debe principalmente a las menores tasas de interés a las que fueron colocados los créditos nuevos, la disminución de las colocaciones y el mayor gasto de provisiones registradas desde que se dieron los cierres de los distintos bloques de las actividades económicas. Así, por ejemplo, el ROE anualizado empezó un constante descenso desde febrero de 2020 en 14.4% (antes de la pandemia), hasta 8.04% en noviembre de 2021.

En la coyuntura más reciente, los indicadores de rentabilidad han presentado disminuciones según este menor desempeño. La rentabilidad de la banca, medida a través de la razón de utilidad neta acumulada con respecto al ROA de 12 meses pasó de 1.85% en febrero de 2020 a 0.98% al mes de noviembre de 2021. Vale destacar que estos menores niveles de rentabilidad de la banca, que se han acentuado en el contexto de la crisis de la COVID-19, se observan también una muestra significativa de países, es decir, no ha sido un hecho exclusivo de los bancos en Panamá.

**Gráfico 4: CBI Indicadores de Rentabilidad  
Noviembre 2020 - 2021  
(en porcentaje)**

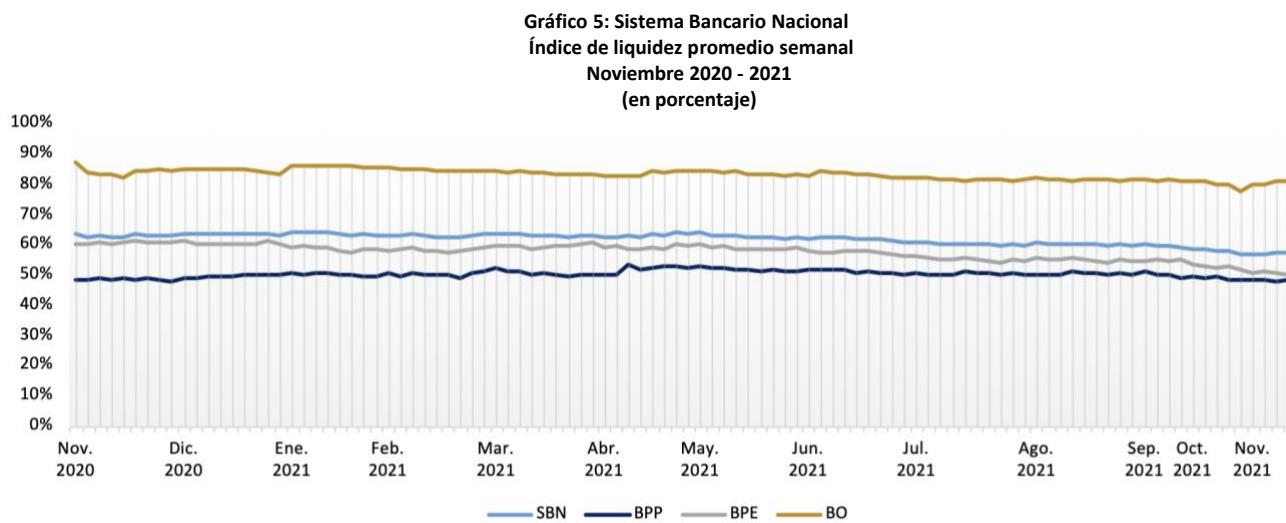


Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

## 1. FONDEO Y LIQUIDEZ

Los fondos de capital y liquidez acumulados por las entidades del sistema financiero durante los últimos años, producto de los requerimientos prudenciales del marco regulatorio, han contribuido a la resistencia del sistema financiero durante la pandemia, y han constituido importantes herramientas de política macroprudencial para la SBP en el contexto de la crisis sanitaria.

Hacemos notar que la banca en Panamá mantiene amplios niveles de liquidez desde antes de la pandemia, lo que ha constituido un factor importante para hacer frente a los efectos de un entorno complejo como el que se ha presentado desde marzo de 2020. Lo anterior se explica, en parte, porque las instituciones bancarias incrementaron sus reservas de liquidez, a raíz de la aplicación de lo dispuesto en el Acuerdo N.º 2-2018 sobre la implementación del Índice de Cobertura de Liquidez (LCR). Los requisitos de LCR y de activos líquidos de alta calidad son especialmente relevantes dada la ausencia de un banco central y un seguro de depósito, razón por la cual esta disposición ha continuado vigente en el contexto de la contingencia de la COVID-19.



## 2. SOLVENCIA:

El índice de adecuación de capital sobre los activos ponderados por riesgo fue de 16.16%, al cierre del tercer trimestre de 2021, exhibiendo inclusive una mejora al corte de evaluación (que alcanzó un 16.25% durante el mismo período del año 2020), por un mayor crecimiento en el patrimonio efectivo en relación con los requerimientos regulatorios. Esto representa el doble del mínimo regulatorio de 8%. Este incremento puede explicarse, tanto por la recapitalización de algunas entidades como por la reducción en el pago de dividendos y el menor saldo de activos sujetos a riesgo. Actualmente, todos los bancos en operación cumplen satisfactoriamente con los nuevos estándares regulatorios en materia de capital bancario.

Vale anotar que la medición de la solvencia se realiza bajo los estándares de Basilea III para la composición de capital y bajo una metodología estandarizada para los activos de riesgo de crédito, de mercado y operativo. Dichos resultados demuestran, que tanto los bancos de licencia general como internacional (a los que les aplique la regulación) han demostrado su compromiso en velar por el bienestar de los ahorristas, al mantener niveles de capital tan robustos. No obstante, hacia adelante será importante la capacidad de las entidades bancarias para mantener o fortalecer sus niveles de solvencia en la coyuntura actual, a través de diferentes mecanismos (capitalización de utilidades, aportes de capital, emisión o toma de deuda subordinada, optimización de activos ponderados por riesgo, entre otros).

## E. ESTUDIOS Y PROYECTOS REALIZADOS

- Análisis de la cartera agropecuaria.
- Resumen de la actividad bancaria (cifras a nov. 2020).
- Informe de la exposición del sistema en el sector turismo.
- Análisis de vulnerabilidad financiera.
- Entidades Localmente Sistémicas.
- Presentación de Resultados 2020.
- Bancos sistémicos.
- Posible impacto de una baja en el grado de inversión para el sector bancario.
- Comparativo Regional de Indicadores Financieros.
- Bancos sistémicos.
- Resumen de la actividad bancaria al mes de mayo.
- Posible impacto en el CBI por las situaciones económicas y sociales de Colombia y Perú.
- Panorama económico internacional y tasas de interés de largo plazo.
- Resumen de la actividad bancaria al mes de abril de 2021.
- Resumen de la actividad bancaria al mes de mayo de 2021.
- Panorama económico internacional y tasas de interés.
- Qué tan lejos estamos de una crisis financiera.
- Asistencia técnica del FMI nuevo modelo de estrés de crédito.
- Principales indicadores de Panamá con el resto del mundo.
- Actividad bancaria al mes de agosto de 2021.
- Análisis de la cartera de Construcción.
- Presentación del tema de la actividad bancaria del mes de agosto de 2021.
- Implementación del Comité de Políticas Macro prudenciales.
- Informe de bancarización a octubre 2021.
- Desempeño de Sector Inmobiliario y Construcción.
- Análisis de redes complejas y su aplicación en el mercado de colocaciones en depósitos interbancarios de Panamá (en conjunto con SECMCA).

## F. LISTA DE BANCOS

**Cuadro 7: Centro Bancario Internacional  
Noviembre de 2021  
Bancos operativos**

N.º	BANCOS
<b>Bancos oficiales</b>	
1	Banco Nacional de Panamá
2	Caja de Ahorros
<b>LICENCIA GENERAL</b>	
<b>Bancos extranjeros</b>	
1	Citibank, N.A. Sucursal Panamá
2	Banco Davivienda (Panamá), S.A.
3	Mega International Commercial Bank CO. LTD.
4	The Bank of Nova Scotia
5	Banco Internacional de Costa Rica, S.A.
6	Banco Latinoamericano de Comercio Exterior, S.A. (BLADEX)
7	Mercantil Banco, S.A.
8	Pacific Bank, S.A.
9	Keb Hana Bank
10	Multibank, Inc.
11	Banesco (Panamá), S.A.
12	BCT Bank International
13	Bank of China Limited
14	BAC International Bank, Inc.
15	St. Georges Bank & Company Inc.
16	Banco Azteca (Panamá), S.A.
17	Banco Pichincha Panamá, S.A.
18	BANISI, S.A.
19	BBP Bank, S.A.
20	Banco Lafise Panamá S.A.
21	Bancolombia, S.A.
22	Banco Ficohsa (Panamá), S.A.
23	Banco de Bogotá, S.A.
24	Banistmo, S.A.
25	Bi-Bank, S.A.
26	Atlas Bank (Panamá), S.A.
27	Industrial and Commercial Bank of China Limited
<b>Bancos panameños privados</b>	
1	Banco General, S.A.
2	Towerbank International, Inc.
3	Metrobank, S.A.
4	Banco Aliado, S.A.
5	Credicorp Bank, S.A.

6	Global Bank Corporation
7	MMG Bank Corporation
8	Banco Delta, S.A.
9	Capital Bank, Inc.
10	Banco Prival, S.A.
11	Banco La Hipotecaria, S.A.
12	Unibank, S.A.
13	Canal Bank S.A.
<b>42</b>	<b>Total, Sistema Bancario Nacional</b>

N.º	BANCOS DE LICENCIA INTERNACIONAL
1	Banco de Bogotá, (Panamá), S.A.
2	Bancolombia (Panamá), S.A.
3	Banco de Occidente (Panamá), S.A.
4	Popular Bank Ltd. Inc.
5	ASB Bank Corp.
6	Austrobank Overseas (Panamá), S.A.
7	Inteligo Bank Ltd.
8	ITAÚ (Panamá) S.A.
9	GNB Sudameris Bank, S.A.
10	Banco de Crédito del Perú
11	Bac Bank, Inc.
12	BHD International Bank (Panamá), S.A.
13	Banco Credit Andorra (Panamá), S. A.
14	Banco Davivienda Internacional (Panamá), S.A.
15	BPR BANK, S.A.
<b>15</b>	<b>Total, Bancos de Licencia Internacional</b>

N.º	LICENCIA DE REPRESENTACIÓN
1	Banco General (Overseas), Inc.
2	UBS AG
3	EFG (Panamá) S.A.
4	Commerzbank Representative Office Panamá
5	Safra National Bank of New York
6	JPMorgan Chase Bank, N.A.
7	Abanca Corporación Bancaria S.A.
8	Lombard Odier & Cie (Bahamas) Ltd.
9	Boslil Bank Limited
10	UBS Switzerland AG
<b>10</b>	<b>Total, Licencia de Representación</b>

<b>67</b>	<b>Total, Bancos del Centro Bancario Internacional</b>
-----------	--

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## REGULACIÓN BASADA EN ESTÁNDARES INTERNACIONALES



### III. REGULACIÓN BASADA EN ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Frente a los constantes retos al que se enfrenta el sistema financiero actual, esta institución reguladora dedica sus principales recursos para investigar, proponer y coordinar la emisión de reglamentos a la Ley Bancaria, la Ley 21 de 2017, que establece normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso en Panamá, y la Ley 23 de 2015, sobre prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, los cuales son desarrollados a través de Acuerdos o Resoluciones.

Dichos marcos regulatorios son de obligatorio cumplimiento por parte de los bancos que conforman el Centro Bancario Internacional, las empresas fiduciarias y los sujetos obligados financieros y permiten mantener la competitividad, el nivel de captación de recursos extranjeros, la posición de liderazgo de la República de Panamá en la región e incrementar la eficacia y eficiencia del sistema de prevención de blanqueo de capitales, considerando el cumplimiento de los estándares internacionales.

Además, en virtud de lo establecido en la Ley 179 de 16 de noviembre de 2020, «que regula el arrendamiento financiero de bienes inmuebles y dicta otras disposiciones», esta Superintendencia de Bancos tiene competencia privativa para la regulación y supervisión de las empresas autorizadas para ejercer el negocio de arrendamiento financiero de bienes inmuebles. En ese sentido, esta institución cuenta con las facultades para reglamentar temas como el proceso de autorización y registro de las personas jurídicas que desarrollen esta nueva actividad, la revisión del capital mínimo requerido para operar, la presentación de informes ante la institución, entre otros, para lo cual en el año 2021 se está trabajando en la expedición de dichas regulaciones.

#### A. REGULACIÓN POR LA COVID-19

Para salvaguardar la estabilidad financiera, en virtud del brote de la COVID-19 a nivel mundial, en el año 2021 se evaluaron nuevas medidas regulatorias que coadyuven a normalizar la cultura de pago de los clientes bancarios.

Como antecedente, las primeras medidas regulatorias del año 2020 estuvieron destinadas a brindar a los bancos las herramientas para modificar los términos y condiciones originalmente pactados en los préstamos bancarios y permitir periodos de gracia, cambios en los plazos y ajustes en las tasas de interés, lo cual se cristalizó con el Acuerdo N.<sup>º</sup> 2-2020.

La difícil situación económica en la que el país aún se mantiene ha conllevado a que, en la actualidad, un número importante de personas y empresas sigan afectadas económicamente y se encuentren bajo las condiciones de alivio financiero; en vista de la diversidad de casos y situaciones existentes entre diferentes deudores, esta Superintendencia de Bancos emitió el Acuerdo N.<sup>º</sup> 2-2021, que permite a las entidades bancarias separar las carteras crediticias, según su viabilidad financiera, para poder identificar aquella que podrá renegociar nuevos términos y condiciones hasta el 30 de septiembre de 2021.

## B. REGULACIÓN EN LÍNEA CON BASILEA III

En línea con la implementación de los estándares internacionales, la Superintendencia mantiene un compromiso continuo de seguir fortaleciendo el marco regulatorio, acorde a las realidades y necesidades de nuestro sistema financiero, a fin de contribuir significativamente a la economía del país y al fortalecimiento de la estabilidad, confianza y competitividad de nuestro sistema bancario.

