



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

# MEMORIA **2023**

---



SOLIDEZ Y CONFIANZA: GARANTES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES BANCARIOS



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



**DAVID DAVARRO**  
PRESIDENTE



**Adriana Carles**  
Secretaria



**MARÍA DE LOURDES**  
**MARENGO**  
DIRECTOR



**IRVING ALEJANDRO**  
**MENDOZA AIZPRÚA**  
DIRECTOR



**EDUARDO LEE**  
DIRECTOR



**RAFAEL GUARDIA**  
DIRECTOR



**FELIPE ECHANDI LACAYO**  
DIRECTOR

AMAURO A. CASTILLO  
Superintendente de Bancos

---



## SECRETARIA GENERAL Y DIRECTORES



**MICHELLE ARANGO**  
SECRETARIA GENERAL



**YANELA YANISSELLY**  
DIRECTORA JURÍDICA



**JAVIER MOTTA**  
DIRECTOR DE ESTABILIDAD FINANCIERA



**ROXANA CASTILLO**  
DIRECTORA DE SUPERVISIÓN DE  
INTERMEDIARIOS FINANCIEROS Y  
FIDUCIARIAS



**LUIS BARAHONA**  
DIRECTOR DE SUPERVISIÓN DE  
CONGLOMERADOS FINANCIEROS



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



**MARLON ESPINO**  
DIRECTOR DE FINANZAS



**VIELKA VILLAREAL**  
DIRECTORA DE PREVENCIÓN Y  
CONTROL DE OPERACIONES  
ILÍCITAS



**ANA RAQUEL VELASCO**  
DIRECTORA DE REGULACIÓN



**NAHILA MELGAR**  
DIRECTORA DE GESTIÓN  
DE RIESGOS



**OMAR MURILLO**  
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS



**ALEXIS TEJADA**  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN



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



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



**ALDO RÍOS**  
Director de Estrategia y  
Transformación

## CONTENIDO

NOTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	15
II. CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL .....	19
III. ESQUEMA BÁSICO DE REGULACIÓN BANCARIA, FIDUCIARIA Y DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO .....	30
IV. SUPERVISIÓN BANCARIA BASADA EN RIESGOS .....	37
V. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y OPERACIONES ILÍCITAS .....	44
VI. GESTIÓN DE RIESGOS.....	51
VII. ASUNTOS JURÍDICOS INSTITUCIONALES .....	55
VIII. ASUNTOS Y PROYECTOS INTERNACIONALES.....	63
IX. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	70
X. ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO.....	72
XI. ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN .....	78
XII. OPERACIONES INSTITUCIONALES.....	85
XIII. RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL.....	99

## NOTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA

29 de enero de 2024

SBP-2023-00618

Honorable Diputado  
Jaime Vargas Centella  
Presidente  
Asamblea Nacional  
Ciudad

Referencia: Memoria Anual 2023

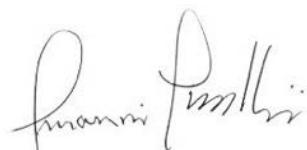
Señor presidente:

Nos complace presentar a la Asamblea Nacional, la Memoria Anual de la Superintendencia de Bancos de Panamá correspondiente al año 2023.

La presente memoria contiene un resumen de los aspectos más 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.

Atentamente,



Amauri A. Castillo  
Superintendente

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Bancos, en el 2023 conmemoró su vigesimoquinto aniversario como garante de una plaza bancaria moderna, segura, estable y transparente, en la que los consumidores bancarios son prioridad.

Durante este cuarto de siglo, hemos presenciado hechos inéditos y complejos, que han propiciado importantes transformaciones para convertirnos en lo que hoy somos, una entidad vanguardista y resiliente.

El Centro Bancario Internacional (CBI) es uno de los pilares fundamentales en la estructura económica del país, destacándose por su solidez y estabilidad y distinguiéndose, además, por mantener elevados niveles de liquidez y un patrimonio adecuado. En su papel de ente regulador, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) lleva a cabo una supervisión continua de los principales riesgos bancarios y establece un marco normativo que cumple con los más altos estándares internacionales. Esta medida ha sido esencial para preservar la confianza, estabilidad, solidez y competitividad del sistema bancario panameño.

A noviembre de 2023, la banca panameña mantuvo amplios niveles de liquidez, 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 debe, en parte, al incremento de las reservas de liquidez por parte de las entidades bancarias, a raíz de la aplicación del Acuerdo Bancario 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.

Los activos del CBI ascendieron a B/.146,141.3 millones, es decir, un incremento de B/.5,926.4 millones, en comparación con el tercer trimestre de 2022, lo que se tradujo en un crecimiento interanual de 4.23%. Este buen desempeño se debió a la expansión de la cartera crediticia neta, que creció 4.5%, y al alza en el componente de inversiones, que registró un incremento de 7.7%.

La cartera crediticia local del Sistema Bancario Nacional (SBN) registró un aumento de B/.60,945 millones, lo que demostró el crecimiento en varios sectores económicos destacándose, en términos absolutos, los componentes corporativo y de hogares.

Por otra parte, la tasa de morosidad total del SBN se situó en 4.7%; la porción de la cartera con atrasos entre 30 - 90 días mantuvo un nivel de 2.0%; mientras que los créditos en condición improductiva (atrasos mayores a 90 días) se ubicaron en 2.7%.

El sólido desempeño del CBI es un testimonio del progreso histórico y normativo del regulador bancario. Este avance ha dado lugar al desarrollo de un Centro Bancario de alcance global, caracterizado por un marco legal integral orientado a la adopción de las normas internacionales de supervisión y regulación bancaria. Este enfoque ha contribuido a atraer inversiones extranjeras y regionales, al tiempo que ha establecido un entorno de seguridad jurídica para los inversionistas locales.