En este sentido, nos encontramos desarrollando los siguientes proyectos de regulación sobre:

- Titularizaciones,
- Medición, gestión, control y obligaciones de información del riesgo del interés del libro bancario,
- Proceso interno de evaluación de adecuación de capital, diseño de buenas prácticas y metodologías avanzadas de las pruebas de tensión que deben realizar las entidades financieras,
- Colchón de conservación de capital,
- Actualización de gobierno corporativo y
- Programa de cumplimiento.

## C. REGULACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES (40 NUEVAS RECOMENDACIONES DE GAFI)

Como resultado de la participación de la Superintendencia de Bancos en el Grupo Técnico interinstitucional que tiene como objetivo evidenciar mejoras en nuestro sistema de prevención, en respuesta a las debilidades detectadas durante los procesos de evaluación por parte del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), se destaca la aprobación de Acuerdos y Resoluciones bancarias durante los años 2020-2021.

Aun cuando, por los efectos de la pandemia, el GAFI decidió posponer algunos compromisos previamente agendados para el 2020 relativos a la evaluación de los avances de los países en relación con sus hallazgos, la Superintendencia de Bancos continuó trabajando ininterrumpidamente, junto al equipo interinstitucional, durante los años 2020-2021 a través de reuniones virtuales y en la actualización de las plantillas del GAFI y GAFILAT, a fin de avanzar con el plan de acción propuesto por los referidos organismos internacionales.

Como parte del proceso de seguimiento, esta institución ha participado en reuniones de alto nivel con el GAFI y el GAFILAT, junto a representantes del Ministerio de Economía y Finanzas. El pasado 8 de septiembre, se realizó una reunión presencial el Grupo Conjunto de Evaluadores, en la que se explicaron los avances relacionados con el cumplimiento del Plan de Acción, específicamente el Resultado Inmediato 3. Continuamos realizando las gestiones necesarias para lograr el cumplimiento de las acciones que estén bajo nuestra responsabilidad, las cuales avanzan positivamente.

## D. ACUERDOS, RESOLUCIONES Y CIRCULARES

En virtud de las leyes y facultades establecidas en la Ley Bancaria, se han emitido las siguientes normas (Acuerdos, Resoluciones y Circulares), a saber:

**Cuadro 1: Acuerdos bancarios**

N.º	Fecha	Tema
<b>1-2021</b>	23 de marzo de 2021	Por medio del cual se modifican los artículos 5 y 7 del Acuerdo N.º 1-2015 que establece las normas de Adecuación de capital aplicables a los bancos y a los grupos bancarios.
<b>2-2021</b>	11 de junio de 2021	Por medio del cual se establecen los parámetros y lineamientos que serán aplicables a los créditos modificados.
<b>3-2021</b>	10 de agosto de 2021	Que adiciona el artículo 7-A al Acuerdo N.º 2-2021 que establece los parámetros y lineamientos que serán aplicables a los créditos modificados.
<b>4-2021</b>	19 de octubre de 2021	Por medio del cual se modifica el artículo 2 y se adiciona el artículo 14-A al Acuerdo N.º 1-2004.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 2: Resoluciones generales**

N.º	Fecha	Tema
<b>SBP-RG-0009-2020</b>	20 de noviembre de 2020	Que establece los parámetros y lineamientos que serán considerados para la presentación de la solicitud de prórroga para el castigo de operaciones a que hace referencia el artículo 27 numeral 1 del Acuerdo N.º 4-2013.
<b>SBP-RG-0002-2021</b>	15 de enero de 2021	Por medio de la cual se establecen los requerimientos de información a los bancos, a los grupos bancarios y a las propietarias de acciones bancarias sobre las cuales la Superintendencia de Bancos ejerza la supervisión de origen.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 3: Resoluciones Generales de Junta Directiva**

N.º	Fecha	Tema
<b>SBP-GJD-0010-2020</b>	29 de diciembre de 2020	Por medio de la cual se desarrollan los requerimientos de información que las entidades bancarias deberán aplicar para evidenciar la condición de afectación del deudor de un crédito modificado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo N.º 13-2020.
<b>SBP-GJD-0001-2021</b>	13 de abril de 2021	Que reconoce temporalmente las cartas de garantía del Programa de Garantía Banca de Oportunidades con relación a los artículos 39, 41 y 42

		del Acuerdo N. <sup>o</sup> 4-2013 sobre la gestión y administración del riesgo de crédito.
<b>SBP-GJD-0002-2021</b>	20 de abril de 2021	Que reconoce temporalmente la vigencia de los informes de avalúos.
<b>SBP-GJD-0003-2021</b>	11 de junio de 2021	Por medio de la cual se establecen los parámetros y lineamientos para el reporte de los créditos modificados.
<b>SBP-GJD-0004-2021</b>	21 de junio de 2021	Que establece lineamientos para la reestructuración de créditos de deudores (a) personas (hipotecarios, préstamos personales, tarjetas de créditos, autos) o (b) empresas, los cuales han mostrado disposición para cumplir con su obligación a pesar de encontrarse en una restricción temporal de liquidez.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 4: Resoluciones Generales fiduciarias**

N. <sup>o</sup>	Fecha	Tema
<b>SBP-FID-0002-2021</b>	15 de enero de 2021	Por medio de la cual se establecen los requerimientos de información a las empresas fiduciarias.
<b>SBP-RG-FID-0003-2021</b>	6 de abril de 2021	Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones fiduciarias.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 5: Resoluciones Generales para otros sujetos obligados financieros**

N. <sup>o</sup>	Fecha	Tema
<b>SBP-RG-PSO-0001-2021</b>	15 de enero de 2021	Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros.
<b>SBP-RG-PSO-0002-2021</b>	6 de abril de 2021	Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros.
<b>SBP-RG-PSO-0003-2021</b>	6 de abril de 2021	Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a las empresas de remesas de dinero.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 6: Circulares**

N.º	Fecha	Tema
<b>SBP-DR-0315-2020</b>	9 de noviembre de 2020	(Nuevas cuentas) – Tabla de generales de tipos de relaciones financieras (BAN19).
<b>SBP-DR-0326-2020</b>	26 de noviembre de 2020	Resolución General SBP-RG-0009-2020 «Que establece los parámetros y lineamientos que serán consideradores para la presentación de la solicitud de prórroga para el castigo de operaciones a que hace referencia el artículo 27 numeral 1 del Acuerdo N.º 4-2013».
<b>SBP-DR-0334-2020</b>	18 de diciembre de 2020	Acuerdo N.º 14-2020 «Por medio del cual se modifica el artículo 5 del Acuerdo N.º 2-2019».
<b>SBP-DR-FID-0335-2020</b>	18 de diciembre de 2020	Acuerdo N.º 14-2020 «Por medio del cual se modifica el artículo 5 del Acuerdo N.º 2-2019».
<b>SBP-DR-0342-2020</b>	30 de diciembre de 2020	Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0010-2020 «Por medio de la cual se desarrolla los requerimientos de información que las entidades bancarias deberán aplicar para evidenciar la condición de afectación del deudor de un crédito modificado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo N.º 13-2020».
<b>SBP-DR-0344-2020</b>	30 de diciembre de 2020	Actualización Circulares 47-2005, 58-2005 y 23-2007.
<b>SBP-DR-0001-2021</b>	4 de enero de 2021	Presentación de información a través del Sistema ITBANK del año 2021.
<b>SBP-DR-0009-2021</b>	19 de enero de 2021	Resolución General SBP-RG-0002-2021 «Por medio de la cual se establecen los requerimientos de información a los bancos, a los grupos bancarios y a las propietarias de acciones bancarias sobre los cuales la Superintendencia de Bancos ejerce la supervisión de origen».
<b>SBP-DR-FID-0010-2021</b>	19 de enero de 2021	Resolución General Fiduciaria SBP-FID-0002-2021 de 15 de enero de 2021 «Por medio de la cual se establecen los requerimientos de información a las empresas fiduciarias».
<b>SBP-DR-BDA-0012-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-BHN-0013-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».

<b>SBP-DR-CACAM-0014-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-FACT-0015-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-FINAN-0016-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-LSN-0017-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-REMDI-0018-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-SAPRE-0019-2021</b>	28 de enero de 2021	Resolución General de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0001-2021 «Que actualiza los requerimientos de información en materia de prevención a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-0020-2021</b>	28 de enero de 2021	Límite para los abonos a obligaciones pagaderos dentro de los ciento ochenta y seis (186) días calendario.
<b>SBP-DR-0021-2021</b>	1 de febrero de 2021	Aumento en el límite de crédito y cobro de cargos a tarjetahabientes por exceder el límite de crédito.
<b>SBP-DR-0025-2021</b>	3 de febrero de 2021	Buzones de correspondencia.
<b>SBP-DR-FID-0026-2021</b>	3 de febrero de 2021	Buzones de correspondencia.
<b>SBP-DR-FID-0027-2021</b>	4 de febrero de 2021	Sistema para el envío de información digital para las fiduciarias (TIDSO)
<b>SBP-DR-0029-2021</b>	12 de febrero de 2021	Medios de publicación y exhibición de los estados financieros.
<b>SBP-DR-0030-2021</b>	17 de febrero de 2021	Presentación CBI – Desempeño 2020.
<b>SBP-DR-0033-2021</b>	18 de marzo de 2021	Descentralización de perfiles en el Sistema LBTR.
<b>SBP-DR-0037-2021</b>	25 de marzo de 2021	Acuerdo N.º 1-2021 «Por medio del cual se modifican los artículos 5 y 7 del Acuerdo N.º 1-2015 que establece las normas de Adecuación de Capital aplicables a los bancos y a los grupos bancarios».

<b>SBP-DR-0038-2021</b>	30 de marzo de 2021	Ambiente de contingencia del Sistema LBTR.
<b>SBP-DR-0039-2021</b>	30 de marzo de 2021	Actualización de estructuras (BAN03, BAN06 y BAN09) relacionadas con la tabla SB90 – Plan Único de Cuentas (PUC).
<b>SBP-DR-FID-0044-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución General Fiduciaria SBP-RG-FID-0003-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones fiduciarias».
<b>SBP-DR-FINAN-0045-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-BDA-0046-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-SAPRE-0047-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-CACAM-0048-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-BHN-0049-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-FACT-0050-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-LSN-0051-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0002-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a otros sujetos obligados financieros».
<b>SBP-DR-REMD-0052-2021</b>	8 de abril de 2021	Resolución de Prevención para Otros Sujetos Obligados Financieros SBP-RG-PSO-0003-2021 «Por la cual se reduce temporalmente los costos de inspecciones a las empresas de remesas de dinero».
<b>SBP-DR-0054-2021</b>	13 de abril de 2021	Sistema para el envío de la información: Transferencia de Información Digital para los Sujetos Obligados (TIDSO) – Bancos con Licencia de Representación.

<b>SBP-DR-0055-2021</b>	19 de abril de 2021	Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0001-2021 «Que reconoce temporalmente las cartas de garantía del Programa Garantía Banca de Oportunidades con relación a los artículos 39, 41 y 42 del Acuerdo N.º 4-2013 sobre la Gestión y Administración del Riesgo de Crédito».
<b>SBP-DR-0056-2021</b>	21 de abril de 2021	COVID-19. Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0002-2021 «Que reconoce temporalmente la vigencia de los informes de avalúos».
<b>SBP-DR-0057-2021</b>	23 de abril de 2021	Implementación de la Tabla SB109 (CINU), en los átomos fiduciarios.
<b>SBP-DR-0058-2021</b>	3 de mayo de 2021	Átomo de moneda (AT14) – Implementación de la Tabla SB90 del Átomo contable (AT21).
<b>SBP-DR-0063-2021</b>	3 de junio de 2021	Decreto Ejecutivo 285 de 2021 que reglamenta la protección de datos personales.
<b>SBP-DR-0064-2021</b>	7 de junio de 2021	Informe Programa Garantía Banca de Oportunidades.
<b>SBP-DR-0069-2021</b>	21 de junio de 2021	Acuerdo N.º 2-2021 «Por medio del cual se establecen los parámetros y lineamientos que serán aplicables a los créditos modificados».
<b>SBP-DR-0070-2021</b>	21 de junio de 2021	Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0003-2021 «Por medio de la cual se establecen los parámetros y lineamientos para el reporte de los créditos modificados».
<b>SBP-DR-0071-2021</b>	21 de junio de 2021	Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0004-2021 «Que establece lineamientos para la reestructuración de créditos de deudores: (a) persona (hipotecarios, préstamos personales, tarjetas de crédito, autos) o (b) empresas, los cuales han mostrado disposición para cumplir con su obligación a pesar de encontrarse en una restricción temporal de liquidez».
<b>SBP-DR-0073-2021</b>	7 de julio de 2021	Límite para los abonos a obligaciones pagaderos dentro de los ciento ochenta y seis (186) días calendario.
<b>SBP-DR-0077-2021</b>	27 de julio de 2021	Actualización Circulares SBP-DR-0127-2020 y SBP-DR-0190-2020 / Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0003-2021. Anexos 1 y 2.
<b>SBP-DR-0087-2021</b>	16 de agosto de 2021	Acuerdo N.º 3-2021 «Que adiciona el artículo 7-A al Acuerdo N.º 2-2021 que establece los parámetros y lineamientos que serán aplicables a los créditos modificados».
<b>SBP-DR-0088-2021</b>	6 de septiembre de 2021	Informe de liquidez (LS02) y nuevo cuadro en Excel «Información Financiera Liquidez».

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## E. INCLUSIÓN FINANCIERA EN PANAMÁ

Con la finalidad de incrementar el acceso de la población a los servicios financieros, la Superintendencia de Bancos se encuentra trabajando en distintos proyectos para estimular la inclusión financiera en nuestro país y hoy contamos con diferentes regulaciones que contribuyen a incrementarla.

En este sentido, estamos enfocados en promover la utilización de correos electrónicos no bancarios y el desarrollo y la utilización de pagos móviles como medios para incluir a los no incluidos y el monitoreo constante de su desarrollo y evolución para identificar la necesidad de una regulación específica. A través de ello, se busca ampliar la cobertura de los servicios financieros, así como nuevos productos financieros adaptados a las necesidades de la población excluida del sistema financiero.

## F. ACUERDOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA INTERINSTITUCIONALES

La Superintendencia de Bancos lleva a cabo acuerdos o entendimientos con entes supervisores extranjeros que permiten y facilitan la supervisión consolidada y aseguran que las relaciones con dichos entes se fundamenten en principios de reciprocidad y confidencialidad y se ciñan a estrictos fines de supervisión bancaria.

Dichos Acuerdos o entendimientos se basan en lo establecido en la Ley Bancaria y permiten facilitar la supervisión consolidada y consideran la importancia de establecer esquemas de cooperación para la prevención y el combate del blanqueo de capitales.

En este sentido, la Superintendencia de Bancos firmó Memorandos de Entendimiento con los siguientes entes:

- Comisión Reguladora de la Banca y los Seguros (CBIRC) de China (noviembre de 2020);
- Superintendencia de Bancos del Banco Central de Paraguay (junio de 2021).

Actualmente, estamos trabajando en la elaboración y el desarrollo del Memorando de Entendimiento con Barbados.

Además, se firmó un Acuerdo Interinstitucional con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) - En el marco de Ciberseguridad, en marzo de 2021, y actualmente nos encontramos preparando un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, con base en el numeral 21 del artículo 16 de la Ley Bancaria que incluye, dentro de las atribuciones del superintendente de Bancos, establecer vínculos de cooperación con instituciones públicas.

# SUPERVISIÓN BANCARIA BASADA EN RIESGOS



Iglesia San Francisco de Asís.  
Casco Antiguo, Ciudad de Panamá.

## IV. SUPERVISIÓN BANCARIA BASADA EN RIESGOS

La constante evolución en materia de innovación ha llevado forzosamente a muchas organizaciones a acelerar el paso en cuanto a su transformación digital, de lo cual la Superintendencia de Bancos no escapa. Es por ello por lo que se han aplicado mejoras a los procesos, aprovechando las ventajas que brinda la tecnología, para lograr la digitalización de los documentos que las entidades reguladas remiten a esta institución como respaldo al proceso de supervisión tanto *in situ* como *extra situ*.

Con el apoyo de la herramienta TIDSO (Sistema de Transferencia de Información Digital de Sujetos Obligados) se ha avanzado en el reemplazo de una enorme cantidad de documentación impresa por expedientes digitales, realizar el seguimiento y monitoreo de manera remota de los procesos de supervisión y dedicar más tiempo al análisis de las entidades reguladas, a la generación y al modelamiento de mayor cantidad de datos recibidos y a desarrollar estadísticas dinámicas para la toma de decisiones y la automatización de informes, todo esto mediante el uso de herramientas de procesamiento de Data Analytics.

### A. SEGUIMIENTO AL PLAN DE SUPERVISIÓN

El plan de inspección desarrollado durante este año se enfocó en la actualización de la calidad de gobierno corporativo y de la gestión de los riesgos y en el análisis del perfil de riesgo de las entidades bancarias. Tales acciones se llevaron a cabo con base en el Manual de Supervisión Basada en Riesgo «MUSBER», que incluye el nuevo proceso de supervisión ante situaciones imprevistas, tales como: pandemia, desastres naturales, actos terroristas, entre otros.

En total, se planificaron veinticuatro (24) inspecciones a bancos mediante la metodología GRENP, que es la calificación con mayor alcance que se realiza. Esta calificación comprende la evaluación de los componentes asociados principalmente a la gestión del banco: Gobierno Corporativo, Riesgos y Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y los componentes vinculados a los aspectos de supervisión tradicional: Evaluación Económico-Financiera y Normatividad. Con fundamento en la calificación GRENP, se establece una estrategia de supervisión con base en el perfil de riesgo de cada uno de los bancos supervisados.

En este periodo se establecieron mejoras a la metodología de supervisión, contenidas en el «MUSBER», donde se incluyeron procedimientos de revisión a la evaluación extra situ, a través de un cuestionario dirigido a la auditoría interna, con el fin de determinar la gestión que realiza este ente de supervisión en el banco y complementar su revisión cuando se concurra al banco durante la inspección *in situ*.

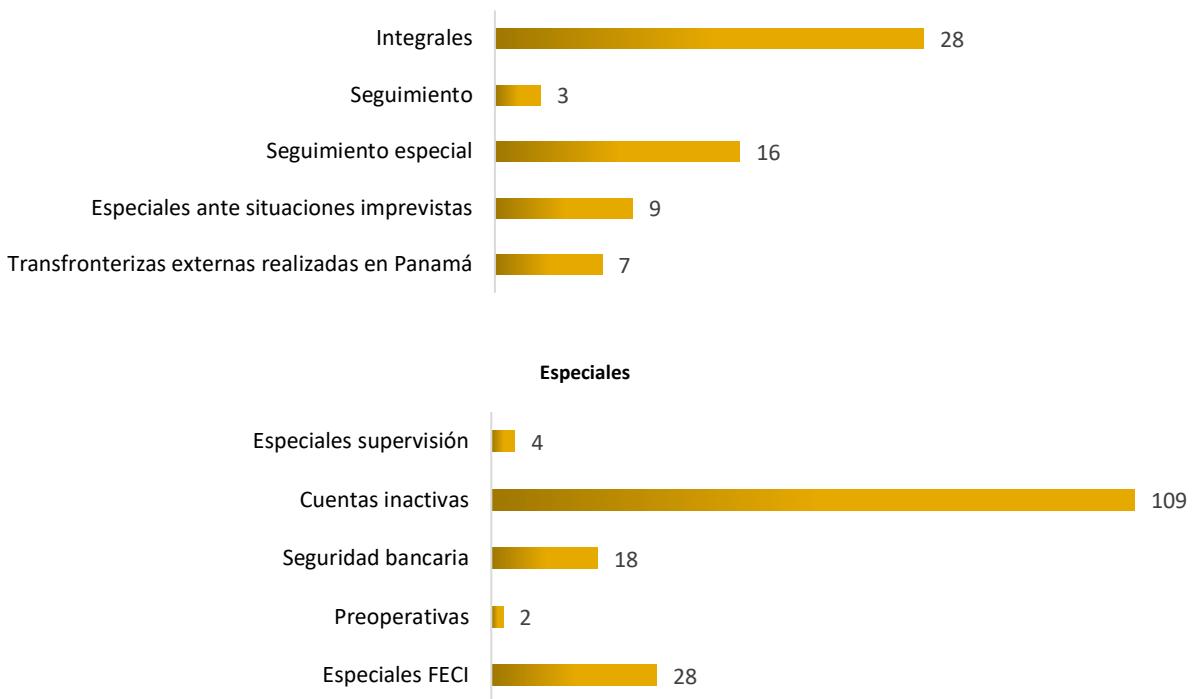
Entre los principales proyectos de mejora aplicada a los procesos de supervisión a los bancos, se destacan los siguientes:

- Mejora a los procedimientos sobre los servicios a los clientes. Este procedimiento fortalece la calificación asignada en Gobierno Corporativo.

- Elaboración de un Instructivo-Guía para el uso de la carpeta única fiduciaria, herramienta que facilita la consulta de documentos durante una inspección. Permite analizar un documento específico o realizar trámites fiduciarios y evita la duplicidad, al momento de requerir documentación a las entidades fiduciarias.
- Mejoras a la herramienta electrónica que facilita obtener vistas actualizadas e interactivas en tiempo real. Su disponibilidad inmediata ofrece visualizaciones sencillas y fáciles con paneles de control para acceder a los datos que se necesitan de manera rápida y cuenta con hipervínculos para su mejor desplazamiento.
- Elaboración de guías para los procesos ejecutados a los bancos que no califican GRENP, para conocer el perfil de riesgo y establecer la estrategia de supervisión que se realizará en el próximo ciclo de supervisión.
- Entrega de base de datos depurada a los supervisores para la elaboración de un catálogo de incumplimientos (por componentes, subcomponentes y tipo de bancos), con el fin de homologar y unificar la presentación del informe final al banco.
- Elaboración de formatos de notas de aviso de inspección.
- Elaboración de proyectos con vistas interactivas para el seguimiento de la evaluación en cumplimiento del Acuerdo N.<sup>o</sup> 4-2013 sobre la cartera de préstamos modificados, según los Acuerdos N.<sup>o</sup> 2-2020 y 2-2021.
- Creación de vistas interactivas para monitorear la ratio de cobertura de la liquidez del Centro Bancario.
- Proyecto de monitoreo y seguimiento a las posiciones en la cartera de inversiones del Centro Bancario.
- Identificación de los sesenta y dos (62) grupos económicos con mayor exposición en el Centro Bancario y asignación de código interno de identificación (primera fase del proyecto de Central de Riesgo).
- Desarrollo del tablero de los principales indicadores financieros de los bancos del Centro Bancario.
- Mejora a la herramienta de supervisión TeamMate, con el objetivo de hacer más eficiente el proceso de carga y preparación de reportes para garantizar la salvaguarda de trabajo, evitando riesgos de pérdidas. Además, permite identificar los riesgos, crear informes de evaluación, programar proyectos, asignar recursos, capturar horas y gastos, realizar el seguimiento a las inspecciones.

Se destacan los tipos de inspecciones realizadas en el Centro Bancario Internacional:

**Gráfico 1**  
**Inspecciones del 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021**



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## B. INSPECCIONES *EXTRA SITU* ANTE EL NUEVO PROCESO DE SUPERVISIÓN ESPECIAL

Nuestro equipo de analistas de supervisión se mantiene realizando las inspecciones *extra situ*, a través del monitoreo y el análisis sistemático de los reportes financieros, más allá de la revisión de los riesgos asumidos por las entidades, donde el control del cumplimiento de los límites establecidos y otras regulaciones son parte esencial de este tipo de inspección especial.

Actualmente, se mantiene la modalidad de teletrabajo, ya que algunas entidades bancarias tienen límites de personal en sus instalaciones, por lo que el uso de las herramientas TIDSO, Zoom, Skype, Microsoft Teams, entre otras, ha permitido el trabajo de supervisión a distancia de nuestros analistas.

## C. RESULTADOS DEL NEGOCIO FIDUCIARIO

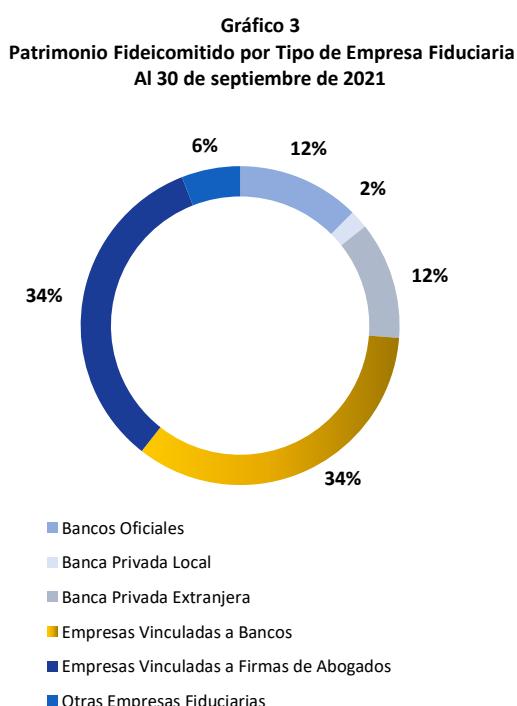
De conformidad con la tarea de supervisión fiduciaria, desde el 1 de noviembre de 2020 hasta el 31 de octubre de 2021, se han realizado treinta y nueve (39) inspecciones a empresas fiduciarias, distribuidas de la siguiente manera:



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

A través de estas inspecciones se promueve que nuestro sistema financiero sea cada vez más sólido, competitivo, eficiente, seguro y moderno, dentro de un contexto de mayor seguridad jurídica, que ofrezca diversidad y calidad de productos y servicios fiduciarios.

Los resultados alcanzados por los activos administrados en fideicomiso a septiembre 2021 equivalen a B/.36,121 millones, distribuidos de la siguiente manera: banca privada local y extranjera incluyendo los bancos oficiales que administran activos por B/.9,659 millones, lo que representa el 26.7%; las empresas vinculadas a bancos administran activos por B/.12,171 millones, lo que representa el 33.7%; las empresas vinculadas a firmas de abogados administran activos por B/.12,102 millones, que representan el 33.5% y las otras empresas fiduciarias que administran activos por B/.2,189 millones, que representan el 6.1%.



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

El mercado fiduciario panameño cuenta con sesentaisiete (67) licencias fiduciarias, agrupadas de la siguiente manera: siete (7) bancos privados locales, trece (13) bancos privados extranjeros, dieciséis (16) empresas vinculadas a bancos, catorce (14) empresas vinculadas a firmas de abogados y quince (15) a otras empresas. Además, existen dos (2) bancos oficiales que administran fideicomisos, estos por Ley no requieren licencia fiduciaria.

#### D. FONDO ESPECIAL DE COMPENSACIÓN DE INTERESES (FECI)

La Superintendencia de Bancos es la entidad administradora y fiscalizadora del Fondo Especial de Compensación de Intereses (FECI), según lo establecido en la Ley 4 de 17 de mayo de 1994, reglamentada por el Decreto Ejecutivo 29 de 8 de

agosto de 1996. Correspondrá a la Comisión FECL dictar las medidas necesarias para la ejecución de dicha ley y sus disposiciones reglamentarias.

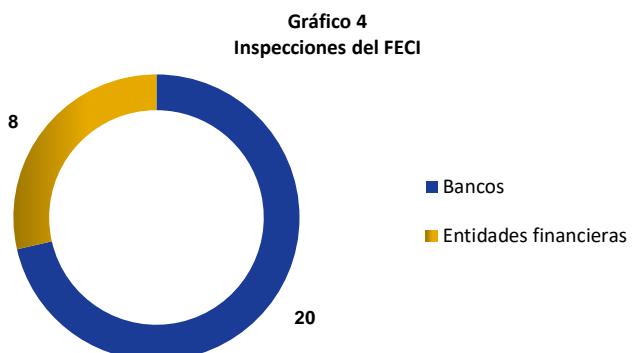
Este año se continuó con la optimización de los recursos, tanto humanos como tecnológicos, orientados a la agilización de los procesos correspondientes a esta gestión.