En materia normativa, se gestionó la actualización de las disposiciones legales, de conformidad con los lineamientos estipulados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) y los Principios básicos para una supervisión bancaria eficaz y se llevó a cabo la adecuada reglamentación de la Ley Bancaria, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y las necesidades particulares de la plaza, con el fin de contar con una normativa que coadyuve a mantener la solidez, eficiencia y eficacia del CBI.

En cuanto a la prevención del blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (PBC/CFT/FPADM), la SBP busca mantener actualizado su marco normativo y continuar fortaleciendo los procesos de supervisión, adoptando el enfoque basado en riesgos y aprovechando la innovación tecnológica.

Es importante resaltar que, mediante el proceso de supervisión tanto en el entorno directo como en el contexto más amplio, se evalúa la eficacia de los manuales, las políticas, los procedimientos y controles para prevenir el uso indebido de los servicios financieros. Este análisis abarca la revisión de información estadística y la evaluación de riesgos intrínsecos, es decir, legal, operativo, de contagio y de reputación, siguiendo las normativas internacionales.

Este enfoque de supervisión está diseñado para anticipar y mitigar cualquier riesgo que pueda amenazar la estabilidad financiera y asegurar la solidez del sistema financiero, contribuyendo así al sano desempeño de la economía panameña.

Como regulador bancario se tiene la responsabilidad de supervisar, a 373 empresas, divididas así: cincuenta (52) bancos, cincuenta y siete (57) empresas fiduciarias, ciento setenta y dos (172) empresas financieras y noventa y dos (92) entidades financieras compuestas por empresas de leasing, factoraje, casas de remesas, de cambio y otros sujetos obligados.

En este informe anual se destacarán los logros institucionales más relevantes, demostrando el compromiso con la mejora continua y la optimización de los procesos internos, lo cual es fundamental para la productividad y conlleva la aplicación de los procesos más eficaces para lograr mejores resultados con los recursos disponibles.

Para esta Superintendencia, los temas relacionados con la innovación y la transformación digital son pilares fundamentales,

transversales y de altísima relevancia, ya que serán estas iniciativas las que permitirán la sostenibilidad y eficacia de la función supervisora y reguladora que nos atañe, ofreciendo al sector regulado los mecanismos y ambientes necesarios para el desarrollo de iniciativas que nos permitan facilitar el proceso de transformación en miras a potenciar la competitividad de nuestra plaza.

En este sentido, se continuará trabajando en la consecución y el cumplimiento de los objetivos de la SBP establecidos en el Plan Estratégico quinquenal y las metas crucialmente importantes (MCI) anuales.

A nivel institucional, nos hemos enfocado en realizar mejoras que nos permitieron optimizar la eficiencia y la calidad de servicios a los regulados y usuarios, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas, la digitalización y el análisis de datos. Hemos fortalecido el sistema de atención de reclamos, con el apoyo de herramientas tecnológicas, y se han realizado mejoras en cuanto a estadísticas, para un análisis más efectivo de los temas consultados y reclamados.

El desarrollo de competencias laborales es indispensable para alcanzar con éxito nuestros objetivos estratégicos; además, incorporar herramientas de gestión de talento humano brinda múltiples beneficios, tanto para nuestros colaboradores como para la institución, ya que nos impulsa a posicionarnos en un nivel competitivo al contar con un equipo altamente calificado.

Actualmente, se mantienen resultados de gran calidad, lo que refleja la responsabilidad en supervisión y regulación, la promoción de la bancarización y la inclusión financiera, la estrategia de educación financiera y la iniciativa del anteproyecto de ley del sistema nacional de pagos, entre otras tareas de gran relevancia.

En cuanto a la «Estrategia Nacional de Educación Financiera» (ENEF), que lidera esta Superintendencia, el principal objetivo es promover la educación financiera en cuatro (4) grupos prioritarios: Comunidad educativa, Emprendedores y empresarios de la Micro y Pequeña Empresa, Trabajadores y Población vulnerable.

En este sentido, la SBP se encuentra en la última fase de una asistencia técnica no reembolsable, gracias al Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), para implementar la ENEF y poner en marcha la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

La SBP considera una misión esencial impulsar el sistema financiero local mediante la incorporación de nuevas iniciativas tecnológicas al alcance de los usuarios, en el marco de una normativa apropiada y adaptable, con el fin de facilitar la inclusión financiera al proporcionar soluciones financieras cómodas, amigables, digitales y seguras a la mayor cantidad de usuarios posible.

Con relación a la gestión de riesgos, se logró la automatización de más de 50 procedimientos lo que ha dado como resultado el

cumplimiento del proceso de supervisión. La automatización de los procesos juega un papel clave en la consecución de las metas de este ente regulador.

En cuanto a los riesgos relacionados con los temas sociales ambientales y de gobernanza, incluido el riesgo climático, y consciente de su influencia en las características del riesgo de crédito, mercado, liquidez y operativo, esta Superintendencia ha dado un impulso significativo en materia de regulación, desde el año 2017, con el Acuerdo Bancario N.º 8-2010 (riesgo socioambiental y de gobernanza) y el Acuerdo Bancario N.º 11-2022 (riesgo climático), a fin de que se realice un estudio de referencia en el que se examine y evalúe el contexto actual de las reglamentaciones y prácticas socioambientales que abordan estos riesgos entre las superintendencias que integran el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO).

Con dedicación y entusiasmo, el ente regulador persistirá en su labor para sostener un marco normativo y de supervisión de excelencia. Este compromiso tiene como objetivo consolidar un Centro Bancario estable, seguro y de clase mundial para el país.

Por último, pero no menos importante, queremos destacar que estos 25 años de historia nos sirvan para renovar y reforzar nuestro compromiso de seguir propiciando la transformación del Centro Bancario Internacional, velando por los intereses de los depositantes, mejorando la experiencia de los clientes bancarios, propiciando la inclusión y la sostenibilidad en un entorno cada vez más sólido, confiable y competitivo.