La información sobresaliente, sobre los resultados alcanzados entre noviembre de 2020 a agosto de 2021 se muestra a continuación:

- El total de las retenciones del 1% recibidas de los bancos y entidades financieras asciende a B/.191,414,013.05, el cual se distribuyó, de acuerdo con lo establecido por la Ley 4 de 1994, modificada por la Ley 98 del 9 de octubre de 2019, de la siguiente manera: 25% al Tesoro Nacional y 75% al Fondo Agropecuario (Gabinete Agropecuario). Cabe señalar que dicha modificación establece que, del total de las retenciones percibidas, la Administración del Fondo utilizará 1% para los gastos que genera.
- Se ha reembolsado a bancos privados y oficiales B/.43,845647.70, en concepto de descuento de intereses por préstamos otorgados al sector agropecuario calificado.
- Como resultado de las inspecciones a los bancos y las entidades financieras, se logró el cobro de alcances por B/.2,195,597.32.
- Hemos recibido y atendido ochenta y dos (82) consultas de bancos, entidades financieras y particulares para aclarar la normativa del FECL.
- Se han recibido y atendido ciento ocho (108) reclamos de personas naturales y jurídicas, por medio de los bancos y las entidades financieras que reportan el 1% del régimen FECL.

Esta institución cuenta con un programa de inducciones dirigidas a mantener actualizados a los bancos y las entidades financieras, con respecto a los cambios de la Ley fiduciaria y su reglamentación.

Además, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias del FECL, durante este periodo se realizaron 28 inspecciones, divididas de la siguiente manera:



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

# PREVENCIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES ILÍCITAS



Tucán pico de iris. Ave común en áreas boscosas de Panamá.

## V. PREVENCIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES ILÍCITAS

### A. ACCIÓN SUPERVISORA

Durante este periodo, seguimos reforzando el modelo de supervisión que permitió continuar las inspecciones en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (BC/FT/FPADM). Desde el mes de noviembre de 2020 hasta la fecha, se han realizado doscientas ocho (208) inspecciones desglosadas a continuación:

Cuadro 1: Total de inspecciones

Tipo de inspección	Bancos	Fiduciarias	Financieras, Leasing y Factoraje, SAPRE	Empresas Remesadoras de Dinero y Casas de Cambio	Total
<b><i>In Situ</i></b>	63	21	23	9	116
<b><i>Extra-Situ</i></b>	48	14	21	9	92
<b>TOTAL</b>	111	35	44	18	208

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

Igualmente, esta Superintendencia ejecutó treinta y cinco (35) investigaciones preliminares a empresas que ofrecían servicios bancarios y financieros sin contar con la licencia/autorización requerida.

Al mismo tiempo, con el fin de fortalecer el proceso de inspecciones especiales, actualizamos los siguientes documentos:

- Procedimiento para la Búsqueda de Noticias (Proceso 001) Sistema RPA (Robot).
- Procedimiento de Nombres en Listas (Proceso 002) Sistema RPA (Robot).
- Procedimiento de Cruce de Información (Proceso 003) Sistema RPA (Robot).
- Procedimiento de Entrega de Resultado de Inspección a la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
- Procedimiento para la atención de requerimientos, solicitados por los fiscales miembros del *Task Force*.
- Manual de Investigaciones Especiales.

Para dar seguimiento a los trescientos noventa y seis (396) sujetos obligados financieros contamos con un equipo conformado por ochenta y seis (86) profesionales que desarrollan la labor de supervisión en el área de prevención y control de operaciones ilícitas.

## B. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL PROCESO DE SUPERVISIÓN

Continuamos con la automatización de los procesos relacionados con la minería de datos y otros instrumentos que permiten la ejecución eficaz del plan anual de inspecciones tanto *in situ* como *extra situ*, en tal sentido, se destacan los principales avances tecnológicos:

- Automatización de la herramienta de supervisión en materia de prevención y control de operaciones ilícitas, la cual ofrece a los sujetos obligados un entorno web de fácil utilización, y compatible con todos los dispositivos móviles, para la preparación, la carga y el envío del cuestionario de autoevaluación a través del sistema TIDSO. Dicha herramienta tecnológica nos permite evaluar el nivel de cumplimiento técnico frente al marco normativo, ofrece a los analistas extra situ la opción de visualizar las respuestas emitidas por las entidades y colocar sus observaciones sustentadas en criterio experto, generar automáticamente el informe de resultado de la evaluación y la matriz de riesgos, según criticidad, obligatoriedad, cumplimiento y valoración del riesgo. Además, los auditores que participan en el proceso de supervisión *in situ* pueden verificar la efectividad de los procesos para el control y mitigación del riesgo de BC/FT/FPADM.
- Actualmente, se trabaja en el desarrollo de un sistema de automatización robótica de procesos (RPA), que facilita la búsqueda óptima de noticias relacionadas al blanqueo de capitales y delitos precedentes. También, se automatizó el proceso de filtrado de nombres contra listas de riesgos.
- Se gestionó la compra de un servicio de monitoreo en redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, foros, blogs, sitios web) para detectar oportunamente toda cuenta que esté ofreciendo servicios financieros de manera ilegal, a través de estas plataformas tecnológicas, sin contar con la debida autorización del MICI o el registro ante esta Superintendencia de Bancos.
- Mediante el Sistema de Transferencia de Información Digital (TIDSO), se ha logrado la digitalización de documentos que los sujetos obligados remiten a esta institución como soporte al proceso de supervisión en materia de prevención. En tal sentido, se han recibido 11,266 documentos de manera digital. Esta plataforma tecnológica permite que los sujetos obligados envíen de forma electrónica y segura documentos relacionados al proceso de cumplimiento e inspección.

Cuadro 2: Documentos recibidos a través del TIDSO

Tipo de requerimiento	Cantidad de documentos
Cumplimiento	6,573
Inspección	4,387
Cuestionario de autoevaluación	306
<b>Total</b>	<b>11,266</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

Mediante la adquisición e implementación del Sistema PowerBI, se busca automatizar los procesos de factores de riesgo para los bancos y las fiduciarias, con la finalidad de generar la calificación de riesgo inherente. Dichas herramientas coadyuvarán en la mejora continua del proceso de supervisión *extra situ*.

## C. ACTUALIZACIÓN CONTINUA A LAS ENTIDADES SUPERVISADAS

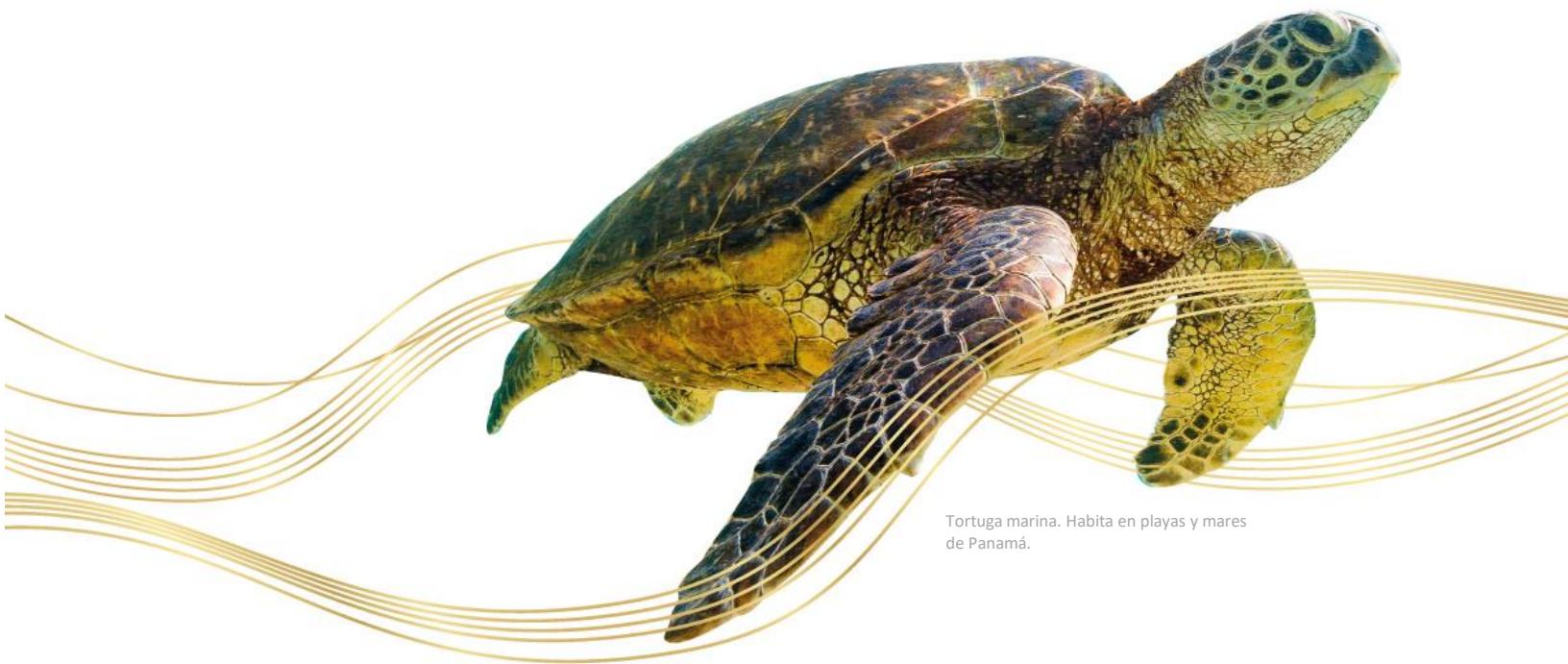
Durante este periodo se han realizado siete (7) jornadas de capacitación a las entidades bancarias, fiduciarias, empresas financieras, *leasing*, factoraje (*factoring*), empresas remesadoras de dinero, casas de cambio, sociedades de ahorro y préstamo para la vivienda (SAPRE) y bancos de fomento, logrando capacitar a más de mil trescientos (1,300) oficiales de cumplimiento y personal de negocio de dichas entidades en materia de BC/FT/FPADM.

Además, el equipo técnico del área de Prevención y Control de Operaciones Ilícitas participó en ciento una (101) capacitaciones virtuales en materia de BC/FT/FPADM, proceso que se ha mantenido de manera continua.

Asimismo, mantenemos un incesante afianzamiento de las competencias sobre dicho tema, para quienes se desempeñan en los distintos cargos que conforman la estructura de las empresas remesadoras de dinero y las casas de cambio, para ello contamos con una valiosa herramienta de *e-learning*, desarrollada especialmente para las casas de remesas y las casas de cambio, que incluye distintos módulos en los cuales se brinda información respecto a los más altos estándares internacionales, al marco jurídico internacional y al marco legal y regulatorio local vigente.

Esta herramienta de instrucción virtual se encuentra disponible, de forma permanente, en nuestro sitio web [www.superbancos.gob.pa](http://www.superbancos.gob.pa), sección “Módulos eLearning SBP”. Con esta capacitación, procuramos fortalecer la cultura de cumplimiento, la gestión de riesgo del blanqueo de capitales y operaciones ilícitas y, al mismo tiempo, reforzamos los conocimientos técnicos, sobre este tema, de la junta directiva, la alta gerencia, el personal de Cumplimiento, Riesgos, auditores internos, personal de Operaciones, oficiales de Negocio y personal de Servicio al Cliente, de acuerdo con la estructura y composición de cada sujeto obligado financiero.

# GESTIÓN DE RIESGOS



Tortuga marina. Habita en playas y mares de Panamá.

## VI. GESTIÓN DE RIESGOS

En línea con nuestro objetivo de transformación digital, en pro del fortalecimiento de la eficiencia y eficacia de nuestros procesos de supervisión, nos encontramos trabajando en la revisión integral del proceso de supervisión de riesgos y orientando los procesos *extra situ* al uso de herramientas de análisis de datos.

Además, se han desarrollado encuestas y seguimiento a los bancos en materia de: cese de la tasa LIBOR; procesos tercerizados; riesgo de dependencia de proveedores y terceros de Tecnologías de información y suficiencia en los instrumentos contractuales; ciberseguridad, así como del riesgo climático.

El cese de la publicación de la tasa LIBOR involucra un cambio sustantivo para los bancos y su forma de hacer negocios, ya que, durante más de treinta y tres (33) años la han utilizado como el punto de referencia más citado. La eliminación gradual de LIBOR requiere la coordinación entre los bancos y sus clientes, razón por la cual, desde el año 2020, se da seguimiento al avance sobre este asunto y, en especial, a los cambios en los contratos de crédito y de pasivo que se realizan sobre la base de esta tasa.

Por otro lado, se realizó una encuesta a los bancos sobre los procesos tercerizados para conocer el cumplimiento de la regulación, específicamente en lo relativo al Acuerdo N.º 9-2005, que indica que las unidades de auditoría interna y externa de los bancos deberán ejercer un control eficiente sobre las actividades tercerizadas, para lo que deberán tener acceso a la información relevante. La elección de la alternativa de tercerización no libera a las entidades bancarias de sus responsabilidades presentes y futuras en relación con el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Ley 9 de 1998 y su normativa complementaria. Asimismo, el Banco deberá asegurarse que la tercerización no afectará la supervisión eficaz ejercida por parte de esta Superintendencia de Bancos. Tampoco les exime de sus obligaciones y responsabilidades. El banco deberá mantener actualizada, y a disposición del supervisor, toda la información concerniente a las actividades y los procesos tercerizados, para cuando esta así lo requiera. Lo anterior es particularmente relevante considerando que, con motivo de la pandemia, se observó un incremento en los procesos de tercerización, lo cual requiere que la gerencia de riesgo operativo realice inspecciones y verifique el cumplimiento de la norma.

Nuestra tarea de supervisión está enfocada también en la gestión del riesgo tecnológico; en este periodo realizamos ciento sesenta y cuatro (164) inspecciones de las cuales cuarenta y seis (46) han sido integrales con su correspondiente emisión de calificaciones e informes especializados.

Además, realizamos doce (12) inspecciones de seguimiento, veintiuno (21) de seguimiento especial y ochenta y cinco (85) especiales de tecnología.

En materia de SI-Ciberseguridad, se da seguimiento a la medición del nivel de madurez de los bancos.