# Información **Institucional**

## I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### A. ANTECEDENTES

El desarrollo del Centro Bancario Internacional ha sido impulsado por las ventajas que tiene Panamá, su posición geográfica y los avances de una normativa bancaria robusta que, desde su concepción hasta la actualidad, ha estado destinada a convertirse en una de las plazas financieras más importantes en Latinoamérica.

El uso del dólar estadounidense como moneda de curso legal, el libre flujo de capitales, la baja inflación, el nulo riesgo de tipo de cambio, la estabilidad política macroeconómica, el acceso a telecomunicaciones y tecnología de punta y la conectividad aérea y portuaria son elementos que han contribuido al fortalecimiento de Panamá como un Centro Bancario Internacional.

Los efectos positivos de estas ventajas competitivas la convierten en la única nación centroamericana con grado de inversión, desde hace más de una década, y han permitido un sistema financiero sólido, facilitando la demanda de crédito con competitivas tasas de interés, consolidando la estabilidad macroeconómica y, a la vez, promoviendo un ambiente favorable para la atracción de inversiones.

El marco legal y normativo, con base en los Principios básicos para una supervisión bancaria eficaz (conocidos también como los Principios de Basilea), le permite a Panamá contar con un sistema bien regulado y transparente que garantiza la adecuada supervisión de los principales riesgos bancarios.

En función del cumplimiento de estos principios, los organismos multilaterales, como el Fondo Monetario Internacional (FMI), han evaluado favorablemente la calidad de la supervisión y regulación que realiza este ente regulador.

La Superintendencia de Bancos de Panamá ha logrado avances significativos en la supervisión por medio de acuerdos y resoluciones que interpretan las normas y fijan los conceptos y procedimientos que se incorporan al régimen bancario panameño. Esto contribuye a minimizar los principales riesgos y a garantizar la seguridad y la solidez del Centro Bancario Internacional.

Esta Superintendencia desarrolla la supervisión eficaz del sistema bancario, lo que conlleva la verificación de la gestión de riesgos bancarios, 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 pérdidas inesperadas. Dichos procesos se complementan mediante la verificación del cumplimiento del marco normativo panameño.

Gracias a la aplicación adecuada y eficaz de las normas bancarias, esta Superintendencia puede comprobar la representatividad de los estados financieros, la existencia y calidad de los controles internos y un gobierno corporativo acorde con sanas

prácticas internacionales, lo que permite aumentar la transparencia del sistema y refuerza la disciplina que el mercado puede ejercer sobre los bancos. De esta forma, se contribuye a que la imagen del sistema bancario panameño sea sólida, confiable y segura para realizar operaciones financieras, proyectos de inversión y ofrecer servicios competitivos y de gran calidad.

Aunado a ello, el ente regulador ha sido constante en el fortalecimiento de su marco normativo, en función de dos pilares principales:

- i. La actualización de las regulaciones relativas al marco de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo y
- ii. La hoja de ruta hacia los estándares de Basilea III.

## B. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales actúan como principios fundamentales que apoyan la visión de esta entidad y dan forma a la misión y la cultura de trabajo en equipo. Estos son:

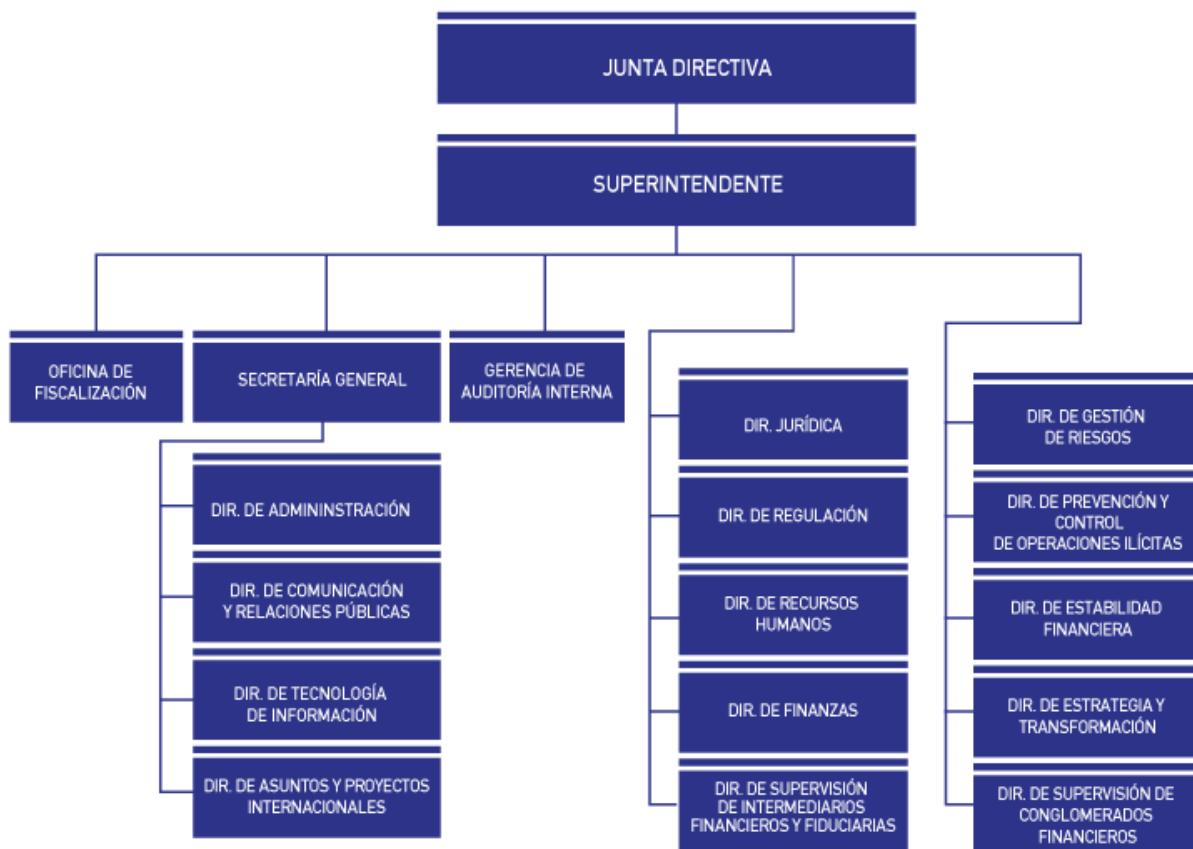
- **Integridad:** Comprende las cualidades personales de honestidad, probidad, sinceridad y ausencia de conductas corruptivas.
- **Confidencialidad:** Implica guardar reserva de hechos e informaciones de los que se tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de las funciones laborales.
- **Transparencia:** Supone una conducta clara, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad y que se puede dar cuenta de esta en todo momento.
- **Equidad:** Es la aplicación congruente y uniforme de las leyes, las normas y las políticas establecidas en esta Superintendencia, 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