En cuanto a la gestión de riesgo mercado, liquidez y tasa, los retos siguen siendo muchos ante la actual coyuntura y frente a los movimientos de activos productivos ante un menor apetito a la colocación de préstamos.

Con relación de la cartera de créditos, el impacto de la pandemia ha sido significativo, lo que ha conllevado a dar seguimiento cercano a los bancos cuya afectación es alta y con capacidades de generación de valor más disminuidas.

En materia de riesgo de crédito trabajamos activamente en la emisión de las normas relativas a los créditos modificados y llevamos a cabo estudios semanales sobre la cartera modificada, su evolución y desempeño.

## FINANZAS SOSTENIBLES

La Superintendencia de Bancos participa en el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles (GTFS), que incluye a entidades públicas y privadas. El GTFS tiene como propósito convertir a Panamá en un centro de finanzas sostenibles, así como proveer liderazgo público y de mercado sobre finanzas sostenibles y cabildear por propuestas voluntarias y públicas que puedan impulsar las finanzas sostenibles nacionales y globales.

Tomando en consideración la afectación que este riesgo tiene sobre los balances de los bancos, se evalúa la forma jurídica que permita incorporar este tema dentro del menú de riesgos que los bancos deben mitigar, de acuerdo con el tamaño y la complejidad de sus operaciones, productos y servicios.

Mediante una encuesta dirigida a todos los bancos del sistema, se exploran las diferentes experiencias de las entidades bancarias con respecto al riesgo climático en la región. El estudio está enfocado en medir el nivel de conciencia y conocimiento; la Gobernanza; la identificación de los riesgos; la medición, el reporte y la divulgación.

Los resultados de la encuesta, donde participaron cuarenta y ocho (48) bancos, serán presentados próximamente ante la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos.

## ASUNTOS JURÍDICOS INSTITUCIONALES



Pollera Conga en las ruinas de Portobelo,  
ciudad de Colón.

## VII. ASUNTOS JURÍDICOS INSTITUCIONALES

En concordancia con la Constitución, las Leyes, sus respectivas reglamentaciones, y la normativa bancaria y fiduciaria, se atendieron oportuna y eficientemente los trámites relacionados con los titulares de licencias bancarias y fiduciarias, así como el traspaso de acciones, las consolidaciones económicas de bancos y sus grupos económicos.

De igual forma, se dio seguimiento a las consultas de los usuarios sobre temas relacionados a la aplicación de la Ley Bancaria y sus disposiciones reglamentarias, la Ley Fiduciaria y el FECL, entre otros.

Por otro lado, nuestro equipo jurídico nos representó en la defensa de los actos administrativos de esta Superintendencia de Bancos ante la Corte Suprema de Justicia y en la discusión de los proyectos de leyes que se llevan a cabo en la Asamblea Nacional y que están directamente relacionados a los temas de nuestra competencia.

A continuación, se presentan los trámites legales registrados del 1 de noviembre de 2020 al 17 de septiembre de 2021:

Cuadro 1: Licencias bancarias y fiduciarias otorgadas

Resolución Nº	Fecha	Tema
SBP-0145-2020	23 de noviembre de 2020	Otórguese Licencia Bancaria Internacional a favor de <b>ASB BANK CORP.</b> para dirigir, desde una oficina establecida en Panamá, transacciones que se perfeccionen, consuman o surtan sus efectos en el exterior y realizar aquellas otras actividades que esta Superintendencia autorice.
SBP-FID-0005-2021	26 de abril de 2021	Otórguese Licencia Fiduciaria a favor de <b>FORTESZA TRUST, S.A.</b> para ejercer el negocio de fideicomiso en o desde la República de Panamá.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

Cuadro 2: Fusiones, adquisiciones y cancelación de licencias

Resolución Nº	Fecha	Tema
SBP-0154-2020	2 de diciembre de 2020	Autorícese la fusión por absorción de <b>MULTIBANK, INC., MULTIBANK FACTORING, INC, MULTILEASING FINANCIERO, S.A. y GRAN FINANCIERA, S.A.</b> , de la cual <b>MULTIBANK, INC.</b> será la entidad sobreviviente, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la transacción propuesta.
SBP-0019-2021	10 de marzo de 2021	Autorícese la fusión por absorción de <b>GLOBAL BANK CORPORATION</b> y de su subsidiaria <b>FACTOR GLOBAL INC.</b> , de la cual <b>GLOBAL BANK CORPORATION</b> será la entidad sobreviviente, de conformidad con los términos y condiciones contemplados en la transacción propuesta.

<b>SBP-0033-2021</b>	9 de abril de 2021	Autorícese la fusión por absorción de <b>ATLANTIC SECURITY BANK</b> y <b>ASB BANK CORP.</b> , de la cual <b>ASB BANK CORP.</b> será la entidad sobreviviente, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la transacción propuesta.
	Actualmente en trámite	Se presentó solicitud de fusión por absorción de <b>Banistmo S.A.</b> y <b>Financomer, S.A.</b> , de la cual <b>Banistmo S.A.</b> será la sociedad sobreviviente.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 3: Traspasos de activos, pasivos y operaciones**

**Sector bancario**

Resolución Nº	Fecha	Tema
<b>SBP-0164-2020</b>	22 de diciembre de 2020	Otórguese una «no objeción» a la transferencia del 99.9% de las acciones de <b>BANESCO BANCO MÚLTIPLE, S.A.</b> , propiedad de <b>BANESCO (PANAMÁ), S.A.</b> a favor de <b>BANESCO HOLDING FINANCIERO, S.L.</b>
<b>SBP-0031-2021</b>	29 de marzo del 2021	Autorícese el traspaso, dentro del mismo grupo económico de <b>CAPITAL BANK, INC.</b> , del 45.44% de las acciones que mantienen, respectivamente, <b>FUNDACIÓN F &amp; F, FUNDACIÓN BETAL, CAPITAL GS ENTREPRENEURS CORP., FUNDACIÓN RG DE P, CASALCO FINANCE INC., CAPITAL ASSET PARTNERS INC., AFTA INVESTMENT, S.A. y CAPITAL INVESTMENT ENTERPRISES, INC.</b> , a favor de las sociedades <b>GRASOFDA, INC., SI 2009, S.A., SEMAH CAPITAL MANAGEMENT, S.A. y LDV INVESTMENT INC.</b> , conforme a los términos establecidos en la operación propuesta.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 4: Sector fiduciario**

Resolución Nº	Fecha	Tema
<b>SBP-FID-0003-2021</b>	22 de marzo de 2021	Autorícese la transferencia de doscientas veinticinco (225) acciones de Erwin Kurt Thomas y doscientas veinticinco (225) acciones e Edna Ramos Chue, de su participación accionaria en <b>ILH TRUST (PANAMÁ) INC.</b> , a favor de Tomás Ignacio Polanco y Eduardo González Garay, quienes pasarán a ser propietarios del cincuentaiún por ciento (51%) y cuarentainueve por ciento (49%), respectivamente, de las acciones de <b>ILH TRUST (PANAMÁ), INC.</b>

SBP-FID-0006-2021	4 de mayo del 2021	<b>Autorícese la cesión del 62.56% de la participación accionaria de TURKOISE FOUNDATION, en K &amp; B HOLDING GROUP INC., tenedora de las acciones de K &amp; B TRUST SERVICES CORP., a favor de LEGRANDBLEU FOUNDATION, conforme los términos establecidos en la operación planteada.</b>
SBP-FID-0010-2021	19 de agosto de 2021	<b>Autorícese el traspaso del 100% de las acciones emitidas y en circulación de RRR ENTERPRISE, S.A., las cuales representan el 10% de la participación accionaria en FINANCIAL WAREHOUSING OF LATIN AMERICA INC. (FWLA), a favor de ATTRO PTY FOUNDATION, conforme a los términos establecidos en la transacción propuesta.</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 5: Cancelación de licencias bancarias por solicitudes de Liquidación Voluntaria**

Resolución Nº	Fecha	Tema
SBP-0016-2021	19 de febrero de 2021	Cancélese, luego de surtido el proceso de Liquidación Voluntaria, la Licencia Bancaria Internacional de <b>BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA</b> , otorgada mediante Resolución 23-77 de 1 de septiembre de 1977 y déjese sin efecto dicha Resolución.
SBP-0018-2021	5 de marzo de 2021	Déjese sin efecto la Resolución SBP 206-2010 de 14 de septiembre de 2010, por medio de la cual se otorgó Licencia Bancaria General a <b>THE BANK OF NOVA SCOTIA (PANAMÁ), S.A.</b> y cancélese dicha Licencia Bancaria.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 6: Cancelación de licencias bancarias producto de fusión por absorción**

Resolución Nº	Fecha	Tema
	Actualmente en trámite	Solicitud de cancelación de la Licencia Bancaria Internacional otorgada a <b>ATLANTIC SECURITY BANK</b> .

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 7: Liquidaciones Voluntarias de Licencias Bancarias**

Resolución Nº	Fecha	Tema
SBP-0039-2021	19 de abril de 2021	<b>Autorícese a PKB BANCA PRIVADA (PANAMÁ), S.A. a iniciar el proceso de liquidación voluntaria y el cese de sus operaciones amparadas bajo Licencia Bancaria Internacional, conforme al plan de liquidación presentado ante esta Superintendencia.</b>
	Actualmente en trámite	<b>Solicitud de liquidación voluntaria de GTC BANK INC. – está pendiente de autorización.</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 8: Liquidaciones Voluntarias de Licencias Fiduciarias en trámite**

Resolución Nº	Fecha	Tema
<b>SBP-FID-0001-2021</b>	5 de enero de 2021	Autorícese a <b>SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A. o TRUST SERVICES, S.A.</b> a iniciar el proceso de liquidación voluntaria de sus operaciones fiduciarias al amparo de la Licencia Fiduciaria, conforme al plan de liquidación presentado ante esta Superintendencia.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 9: Cambios de razón social y uso de denominación comercial:  
Sector fiduciario**

Resolución Nº	Fecha	Tema
<b>SBP-FID-0017-2020</b>	22 de diciembre de 2021	<b>Autorícese el cambio de razón social de FMM TRUST, S.A. por la de FIM TRUST, S.A.</b>
<b>SBP-0018-2021</b>	5 de marzo de 2021	<b>Autorícese a THE BANK OF NOVA SCOTIA (PANAMÁ), S.A. a modificar su pacto social, en cuanto a su objeto, y cambiar su razón social por la de SCOTIA PANAMÁ TRUST COMPANY S.A.</b>
<b>SBP-FID-0008-2021</b>	16 de junio de 2021	<b>Autorícese el cambio de razón social de PROGRESO, ADMINISTRADORA NACIONAL DE INVERSIONES, FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA, S.A. por la de PROGRESO AFPC, S.A.</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Cuadro 10: Otras autorizaciones**

Resolución	Fecha	Tema
<b>SBP-0056-2021</b>	7 de mayo del 2021	Autorícese a <b>BANCO INTERNACIONAL DE COSTA RICA, S.A.</b> a establecer una oficina de representación en los Estados Unidos de América.
<b>SBP-0061-2021</b>	1 de junio de 2021	Autorícese a <b>MMG BANK CORPORATION</b> a abrir una subsidiaria denominada « <b>MMG BANK INTERNACIONAL, INC.</b> » en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la cual operará como una Entidad Financiera Internacional.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS EN CONTRA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS, FIDUCIARIAS Y OTROS SUJETOS OBLIGADOS

Durante este período se han tramitado procesos administrativos sancionatorios a entidades bancarias, fiduciarias y a los nuevos sujetos obligados por incumplimiento del régimen bancario, del régimen fiduciario y del régimen de prevención de blanqueo de capitales, del financiamiento del terrorismo y del financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Esta entidad ha emitido nueve (9) sanciones pecuniarias, de las cuales tres (3) se encuentran ejecutoriadas y seis (6) están recurridas. Además, se emitieron dos (2) resoluciones de inhabilitación para ejercer cargos directivos en entidades que se dediquen al negocio de banca y de fideicomiso, así como para solicitar licencia bancaria o fiduciaria, como persona natural o accionista de una sociedad de licencia bancaria y fiduciaria.

Asimismo, se han emitido siete (7) Resoluciones de formulación de cargos, de las cuales cinco (5) se encuentran ejecutoriadas y dos (2) no están ejecutoriadas. Se han admitido veintiocho (28) denuncias, de las cuales veintiún (21) han sido notificadas, cinco (5) no están ejecutoriadas y dos (2) están pendientes de notificación. Se han emitido cincuenta y cinco (55) Resoluciones varias, de las cuales cuarenta (40) se encuentran ejecutoriadas. Actualmente, se mantienen ciento sesenta y un (161) procesos administrativos en trámite.

También, se investiga administrativamente, de manera preliminar, a personas no reguladas por presuntamente captar recursos del público sin autorización, por el posible ejercicio del negocio de banca sin licencia y por el uso de la palabra banco o derivados sin autorización. De estas investigaciones preliminares, surgieron cinco (5) Avisos de Advertencia al Público publicados en la página web de la Superintendencia de Bancos.

Igualmente, se tramitaron ciento setenta y dos (172) solicitudes de autorización para protocolización e inscripción en el Registro Público de documentación de las entidades bancarias y se atendieron ciento cincuenta y nueve (159) solicitudes de diferentes tipos de certificaciones.

En lo que corresponde a la atención de temas jurídicos, con relación a los bancos que se encuentran en estado de liquidación forzosa, se destacan:

- Banco Privada D'Andorra (Panamá), S.A
- Es Bank (Panamá), S.A
- FPB Bank Inc.
- Allbank Corp.

# PROYECTOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES



Catedral Basílica Santa María La Antigua,  
Casco Antiguo.

## VIII. PROYECTOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES

La gestión de la Superintendencia de Bancos se complementa con la participación, en calidad de miembro asociado, en las distintas reuniones técnicas y extraordinarias con organismos regionales e internacionales, tales como: la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) del Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los cuales tienen el objetivo de dar seguimiento a los distintos proyectos y las actividades que proponen las mejoras y el fortalecimiento en las competencias de los entes reguladores.