La visión y misión de esta Superintendencia marcan las pautas que se deben seguir para la consecución de los objetivos institucionales. Estas son:

- **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



Actualizado al 30 de noviembre 2023

## E. PLAN ESTRATÉGICO

Los esfuerzos de esta Superintendencia están dirigidos hacia un proceso de mejora continua, por lo que se trabaja en el cumplimiento del Plan Estratégico quinquenal (2020 – 2024), que comprende cuatro pilares, a saber:

Incluir imagen del Plan estratégico



# Centro Bancario **Internacional**

## II. CENTRO BANCARIO INTERNACIONAL

Los activos totales del Centro Bancario Internacional (CBI) ascendieron a B/. 147,525.6 millones, a noviembre 2023, lo que refleja un incremento de B/. 7,486.9 millones, en comparación con noviembre de 2022, es decir, un crecimiento interanual de 5.3%.

El buen desempeño de la cartera de los activos bancarios se debió, principalmente a la expansión de la cartera crediticia neta, que creció un 4.6%, y al alza en el componente de inversiones, que registró un incremento de 9.2%. Por otro lado, se observó una disminución de 2.8% interanual en los activos líquidos.

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

CBI	2022		2023		Var. Nov 23 / Nov 22
	Noviembre	Noviembre	Absoluta	%	
ACTIVOS LIQUIDOS NETO	19,788.8	19,260.1	(528.76)	-2.67%	
CARTERA CREDITICIA NETA	83,699.0	87,485.8	3,786.85	4.52%	
INVERSIONES EN VALORES NETA	28,991.6	31,220.0	2,228.36	7.69%	
OTROS ACTIVOS	7,735.6	8,175.5	439.89	5.69%	
ACTIVO TOTAL NETO	140,215.0	146,141.3	5,926.36	4.23%	
DEPÓSITOS	99,015.8	104,202.6	5,186.72	5.24%	
OBLIGACIONES	21,006.7	20,224.9	(781.83)	-3.72%	
OTROS PASIVOS	4,176.3	4,578.9	402.58	9.64%	
PATRIMONIO	16,016.1	17,135.0	1,118.87	6.99%	
PASIVO Y PATRIMONIO, TOTAL	140,215.0	146,141.3	5,926.36	4.23%	

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 y oficial) al mes de diciembre 2023 cuenta con un total de activos de USD. 131,051.7 millones, reflejando un crecimiento de 5.8% al compararlo con igual periodo de 2022.

**Cuadro 2: Sistema Bancario Nacional**  
**Balance de Situación**  
**(En millones de balboas)**

SBN	2022	2023	Var. Nov 23 / Nov 22	
	Noviembre	Noviembre	Absoluta	%
<b>ACTIVOS LÍQUIDOS NETO</b>	16,104.3	14,947.4	(1,156.91)	-7.18%
<b>CARTERA CREDITICIA NETA</b>	76,165.9	80,425.4	4,259.47	5.59%
<b>INVERSIONES EN VALORES NETA</b>	24,246.6	26,536.9	2,290.34	9.45%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	7,362.8	7,841.2	478.39	6.50%
<b>ACTIVO TOTAL NETO</b>	<b>123,879.6</b>	<b>129,750.9</b>	<b>5,871.30</b>	<b>4.74%</b>
<b>DEPÓSITOS</b>	86,781.8	91,388.5	4,606.71	5.31%
<b>OBLIGACIONES</b>	20,617.6	20,120.2	(497.38)	-2.41%
<b>OTROS PASIVOS</b>	3,277.8	3,497.5	219.71	6.70%
<b>PATRIMONIO</b>	12,495.1	13,872.7	1,377.57	11.02%

Fuente: Bancos de licencia general.

Las utilidades acumuladas de los bancos de CBI totalizaron USD 2,706.5 millones, al mes de diciembre 2023, lo que representa un crecimiento de 42.4% frente al mismo período hace 12 meses. Este resultado fue impulsado por la evolución del margen financiero y comisiones, derivada del continuo crecimiento en la cartera de crédito; la gestión en la calidad de los activos, y el control en los gastos, así como una reducción en las provisiones en atención a la estimación preventiva para riesgos crediticios. La rentabilidad también recibió un impulso por la recepción de utilidades provenientes de otras entidades de grupos bancarios.