Además, contamos con el apoyo de otras organizaciones internacionales, a saber: el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial (BM), el Banco de España (BDE), la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos, la Reserva Federal de los Estados Unidos (FED), la Corporación de Seguros de Depósitos (FDIC), la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la *Sparkassenstiftung* Alemana, Latinoamérica y el Caribe, así como de instituciones homólogas.

Conjuntamente, se coordinan acciones de cooperación con países y organismos cooperantes con los cuales se mantiene una relación activa.

### A. COOPERACIÓN Y ASISTENCIAS TÉCNICAS

A través de la cooperación y asistencias técnicas se gestiona la posibilidad de acceso a los recursos de las fuentes cooperantes que complementan los de esta institución.

Durante este periodo, se coordinaron los siguientes proyectos:

Cuadro 1

Organismo	Proyecto
<b>Banco Interamericano de Desarrollo</b>	Consultoría para la adecuación, la revisión y el acompañamiento en la promoción de la aprobación de la ley que regulará el Sistema Nacional de Pagos de la República de Panamá, con base en las mejores prácticas y los estándares internacionales, que incluye los principios sobre irrevocabilidad de transacciones, el marco de licenciamiento, los roles de operación, regulación y supervisión, entre otros.
	Asistencia técnica para la elaboración de guías con base en las mejores prácticas y los estándares internacionales que puedan servir a los bancos en la plaza panameña en su gestión antisoborno y corrupción, con el fin de que sean adoptados internamente, tomando en cuenta la proporcionalidad.
<b>Centro Regional de Asistencia Técnica del Fondo Monetario Internacional para Centroamérica, Panamá y República Dominicana</b>	Asistencia técnica para evaluar el nivel de cumplimiento de los acuerdos aprobados por la Superintendencia de Bancos, adaptados al estándar de Basilea III y la «proporcionalidad» que el propio estándar permite, en función de la realidad del Centro Bancario Internacional, frente a las disposiciones contempladas en los documentos originales emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Actualmente se encuentra en la fase final.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## B. CAPACITACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

Con el propósito de generar un espacio para el intercambio de conocimientos, experiencias y el acceso a modelos de desarrollo, esta institución ha propiciado la participación en distintos foros internacionales.

Al respecto, se coordinó la capacitación de 492 colaboradores en temas inherentes a las actividades de regulación y supervisión bancaria, tales como:

- *Data/Suptech/Regtech/Fintech,*
- las tecnologías *Blockchain,*
- las experiencias derivadas por la COVID-19,
- el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo,
- las finanzas sostenibles,
- la gestión de riesgos,
- la resolución de crisis bancarias,
- la inclusión financiera,
- la supervisión de Fintech,
- la auditoría de la Nube,
- la ciberseguridad y la resiliencia Operativa,
- la gestión del riesgo en la COVID-19,
- los riesgos y desafíos ante la COVID-19 relativos al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo,
- el cambio climático y TCFD: los riesgos y las oportunidades para los agentes financieros,
- la protección al consumidor financiero en tiempos de digitalización,
- las instituciones financieras internacionales y sus políticas de acceso a la información: Experiencia comparada y buenas prácticas, la jornada de puertas abiertas SBS 2021 - «Resiliencia del supervisor, cambios y mejoras post COVID-19» (SBSOpen Days 2021 “*Supervisory resilience, changes and improvements post Covid-19*”), entre otros.

La gestión de la capacitación técnica internacional, para este periodo, reflejó una inversión de B/.22,055.36.

Los organismos internacionales que dictaron u organizaron estas capacitaciones fueron: la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, la Reserva Federal de Estados Unidos, el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, el Banco de España, el Banco de la Reserva Federal (*Federal Reserve Bank*), el Instituto de Estabilidad Financiera (*Financial Stability Institute – FSI*), la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), entre otros.

## C. ROLES Y ASIGNACIONES INTERNACIONALES

La actualización de las bases de datos y los documentos permiten a las instituciones supervisoras y reguladoras fortalecer sus estructuras de supervisión mediante la adopción de políticas y prácticas, en línea con los estándares internacionales, a través de la aplicación de tareas, encuestas y estudios de investigación orientados a aspectos de la supervisión y regulación bancaria, financiera y monetaria.

Como miembro activo de diversas organizaciones internacionales, participamos en las siguientes encuestas y estudios:

- Documento consultivo: Aspectos regulatorios de supervisión en la subcontratación de servicios a terceros, ASBA / FSB,
- Cuestionario para la realización de un comparativo internacional: Proyecto intranet de la CNBV, ASBA,
- Encuesta sobre «Preservación digital del CEMLA y el Banco Central del Uruguay»,
- Encuesta sobre liderazgo, CCSBSO / Superintendencia de Guatemala,
- Encuesta sobre «Encuesta Oficina Relaciones Internacionales» SFC de la Superintendencia Financiera de Colombia,
- Consulta CNBV México sobre implementación de TLAC, ASBA / CNBV,
- Encuesta sobre «Planes de Carrera y Gestión del Cambio» que envió el Banco de la República de Colombia a través del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA),
- Encuesta para actualizar el Manual sobre mejores prácticas de regulación y supervisión de prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLA-FT), a solicitud de ASBA y BID Lab,
- Se envió información actualizada a la Secretaría del CCSBSO sobre el personal que puede brindar asistencia técnica y capacitación a las superintendencias miembros del CCSBSO,
- Investigación sobre las personas vulnerables a la COVID-19, solicitada por la Secretaría del CCSBSO,
- Recopilación de información sobre los acuerdos emitidos y las medidas adoptadas debido a la COVID-19, durante el periodo de diciembre de 2020 a febrero de 2021, enviada a la Secretaría del CCSBSO,
- Documento sobre «Endeudamiento de los hogares 2021», enviado a la ASBA para publicación en su página web y en la próxima edición del Diario del Supervisor,

## D. PROYECCIÓN DE PANAMÁ COMO CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL

En conjunto con autoridades del Tesoro de Estados Unidos, se coordinó la «Reunión de Diálogo de Banca Público Privado de EE. UU. y Centroamérica sobre la Banca Corresponsal» que se desarrolló en febrero 2021.

Por otro lado, con la finalidad de compartir los avances de Panamá para salir de las listas discriminatorias y mostrar la proyección y los objetivos de la Superintendencia de Bancos, se coordinaron nueve reuniones con los embajadores y el cuerpo diplomático acreditados en Panamá, tres calificadoras de riesgo y dos bancos corresponsales:

- Embajada de Alemania,
- Embajada de la Comunidad Europea,
- Embajada de Estados Unidos de América,
- Embajada de España,
- Embajada de Canadá,
- Embajada de Italia,
- Embajada de Francia,
- Embajada de Colombia,
- Embajada de China,
- Standard & Poor's,
- Moody's,
- Fitch Ratings,
- Standard & Chartered,
- Wells Fargo.

## E. COLEGIOS DE SUPERVISORES

Los Colegios de Supervisores tienen como objetivo fundamental ayudar a los reguladores participantes a obtener una visión más clara del perfil de riesgo de los grupos bancarios. En este sentido, la cooperación entre supervisores es vital para reforzar la supervisión de los distintos componentes de un grupo bancario.

En esta tarea, las entidades supervisadas tienen un rol muy importante que es facilitar el conocimiento de sus actividades a los supervisores mediante el flujo eficiente de información entre estos y las sociedades subordinadas y la matriz o tenedora de acciones. En esta reunión participan altos ejecutivos de cada grupo y los entes reguladores de los países donde tienen presencia bancaria.

Los siguientes cuatro (4) colegios de supervisores en modalidad virtual que se llevaron a cabo son:

- Quinto Colegio de Supervisores del Grupo Promerica, 16 de junio de 2021.
- Tercer Colegio de Supervisores del Grupo Bicapital Corporation, 18 de junio de 2021.
- Quinto Colegio de Supervisores del Grupo Lafise, 9 julio de 2021.
- Quinto Colegio de Supervisores del Grupo Financiero Ficohsa, 29 de julio de 2021.

## F. INVESTIGACIONES ESPECIALES

Para coadyuvar con la gestión reguladora y supervisora se realizaron las siguientes investigaciones:

Cuadro 2

Investigación	Objetivo
<b>Suptech y Regtech</b>	Indagar sobre los avances de las autoridades homólogas de México y Colombia.
<b>Índice de secreto financiero del Tax Justice Network (TJN)</b>	<p>Verificar los componentes del índice y evaluar la metodología, con el fin de conocer por qué el organismo reconoce a Panamá como un país con alto secreto financiero (15 de 133).</p> <p>Contexto: Uno de los componentes principales del Índice de antilavado de activos de Basilea (investigación realizada en 2020) es la «Calidad del marco de ALD/CFT». Este componente se apoya en los informes de evaluación mutua del GAFI, los informes del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América y del Índice de Secreto Financiero. Para la SBP es de gran interés conocer las razones que llevan al TJN a calificar de manera tan negativa a Panamá.</p> <p>Resultado: Se elaboró un documento en el que se evalúa la metodología y las fuentes utilizadas por el TJN para la elaboración del índice.</p>
<b>Sistemas de gestión antisoborno (ISO 37001)</b>	<p>Indicar sobre las generalidades, el objetivo y el alcance de la ISO 37001.</p> <p>Resultado: Contar con suficiente argumento ante la posible cooperación técnica con el BID, relacionada a las guías antisoborno para los bancos.</p>
<b>OCDE/INFE</b>	<p>Conocer las funciones y el trabajo de la INFE.</p> <p>Resultado: La SBP se hizo miembro regular de la INFE.</p>
<b>Actualidad de la innovación en autoridades homólogas (profundiza ciertos aspectos de la primera investigación mencionada y agrega otras jurisdicciones)</b>	Conocer la actualidad en materia de innovación tecnológica (Fintech, Regtech y Suptech) de distintas autoridades homólogas: Reino Unido, Singapur, Colombia y Estados Unidos de América.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

## G. ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN PANAMÁ

Comprometidos con el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENEF), que permitirá elevar la cultura ciudadana en esta materia, la Superintendencia de Bancos sigue dando pasos firmes en esta dirección.

En este sentido, continuamos trabajando con la *Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe* y distintas instituciones públicas, para promover la educación financiera en el país, con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones financieras razonadas e informadas y al manejo adecuado de los recursos económicos.

Hoy, contamos con el primer borrador de la ENEF que fue aprobado por las instituciones que participan en las mesas de trabajo. El documento describe el contexto nacional, así como los distintos elementos que conforman la estrategia, tales como: la visión, los objetivos, los segmentos prioritarios, las líneas de acción y más.

Con el interés de implementar acciones y lograr la incorporación de actores claves a la ENEF, suscribimos convenios de colaboración con catorce (14) entidades bancarias, dentro de las que se incluyen los dos (2) bancos estatales. Igualmente, suscribimos un Convenio de Cooperación para la promoción, difusión e impulso de la formación y Educación Financiera con la Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero (UCEIF).

Paralelamente, y con el propósito de desarrollar aquellas líneas de acción que se pudieran trabajar durante la pandemia, se conformó un grupo de trabajo, liderado por la Superintendencia de Bancos y la *Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe*, con la colaboración de la Superintendencia del Mercado de Valores, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP) y la asistencia del Ministerio de Comercio e Industrias, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

Además, los distintos subgrupos de trabajos que están conformados por las instituciones participantes desarrollaron diferentes actividades enmarcadas en las diferentes líneas de acción de la ENEF con los siguientes logros:

- Se incrementó a 1,100 el número de personas certificadas en el curso virtual de la ENEF, principalmente en las instituciones participantes.
- Se incrementó el número de visitas al sitio web de educación financiera: [www.tubalboaconsentido.gob.pa](http://www.tubalboaconsentido.gob.pa) (TBCS) para un total de 29,474 ,durante este periodo.
- Se crearon las cuentas de “Tu Balboa Con Sentido” en las redes sociales: YouTube, Facebook e Instagram, procurando llegar a más personas con contenidos de educación financiera e incentivar las visitas al portal web de TBCS.
- Se impartieron talleres de educación financiera de manera virtual a 1,280 personas.
- Se realizó un plan piloto de talleres virtuales para fomentar el ahorro para la jubilación con la participación de 75 universitarios.
- Se capacitó a veinticinco facilitadores de AMPYME para impartir el taller del simulador “Conozca sus Números”

- Se ejecutó una campaña de comunicación masiva pagada.
- Se ejecutó el plan piloto del taller de presupuesto a la comunidad Piriati Emberá, en Chepo con un total de 30 mujeres de esa comunidad.

En el marco de la celebración de la Semana del Ahorro, en el mes de octubre, la Superintendencia de Bancos lideró una serie de actividades, tales como: seminarios virtuales, cuenta cuentos, obras de teatro, concursos y otras actividades formativas, en las cuales participaron alrededor de 500 personas.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BANCARIO



Banderas panameñas.

## IX. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BANCARIO

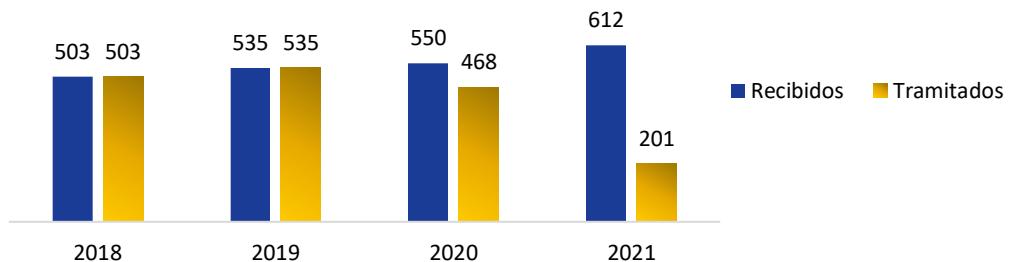
En el 2021 se han mantenido, aunque en menor proporción, los embates de la pandemia, por lo que esta Superintendencia profundizó el proceso de transformación de sus servicios de cara al consumidor bancario, en tiempos en los que los canales virtuales y herramientas tecnológicas de atención, juegan un papel relevante.