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

CUENTAS	Ene-Nov 2022	Ene-Nov 23	Var. %	Variación Absoluta
<b>Ingreso por Intereses</b>	5,183.86	7,266.67	40.2%	2,082.81
<b>Préstamos</b>	4,257	5,516	29.6%	1,260
<b>Depósitos</b>	248	722	191.6%	475
<b>Inversiones</b>	658	969	47.2%	311
<b>Ing. Neto de Intereses</b>	2,579	3,120	21.0%	541
<b>Otros Ingresos</b>	2,395	2,714	13.3%	318
<b>Ing. de Operaciones</b>	4,974	5,834	17.3%	860
<b>Egresos Generales</b>	2,670	2,900	8.6%	229
<b>Ut. antes de prov.</b>	2,304	2,934	27.4%	631
<b>Cuentas Malas</b>	648	440	-32.1%	-208
<b>Ut. del Periodo</b>	1,655	2,494	50.7%	839
<b>(P) Cifras Preliminares</b>				

Fuente: Bancos de Licencia General e Internacional

El Sistema Bancario Nacional (SBN) registró utilidades netas acumuladas diciembre 2023, por el orden de B/.2,193.9 millones, un 40.4% versus el mismo periodo de 2022.

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

CUENTAS	Ene-Nov 2022	Ene-Nov 23	Var. %	Variación Absoluta
<b>Ingreso por Intereses</b>	4,792	6,528	36.2%	1,736
Préstamos	3,997	5,075	27.0%	1,077
Depósitos	202	563	178.4%	361
Inversiones	582	856	47.3%	275
<b>Ing. Neto de Intereses</b>	2,370	2,762	16.6%	392
Otros Ingresos	2,048	2,372	15.8%	324
<b>Ing. de Operaciones</b>	4,418	5,134	16.2%	717
Egresos Generales	2,435	2,680	10.1%	246
Ut. antes de prov.	1,983	2,454	23.7%	471
Cuentas Malas	635	444	-30.1%	-191
<b>Ut. del Periodo</b>	1,348	2,010	49.1%	662
<b>(P) Cifras Preliminares</b>				

Fuente: Bancos de Licencia General

## 2. CARTERA CREDITICIA

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

Principales Actividades	Noviembre		Var. Nov.23/ Nov.22	
	2022	2023	Absoluta	%
<b>Total</b>	58,959	60,945	1,987	3.4%
<b>Sector Público</b>	1,931	2,044	113	5.8%
<b>Sector Privado</b>	57,028	58,902	1,874	3.3%
<b>Actividades F. y de Seguros</b>	1,943	1,723	-220	-11.3%
<b>Agricultura</b>	484	493	9	1.9%
<b>Ganadería</b>	1,328	1,311	-17	-1.3%
<b>Pesca</b>	120	132	12	10.4%
<b>Minas y Canteras</b>	50	57	8	15.6%
<b>Comercio</b>	11,886	12,396	510	4.3%
<b>Industria</b>	3,434	3,652	218	6.3%
<b>Hipotecario</b>	19,737	20,483	746	3.8%
<b>Construcción</b>	4,970	5,024	54	1.1%
<b>Consumo Personal</b>	13,077	13,631	553	4.2%

Fuente: Bancos de licencia general.

## B. CRÉDITO

La cartera crediticia local correspondiente al mes de diciembre 2023, registró un saldo de B/. 60,604 millones, un incremento de B/. 2,018 millones o 3.4%. En lo referente a la cartera de crédito al sector privado, la banca sostuvo un aumento nominal anual de 3.5%.

### CALIDAD DE CARTERA

La tasa de morosidad total del Sistema Bancario Nacional se situó en el 4.4% en diciembre de 2023. En cuanto a la porción de la cartera con atrasos entre 30 - 90 días, el indicador mantiene un nivel de 1.7%, en tanto los créditos en condición improductiva (atrasos mayores a 90 días), el indicador es de 2.6%.

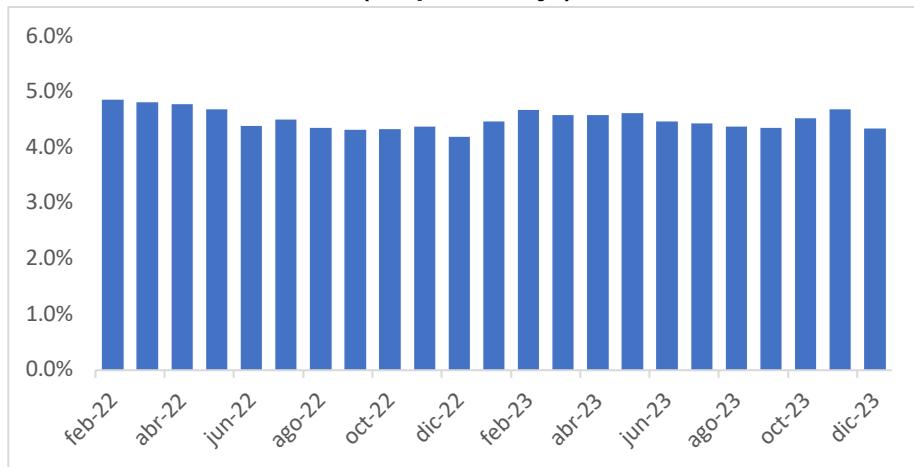
### CARTERA DEL SECTOR COMERCIO

La cartera crediticia de la banca comercial reflejó un crecimiento de 3.4%, en su comparación interanual, alcanzando un saldo de USD 60,945, lo que demostró el crecimiento en varios sectores económicos destacándose, en términos absolutos, los componentes corporativo y de hogares.

El crédito otorgado a empresas y personas físicas con actividad empresarial creció 3.5%; el crédito al consumo, 3.5%; el crédito hipotecario, 4.6%; las actividades relacionadas con servicios financieros, 4.7%; y las destinadas al sector público, 13.1%.

Si bien el desempeño actual de la cartera de crédito es positivo, el panorama futuro podría verse afectado por factores como una desaceleración de la actividad económica con efectos en el empleo formal y un incremento persistente en la inflación, los cuales podrían moderar el actual impulso crediticio, no obstante, las métricas financieras fundamentales deberían continuar alineadas con los perfiles de riesgo crediticio de la mayoría de las entidades bancarias.

**Gráfico: Ratio de saldo de crédito moroso y vencido**  
**febrero 2022 - diciembre 2023**  
**(En porcentaje)**

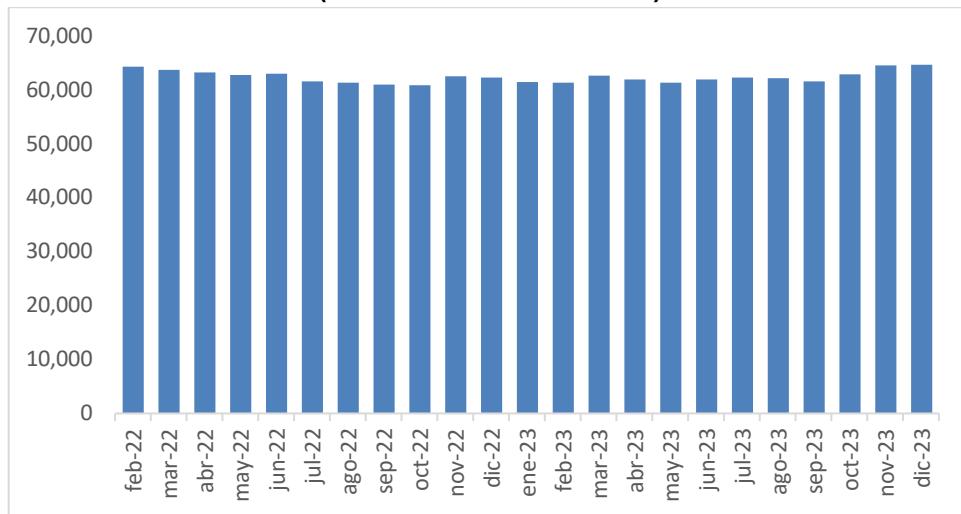


Fuente: Bancos de licencia general.

### C. DEPÓSITOS

La estructura de los depósitos del CBI se basa principalmente en la captación de depósitos obtenidos de particulares y empresas. Vale destacar que los depósitos internos del SBN representan el 70% del total de los depósitos del sistema. A la fecha, observamos que los depósitos de particulares han mostrado resiliencia y no observamos, a corto plazo, disminuciones que pudieran indicarnos que podría haber una corrida que exponga al conjunto de bancos como un todo.

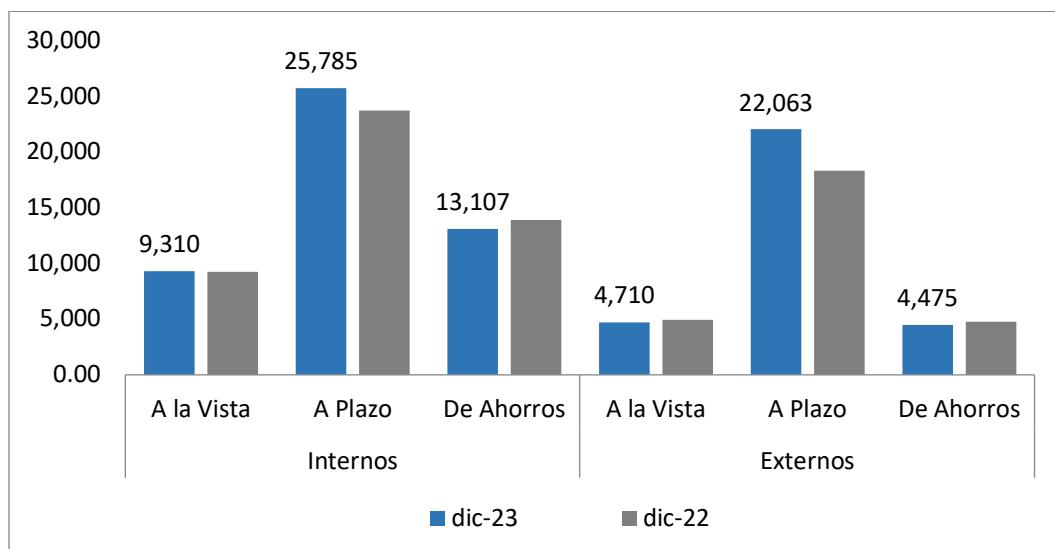
**Gráfico: Total de depósitos internos del SBN**  
**febrero 2022 - diciembre 2023**  
**(En millones de balboas)**



Fuente: Bancos de licencia general.

En cuanto a la estructura de los pasivos de particulares por vencimiento, los depósitos a plazo fijo siguen siendo el instrumento de ahorro más importante. El Centro Bancario, al corte diciembre de 2023, que los depósitos a plazo locales de particulares suman B/. 25,785 millones, seguido por los ahorros que ascienden a B/. 13,107 millones, y los depósitos a la vista con un monto de B/. 9,310 millones.

**Gráfico: Panamá: Depósitos de particulares - CBI**  
diciembre 2022 – diciembre 2023  
(En millones de balboas)



Fuente: Bancos de licencia general e internacional.

#### D. INDICADORES DE RENTABILIDAD

A diciembre de 2023 el CBI presentó indicadores positivos de rentabilidad superiores a los observados en los meses precedentes. Los resultados totales del Centro Bancario Internacional alcanzaron indicadores de rentabilidad por el orden de 1.9% en el (ROA) y 16.2% en el (ROE). Este aumento se dio en un contexto de mayores ingresos por intermediación y prestación de servicios financieros, entre otros.