En ese sentido, la Superintendencia de Bancos realizó adecuaciones a su Sistema de Consultas, lo que dio como resultado un modelo de atención virtual más expedito, para dar respuesta a las inquietudes de los clientes y consumidores bancarios en un término de 1 a 3 días hábiles, de acuerdo con el asunto consultado y la complejidad. Para el periodo entre enero a noviembre de 2021, se atendieron a más de 5,800 clientes a través de los distintos canales de consultas: portal web, correo electrónico, líneas telefónicas, centro de atención ciudadana 311 y mediante asistencia presencial.

Además, a fin de lograr una mejora en el flujo de atención presencial de clientes, se implementó el uso de la herramienta Fluyapp, que le permite a los clientes y consumidores bancarios programar sus citas de forma fácil y cómoda, y ser atendidos sin tiempos de espera, y a su vez, conocer por adelantado los requisitos para su trámite, ya sea, reclamo o consulta. Este sistema es parte de la estrategia de transformación digital que lleva adelante esta institución, en beneficio de los usuarios; y en la actual coyuntura, coadyuva a mantener los protocolos de bioseguridad, evitando filas, minimizando los riesgos sanitarios productos del COVID-19. Es importante resaltar, que desde su implementación, en junio de 2021, se ha logrado gestionar la atención efectiva de 459 citas presenciales.

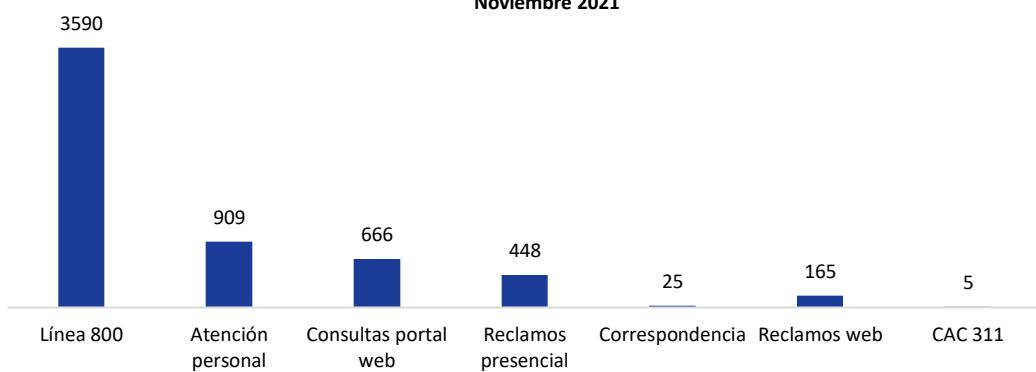
En su rol de velar por los derechos de los clientes y consumidores bancarios, la Superintendencia de Bancos continúa brindando orientación y absolviendo las consultas y los reclamos sobre diversos temas bancarios, productos y servicios contratados, desde nuestras tres (3) oficinas de servicio al cliente ubicadas en las ciudades de Panamá, Chitré y David, en adición a los canales digitales.

Gráfico 1: Estatus de Reclamos Tramitados  
Noviembre 2021



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

**Gráfico 2: Canales Alternos**  
**Noviembre 2021**



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

# ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO



Mariposa Morpho, habitan en los  
bosques de Panamá .

## XI. ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO

La pandemia ha generado grandes retos en las organizaciones, por lo que es necesario, desde nuestra perspectiva como ente regulador, reforzar e innovar de manera sostenida nuestros esquemas de regulación y supervisión, lo que puede obtenerse con un alto nivel de especialización del recurso humano, capacitado para responder a las exigencias de los regulados, en un entorno financiero competitivo y a los estándares de los organismos internacionales.

En este sentido, realizamos grandes esfuerzos en fortalecer y actualizar las capacidades y desarrollar las habilidades y los conocimientos técnicos de nuestros colaboradores, para el eficiente y eficaz desarrollo de sus funciones, óptima capacidad de respuesta a los desafíos de la tecnología financiera y a los entornos de transformación digital, además de habilitarlos para lograr una carrera en la Superintendencia de Bancos.

Esto ha sido posible mediante el desarrollo de nuestros programas de formación, a la valiosa inversión ejecutada en estas capacitaciones y a la activa participación de nuestros colaboradores, lo que podemos evidenciar en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Gestión de Capacitación - Modalidad Virtual

Noviembre 2020 - Agosto 2021

Nombre del Programa	No. de Capacitaciones	No. de Participaciones	Horas	Inversión
Capacitación Técnica	309	2,531	1,849.50	B/.64,740.91
Desarrollo de Competencias	53	1,572	348.25	B/.33,856.89
Capacitaciones Complementarias	84	595	209.25	B/.1,348.20
<b>Totales</b>	<b>446</b>	<b>4,698</b>	<b>2,407</b>	<b>B/.99,946.00</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

En línea con el fortalecimiento y las capacidades de nuestra gente, logramos la participación de un 90% de colaboradores en el curso en línea de Educación Financiera: Mejores Decisiones desde Hoy.

Además, hemos desarrollado nuevas matrices para cursos especializados, tomando en cuenta el nivel de aprendizaje, el perfil del candidato y el contenido de las capacitaciones, para el fortalecimiento técnico de los colaboradores que ejercen cargos de científico de Datos e ingeniero de Datos.

Por otro lado, y en cumplimiento de nuestro objetivo de mantener actualizados a nuestros regulados, durante este periodo impartimos tres inducciones, en modalidad virtual, a los siguientes bancos: Industrial and Comercial Bank of China Panama Branch (ICBC), ASB Bank Corp. y Banistmo, con un total de 61 participantes.

## A. PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Como parte de nuestro rol de formación integral, es relevante brindarles a nuestros colaboradores las herramientas prácticas que coadyuven a su bienestar físico y emocional, aunado a las situaciones retadoras que la pandemia nos ha dejado, que pueden atenuar sus estados de ánimo y afectar su productividad; motivo por el cual hemos reforzado nuestro Programa de Salud, en cinco pilares, que detallamos a continuación:

- Atención médica,
- Charlas preventivas,
- Capacitación sobre bienestar emocional y sesiones de acompañamiento sicológico,
- Campañas de prevención del cáncer,
- Protocolos por la COVID-19.

## B. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO

Enfocados en la gestión de incorporar profesionales con altos niveles de especialización y creación de oportunidades de carrera excepcionales y atractivas, hemos emprendido novedosos métodos que faciliten la gestión del talento, mediante sistemas de selección, con base en las competencias, tanto internos como externos.

Los procesos de selección se han realizado aplicando las metodologías de evaluación por competencias, utilizando técnicas o herramientas que faciliten la identificación del candidato idóneo, de acuerdo con los requerimientos del perfil del puesto a ocupar. Es importante mencionar que los concursos a vacantes, a nivel interno, se cubrieron con un treintaisés por ciento (36%) de la fuerza laboral y un sesentaicuatro por ciento (64%) a nivel externo. De esta forma, atendemos las prioridades de las áreas e impulsamos el crecimiento y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Como parte de los objetivos establecidos por la institución, durante este periodo, se realizó una reestructuración en la Dirección de Prevención y Control de Operaciones Ilícitas, mediante la creación de tres gerencias, una para el área de Prevención Fiduciaria y dos para el área de Prevención Bancaria.

En línea con la transformación, hemos actualizado y digitalizado el noventaisiete por ciento (97%) de los procesos de recursos humanos. A través del uso del Software Hiring Room hemos logrado ser más eficientes en el proceso de reclutamiento y selección, contribuyendo además con la reducción de papelería.

Igualmente, se culminó con la segunda fase de digitalización de las diferentes planillas emitidas en la Institución desde 1998 hasta la fecha, las cuales incluyeron la digitalización de las planillas de salario y gastos de representación desde 2010 al 2015. El proceso incluyó la digitalización de las planillas generadas en el año 2021, llámese las de salario, gastos de representación, décimo tercer mes, liquidaciones y otras.

Tomando como base fundamental nuestra cultura, nuestros valores y objetivos, realizamos la revisión y actualización del Manual de Competencias Institucionales, ajustándolo a la realidad actual. Este instrumento permite medir la eficiencia de nuestros procesos y logra situar a los colaboradores en la comprensión de los comportamientos, las actitudes y habilidades.

## C. COMPENSACIÓN, PLANILLAS Y BENEFICIOS

Un aspecto clave para medir el desempeño eficaz de nuestra institución es el cumplimiento de los objetivos individuales y las evaluaciones de desempeño, tanto a nivel operativo como gerencial.

En base a lo anterior, destacamos los siguientes resultados.

- Cerca del noventa por ciento (90%) de los colaboradores alcanzó el cien por ciento (100%) de sus objetivos individuales.
- El noventa y nueve por ciento (99%) de los colaboradores participó en el sistema de evaluación anual.
- El cincuenta y dos punto setenta y cinco por ciento (52.75%) de los colaboradores evaluados obtuvo una calificación «Arriba de lo Esperado».
- El cuarenta y siete punto veinticinco por ciento (47.25%) restante obtuvo una calificación de «Cumple con lo Esperado».

Finalmente, destacamos que, con el propósito de fortalecer nuestro modelo de gestión, hemos concluido la revisión y presentación de un Informe que incluye la propuesta de la Estructura Organizacional de la Superintendencia de Bancos, el cual es el resultado de un trabajo en conjunto con los líderes de las diferentes áreas técnicas e incluye aportes de las mejores prácticas aplicadas por reguladores financieros de la región.

## OPERACIONES INSTITUCIONALES



Mola. Artesanía de la etnia Guna.

## X. OPERACIONES INSTITUCIONALES

### A. TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La efectiva gestión de facturación y cobro nos permitió garantizar con transparencia y eficiencia la ejecución presupuestaria, lo cual facilitó la recaudación, el manejo, la distribución y el control de los fondos; además de las obligaciones con proveedores y otros pagos que realiza esta institución.

Para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2021 se aprobaron ingresos por B/.21,638,540, de los cuales se refleja una recaudación por B/.21,882,126 generando un porcentaje de ejecución de ciento uno por ciento (101%). En el renglón de gastos, se aprobaron B/.18,647,142 de los cuales se devengaron B/.15,760,456 teniendo una ejecución del ochentaicinco por ciento (85%), tal como se observa a continuación:



Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá.

En cuanto a las cuentas por pagar, de aquellas que fueron debidamente presentadas al 31 de agosto de 2021, pagamos B/.10,712,076 de los B/.13,923,378 ejecutados, lo que representa el setentaesiete por ciento (77%).

Para garantizar la transparencia en nuestros registros contables, nuestros estados financieros son auditados por la firma externa BDO Consulting.

### B. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Las contrataciones de Bienes y Servicios se ejecutaron conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22 de 27 de junio de 2006 de Contrataciones Públicas, ordenada por la Ley 153 de 2020. En este periodo, se atendieron trescientas cuarentaiuna (341) Solicitudes de Bienes y Servicios, de las cuales, se han gestionó el ochentaicocho por ciento (88%), entre órdenes de compra y contratos.

Además, se realizaron trescientos veintisiete (327) actos públicos, desglosados de la siguiente manera:

- Cuarenta (40) registros de compras por tienda virtual.
- Noventa (90) procedimientos excepcionales y especiales de contratación.
- Ciento ochenta y cuatro (184) actos de compra menor de B/.10,000.00 adjudicados.
- Trece (13) actos de compra menor de B/.10,000.00 a B/.50,000.00.

## PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El uso eficiente y racional de la energía, la implementación de tecnologías no convencionales, así como las acciones de educación y divulgación son temas de suma importancia para esta institución que se ha mostrado comprometida con la protección del medio ambiente.

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 Superintendencia de Bancos ha estado aplicando diferentes acciones, destinadas a fortalecer su cultura de eficiencia energética. Dichas acciones incluyen: cambios en el mantenimiento en los sistemas de aires acondicionados para lograr mayor eficiencia en los equipos, 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 y el ahorro de combustible.

Actualmente, el Comité de Energía de esta institución 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.

Por otro lado, mediante la firma del convenio de cooperación entre FAS PANAMÁ y la institución, se implementó el programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos que tiene como objetivo la entrega de residuos sólidos a dicha fundación para su reutilización. La estrategia incluyó la distribución de repositorios para depositar los residuos sólidos (papel, latas, plástico, Tetrapak, cartón) en diferentes pisos. Con estas iniciativas, contribuiremos con las medidas de ahorro energético gubernamental y con la protección del medio ambiente.

## C. GESTIÓN DE PROCESOS

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de nuestra institución. Estas proporcionan la hoja de ruta para nuestras operaciones diarias y aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, así como el soporte y la orientación en la toma de decisiones, además simplifican nuestros procesos internos.

Con ese objetivo clave, continuamos aplicando mejoras y actualizaciones a la información documentada, mediante la revisión de la información, apoyados en el uso de herramientas digitales y de la firma electrónica, lo que nos permitió disminuir la impresión de documentos y la agilización de estos trámites.

Durante este periodo gestionamos ciento un (101) documentos, dentro de los cuales se incluyen manuales, procedimientos, instructivos y políticas institucionales.

#### D. AUDITORÍA INTERNA

Con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y cumplir eficazmente los objetivos institucionales, se evalúa la efectividad de estas, el cumplimiento de los procesos y la gestión de riesgos de las distintas áreas, mediante la verificación de la gestión contable, presupuestaria, administrativa y de control interno de la institución, así como también los reportes de retención del FECI recaudados mensualmente.

Para los meses de noviembre y diciembre de 2020, se realizaron cuatro (4) informes de auditorías integrales y un (1) informe de auditoría de seguimiento, completando así el cien por ciento (100%) del cronograma de las auditorías planificadas en el Plan Operativo Anual (POA) 2020.

Del 1 de enero al 31 de octubre de 2021 se lograron once (11) auditorías integrales, dos (2) auditorías de seguimiento y cinco (5) auditorías especiales.

#### E. SOPORTE E INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

El entorno en el que operan las entidades financieras ha experimentado un cambio sustancial durante los últimos años. Esto se debe, sobre todo, a la transformación tecnológica caracterizada por el crecimiento exponencial de las capacidades de generación y acceso a la información, almacenamiento, procesamiento y modelización.