**Gráfico : CBI Indicadores de Rentabilidad**  
**Diciembre 2023**  
**(en porcentaje)**



*Fuente: Bancos de licencia general e internacional.*

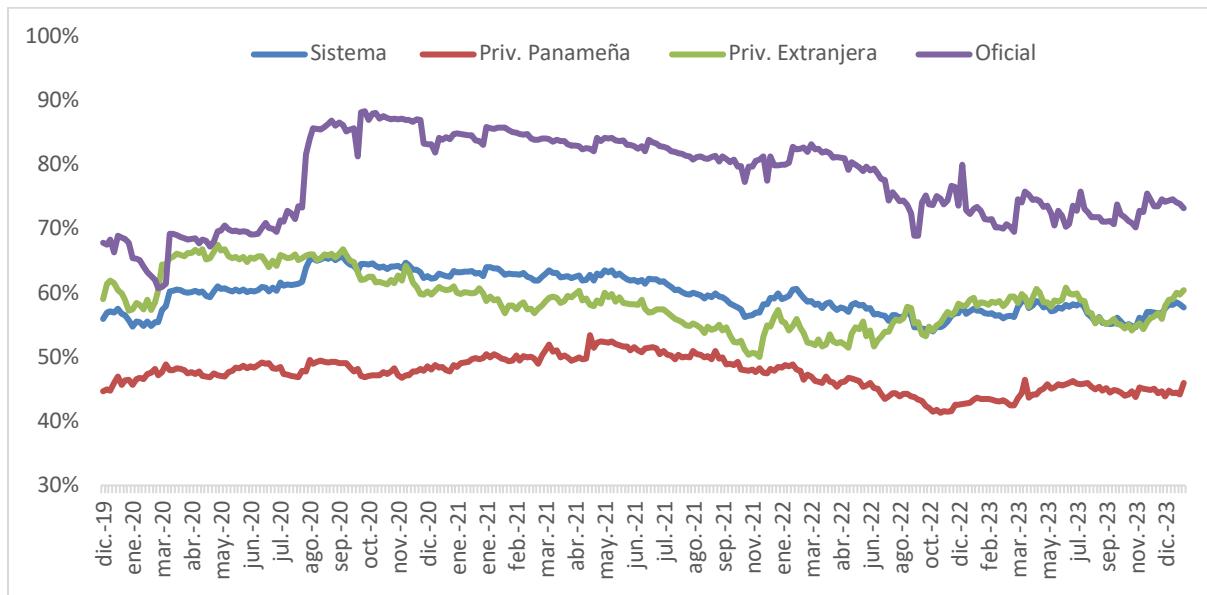
## 1. SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

Producto de los requerimientos prudenciales del marco regulatorio, los fondos de capital y liquidez acumulados por las entidades del sistema financiero durante los últimos años 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.

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 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 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.

**Gráfico: Índice de liquidez promedio semanal - SBN**  
**diciembre 2019 - diciembre 2023**  
**(En porcentaje)**



Fuente: Bancos de licencia general.

## E. ESTUDIOS Y PROYECTOS REALIZADOS

- Comité de Normas Contables y Financieras
- Comité de Estándares
- Grupo Ad-Hoc Estadísticas Monetarias y Financieras Armonizadas
- Grupo Regional de Estabilidad Financiera
- Implementación de nuevo reporte relación Deuda – Ingreso
- Desarrollo del nuevo reporte informativos del perfil de la cartera de préstamo
- Mapeo de las actividades de los reportes de la carta bancaria.
- Desarrollo del informe de las MiPymes.
- Comité de Normas Contables y Financieras
- Desarrollo de herramienta para realizar pruebas de estrés de riesgo mercado
- Desarrollo de herramienta para realizar pruebas de estrés de riesgo liquidez
- Informe de actividad Bancaria del CBI 2023.
- Evaluación de riesgo de contagio de bancos del CBI
- Vulnerabilidad financiera y escenarios de riesgo del PBI usando Growth at Risk (GaR)
- Evaluación de riesgo de descalce de pasivos de bancos del CBI (en GEFR)
- Análisis del riesgo macro financiero y su impacto en el SBN –2023.
- Análisis de efecto traspaso de tasas de interés de la Fed al SBN.
- Informe de Bancarización 2023
- Informe estabilidad financiera, Ier Semestre de 2023
- Análisis del sector construcción y sector inmobiliario.

- Participación en el Grupo de Estabilidad Financiera Regional
- XV Foro Nacional para la Competitividad, Agenda de Acción 2024-2029 para la mejora de la Inclusión Financiera en Panamá
- Diplomado de Estabilidad Financiera en el CRU de Colón
- XVII Foro de Investigadores de Bancos Centrales del CMCA.

## F. LISTA DE BANCOS

### **BANCOS OFICIALES:**

- 1 Banco Nacional de Panamá
- 2 Caja de Ahorros

### **LICENCIA GENERAL**

#### **Bancos Extranjeros**

- 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 Industrial and Commercial Bank of China Limeted

## Bancos Panameños Privados

- 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 Banco Prival, S.A.
- 10 Banco La Hipotecaria, S.A.
- 11 Unibank, S.A
- 12 Canal Bank S.A.

## 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 ITAU (Panamá) S.A.
- 9 GNB Sudameris Bank, S.A.
- 10 Banco Crédito del Perú
- 11 BHD International Bank (Panamá), S.A.
- 12 Banco Davivienda Internacional (Panamá), S.A.
- 13 BPR BANK, S.A.