La evolución de los modelos de negocio del sector financiero, especialmente de nuestros regulados y supervisados, nos orienta a entender mejor sus necesidades y a ofrecer soluciones más personalizadas, tomando en cuenta la demanda de servicios, no solo de las entidades supervisadas, sino también de nuestro equipo de supervisores, con capacidades de análisis de datos cada vez más ágiles y dinámicos.

Para estar a la vanguardia de estos cambios hemos tenido que adaptarnos e innovar en materia de tecnología de información. Tales innovaciones han servido para mejorar los procesos relacionados con la supervisión del sector financiero y bancario, así como los procesos internos de nuestra gestión operativa.

En virtud de lo anterior, se actualizó el sistema de envío de información (ITBANK), acorde a los nuevos requerimientos informativos sustentados en acuerdos aprobados durante este periodo. Entre los más relevantes, se destaca la implementación del átomo AT21 como estructura principal; sustituyendo al AT01 (átomo contable), la implementación de la estructura de corresponsales y la implementación del nuevo catálogo de actividades CINU, el cual aumenta considerablemente el abanico de actividades que pueden reportar las entidades bancarias.

De igual forma, se automatizó la herramienta de supervisión en materia de prevención, control de operaciones ilícitas y prudencial, la cual ofrece a los sujetos obligados un entorno web, de fácil utilización y compatible con todos

los dispositivos móviles. Dicha herramienta nos permite evaluar el nivel de cumplimiento técnico frente al marco normativo, verificar la efectividad de los procesos para el control y la mitigación del riesgo de blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo. Además, permite a los analistas de *extra situ* visualizar las respuestas emitidas por las entidades y colocar sus observaciones sustentadas en criterio experto, generar automáticamente el informe de resultado de la evaluación y la matriz de riesgos según criticidad, obligatoriedad, cumplimiento y valoración del riesgo.

En materia de análisis de datos se han desarrollado diversos tableros de control o *dashboards* a nivel institucional con la herramienta Power BI, esto permite a los analistas de las distintas áreas, la capacidad de observar los indicadores de manera rápida y sencilla, y, a su vez, facilita la toma de decisiones oportunas.

Tales iniciativas y avances innovadores nos han permitido reemplazar una enorme cantidad de documentación impresa por expedientes digitales, monitorear remotamente los flujos del proceso de supervisión, el estatus de cumplimiento en la entrega de documentos regulatorios, reducir requerimientos duplicados o repetitivos a los supervisados y, sobre todo, dedicar más tiempo al análisis, la generación y el modelamiento de estadísticas dinámicas.

Siguiendo en la línea de la transformación digital para facilitar la gestión operativa institucional, se han realizado algunas iniciativas como la implementación del uso de firmas electrónicas, así como la incorporación de documentos digitales en las áreas administrativas como, por ejemplo, el manejo de las órdenes de compra, las solicitudes de vacaciones, entre otros.

Conforme a nuestra competencia privativa de conocer y proteger los derechos del consumidor bancario, creamos la sección «Agendar cita» a través de la plataforma «*Fluyapp*» con la cual se logró robustecer el servicio y los tiempos de atención en la Gerencia de Atención al Cliente Bancario de la Superintendencia de Bancos.

También, desarrollamos la segunda fase del portal web de educación financiera [www.tubalboaconsentido.gob.pa](http://www.tubalboaconsentido.gob.pa), la cual cuenta con un nuevo diseño en la portada y cambios en la diagramación de secciones, como complemento al objetivo desarrollado por la Superintendencia de Bancos que busca implementar la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

## F. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Nuestra estrategia de comunicación contó con un efectivo plan de comunicación que incluye el relacionamiento con medios tradicionales y grupos de interés (gremios y asociaciones profesionales), así como una mayor presencia en las plataformas digitales. Todo ello con el propósito de generar opinión y una proyección correcta de las medidas regulatorias adoptadas, y por adoptar, y para divulgar aquellos proyectos que lleva a cabo la Superintendencia de Bancos en materia de educación financiera.

A través de estas acciones, reafirmamos el rol del regulador en la opinión pública como ente responsable de fortalecer la confianza en el sistema financiero y de velar por el equilibrio jurídico entre los bancos y los consumidores bancarios, a través de mensajes de docencia sobre educación financiera y orientación hacia los canales disponibles para la atención de sus consultas y reclamos.

Esta entidad mantuvo su continuo plan de relacionamiento con el cual reforzó su compromiso de mantener constantemente informada a la población sobre las diferentes actividades, el enfoque social, los impactos de la gestión reguladora y supervisora, generando diálogos sensatos y transparentes.

En este sentido, participamos en diferentes espacios para la divulgación de la información, tales como foros, congresos, capacitaciones y encuentros con líderes de la sociedad y autoridades locales. Entre los diferentes espacios que formaron parte de nuestro plan de relacionamiento destacamos la presentación virtual de los resultados del CBI 2020, entrevistas con diferentes medios de comunicación locales e internacionales y la Jornada de Actualización a Periodistas 2021, entre otros.

Por otro lado, en nuestra institución seguimos enfocados en continuar potenciando nuestros canales digitales para influenciar educativamente con nuestros contenidos, a través de los cuales orientamos a los clientes bancarios en la toma de decisiones informadas y sobre los recursos disponibles para consultas y reclamos. Igualmente, brindamos consejos de educación y concientización sobre fraudes, riesgos cibernéticos, delitos derivados, entre otros.

A la fecha de este informe, contamos con más de 27 mil seguidores en nuestras redes sociales, con alcances superiores a los 1.5 millones de cibernautas.

En cuanto a la gestión comunicacional dirigida a nuestros colaboradores, a través de distintos canales, como correos electrónicos, murales, redes sociales, portal de Intranet, boletines internos, sitio web, entre otros, los mantuvimos actualizados con respecto a las nuevas disposiciones, normativas, acciones de personal, actividades diarias y extraordinarias, campañas, así como los objetivos y las situaciones que enfrenta la institución en determinado momento.

## GALERÍA DE ACTIVIDADES



Flor del Espíritu Santo,  
flor Nacional de Panamá.

## XI. GALERÍA DE ACTIVIDADES

### PRESENTACIÓN DE INFORMES



Presentación virtual del “Desempeño del sector bancario 2020 en un entorno impactado por la pandemia.



La SBP sustentó el presupuesto para el año fiscal 2022, ante la Asamblea Nacional de Diputados.



El superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, responde cuestionario enviado por los honorables diputados, sobre temas relacionados con el rol de la SBP, la situación del sistema bancario, entre otros.



## ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



El superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, y el administrador general de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), Luis Ricardo Oliva, firmaron un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional en el marco de ciberseguridad.



Comité de Energía de la SBP se reúne con el coordinador de proyectos de la Secretaría Nacional de Energía (SNE), doctor Yovani Barría.



El superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo participa en conversatorio con representantes del servicio exterior panameño.

## PARTICIPACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y GREMIAL



Debatén sobre bancarización en el Foro Nacional de Competitividad.

## ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Con el objetivo de garantizar que la educación financiera llegue a más panameños, y sea de tipo inclusiva, equitativa y de calidad, el equipo de facilitadores voluntarios de programas sociales del Ministerio de Desarrollo Social (Mides), participó en el programa “Formación de Facilitadores” o “Train of Trainers (ToT)”.



SBP y Fundación UCEIF firman convenio como parte de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, cuyo objetivo es promover la educación financiera en la población, con el propósito de cimentar una cultura financiera que contribuya al adecuado manejo de los recursos económicos y a la toma de decisiones financieras razonadas e informadas.



Con diversas actividades dirigidas a niños y adolescentes del país, la SBP, junto con la Sparkassenstiftung Alemana, Latinoamérica y el Caribe, celebraron la “Semana Mundial del Dinero 2021”.



Con la participación de unas 450 personas, la SBP y el programa Tu Balboa Con Sentido (TBCS), llevaron a cabo diferentes actividades para conmemorar la Semana del Ahorro.



Jornada de Educación Financiera en la comunidad Piriati, Emberá de Chepo.



Promueven programas de educación financiera y el rol de la SBP en el Programa Jelou de TVN Canal 2.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL



SBP y FAS Panamá celebran Convenio de Cooperación en pro del reciclaje, iniciativa que permitirá contribuir a la preservación del medio ambiente y fortalecer el proyecto interno de reciclaje “Reciclando por la Gente y el Ambiente”.



Como apoyo a la labor del Instituto Oncológico Nacional (ION), la SBP hizo la donación de un bus tipo Coaster.



La secretaria general de la Superintendencia de Bancos, Michelle Arango, entregó a la directora regional de Educación de San Miguelito, Yessenia Vega Muñoz, una donación de mobiliarios de oficina para apoyar a los planteles educativos de esta región.

## VISITAS INTERNACIONALES



Visita de cortesía del embajador de la Unión Europea, S.E. Chris Hoornaert.



El superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, recibió en su despacho la visita de cortesía de S.E. Martina Klumpp, embajadora de la República Federal de Alemania.



Representantes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de Honduras, analizaron temas como la planeación desde el aspecto de *benchmarking* durante una sesión informativa con la Superintendencia de Bancos de Panamá.

## COLEGIOS DE SUPERVISORES



Tercer Colegio de Supervisores del Grupo Bicapital Corporation. Los Colegios de Supervisores tienen objetivo de ayudar a los reguladores a obtener una visión más clara del perfil de riesgo de los grupos bancarios.



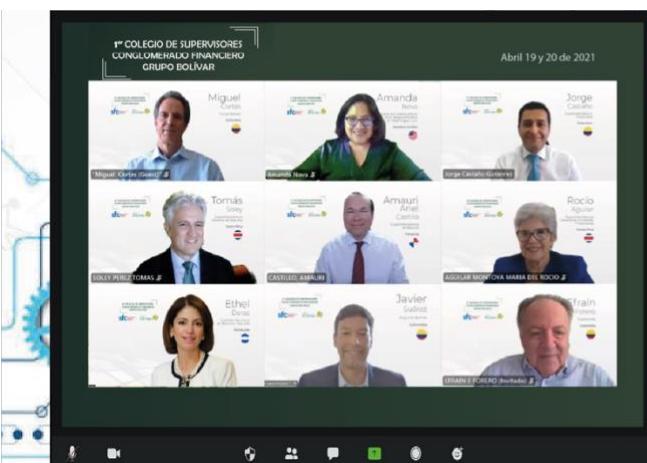
La SBP fue anfitrión del Quinto Colegio de Supervisores del Grupo Promerica.



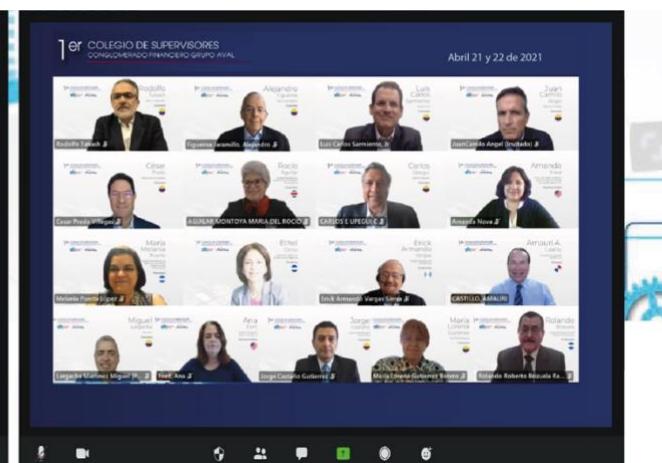
Celebración del Quinto Colegio de Supervisores del Grupo Lafise.



La SBP participó en el Primer Colegio de Supervisores del Conglomerado Financiero Grupo Sura – Bancolombia.



La SBP participó en el Primer Colegio de Supervisores realizado a dos conglomerados financieros colombianos, el Grupo Aval y el Grupo Bolívar, actividad que fue liderada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).



## ASUNTOS INSTITUCIONALES



Colaboradores de la SBP participaron en el taller virtual: "Conéctate con nuestros valores institucionales", organizado por la Dirección de Recursos Humanos y dictado por la empresa Incentiu, S.A.



El equipo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas participó en el Foro virtual de Excelencia en la Comunicación Corporativa 2021.



Celebran siete años del Relax Matutino, encuentro mensual que se ha convertido en el espacio de bienestar, integración y aprendizaje preferido de todos los colaboradores de la SBP.



Colaboradores reciben charla de prevención del cáncer de mamas, como parte de la Campaña de la Cinta Rosada y Celeste 2021.



Primera sesión del Comité de Políticas Macroprudenciales de la SBP.

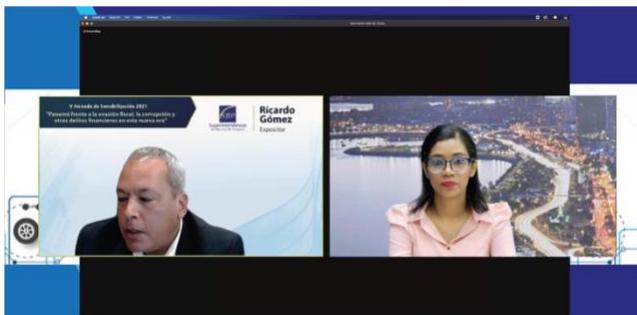


Colaboradores se visten de morado para conmemorar el “Día Mundial del Alzhéimer”.



SBP desarrolló la Jornada Anual de Salud, que incluyó toma de control de glicemia y presión a los colaboradores.

#### CAPACITACIONES A REGULADOS Y A OTROS SECTORES



V Jornada de Sensibilización 2021 “Panamá frente a la evasión fiscal, la corrupción y otros delitos financieros en esta nueva era”.



Jornada de Actualización Bancaria: “Los retos de un marco regulatorio inclusivo en la gestión judicial”.



SBP capacita a periodistas en materia de supervisión y regulación bancaria durante la “Jornada de Actualización a Periodistas 2021”.

### XIII. ANEXO

#### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES Y ESTADOS FINANCIEROS

[https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/transparencia/otros/estados\\_financieros/2021/  
EF\\_SBP\\_dic\\_2021.pdf](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/transparencia/otros/estados_financieros/2021/EF_SBP_dic_2021.pdf)



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ  
MEMORIA 2021



[www.superbancos.gob.pa](http://www.superbancos.gob.pa)