## No. LICENCIA DE REPRESENTACION

- 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 Boslil Bank Limited
- 9 UBS Switzerland AG

## 62 Total de Bancos Centro Bancario Internacional



Regulación  
fundamentada en  
**estándares  
internacionales**



### III. ESQUEMA BÁSICO DE REGULACIÓN BANCARIA, FIDUCIARIA Y DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Con el propósito de contribuir a 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, la Dirección de Regulación de la Superintendencia de Bancos de Panamá dedica sus principales recursos en investigar, proponer y coordinar la emisión de reglamentos a la Ley Bancaria, Ley N.º 21 de 2017, que establece normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso en Panamá, y Ley N.º 23 de 2015, sobre la 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 se sustentan ante el superintendente y la Junta Directiva para su adopción, según corresponda, y su posterior cumplimiento por parte de los bancos que conforman el CBI, las empresas fiduciarias y los sujetos obligados financieros supervisados por esta Superintendencia de Bancos en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

En virtud de lo establecido en la Ley N.º 179 de 16 de noviembre de 2020 «Que regula el arrendamiento financiero de bienes inmuebles y dicta otras disposiciones», esta Superintendencia 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 Superintendencia está facultada para establecer la reglamentación de temas como el proceso de autorización y el registro de las personas jurídicas que desarrolleen esta nueva actividad, la revisión del capital mínimo requerido para operar, la presentación de informes ante la institución, entre otros, para lo cual se trabaja en la expedición de las referidas regulaciones vía Acuerdos.

#### A. MARCO DE REGULACIÓN EN LÍNEA CON BASILEA III

Con la finalidad de mantener un CBI acorde con altos estándares regulatorios, esta Superintendencia gestiona la actualización de las disposiciones legales que establecen los lineamientos establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y los Principios básicos para una supervisión bancaria eficaz. Estas actualizaciones regulatorias son evaluadas por organismos internacionales como el FMI, a través del Programa de Evaluación del Sector Financiero (PESF).

En este sentido, esta Superintendencia se encuentra desarrollando los siguientes proyectos de regulaciones fundamentados en Basilea III:

- Medición, gestión, control y obligaciones de información del riesgo de tasa de interés en la cartera de inversión (IRRBB),
- Titularizaciones,
- 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 (ICAAP),
- Colchón sistémico,
- Diseño de buenas prácticas y metodologías avanzadas de las pruebas de tensión que deben realizar las entidades financieras,
- Actualización de Gobierno Corporativo y
- Programa de Cumplimiento.

## B. REGULACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES (40 NUEVAS RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE ACCIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL)

Dentro de los avances logrados por Panamá, se destaca la participación de la Dirección de Regulación en la aprobación de Acuerdos y Resoluciones durante los años 2022-2023, en virtud de los retos y las oportunidades de mejora que han resultado de la participación de esta Superintendencia en el Grupo Técnico interinstitucional que trabaja para evidenciar mejoras en el sistema de prevención, en respuesta a las debilidades detectadas durante los procesos de evaluación del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT).

En ese sentido, como resultado de la implementación de la estrategia de mitigación con respecto a la evaluación sectorial de riesgos de personas jurídicas y fideicomisos, se actualizó el marco normativo para incluir controles para que los sujetos obligados financieros puedan identificar si sus clientes (personas jurídicas) cuentan con directores o accionistas proporcionados por un agente residente (directores o accionistas nominales).

Lo anterior se logró gracias a la modificación del Acuerdo Bancario N.º 10-2015, para la prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios, fortaleciendo de esta manera los aspectos relacionados con el proceso de debida diligencia realizado por los bancos y las fiduciarias y mitigando los vacíos identificados en la evaluación sectorial de riesgo.

Adicionalmente, durante el referido periodo, esta Superintendencia continuó participando en las reuniones estratégicas, junto al equipo interinstitucional, para la correspondiente preparación previa a las diferentes reuniones denominadas «Cara a Cara» o presenciales ante el grupo revisor, lo que permitía la homologación de todos los equipos

a fin de presentar los sustentos y argumentos que evidenciarían el cumplimiento de los puntos de plan de acción que estaban pendientes por cumplir. Las referidas reuniones presenciales se celebraron en enero, abril y septiembre de 2022 y en enero y abril de 2023.

En virtud de los sustentos y argumentos presentados en dichas reuniones, en el año 2023 se logró el cumplimiento de todos los puntos del Plan de Acción y, en consecuencia, se concedió una visita in situ para evaluar la efectividad e implementación de las acciones requeridas por GAFI en dicho Plan de Acción. La misión tuvo lugar del 4 al 6 de septiembre en el país y los evaluadores sostuvieron diversas reuniones con los diferentes sectores involucrados en la aplicación del régimen de prevención. Es importante destacar que a finales de octubre se celebró la reunión Plenaria del GAFI, en donde se dieron a conocer los avances de Panamá y se informó su salida de la lista gris del organismo.

### C. ACUERDOS, RESOLUCIONES Y CIRCULARES

En virtud de las leyes y facultades indicadas en la presente memoria anual, la Dirección de Regulación ha emitido las siguientes normas:

- **Acuerdos:**

N.º	Fecha	Tema
11-2022	1 de noviembre de 2022	«Que adiciona el numeral 13 al artículo 4 del Acuerdo N.º 8-2010, sobre Gestión Integral de Riesgos».
12-2022	1 de noviembre de 2022	«Por medio del cual se establecen los parámetros y lineamientos para el restablecimiento definitivo de la cartera Mención Especial Modificado al Acuerdo N.º 4-2013».
13-2022	22 de noviembre de 2022	«Que adiciona el artículo 3-A la Acuerdo N.º 1-2010 sobre integridad y veracidad de la información en los estados financieros».
1-2023	14 de febrero de 2023	«Por medio del cual se modifica el artículo 2 del Acuerdo N.º 3-2010 que establece normas para la determinación de los activos ponderados por riesgo de crédito y riesgo de contraparte».
2-2023	28 de marzo de 2023	«Por medio del cual se adiciona el artículo 3-A y se modifican los artículos 13 y 27 al Acuerdo N.º 5-2011 sobre Gobierno Corporativo».
3-2023	6 de junio de 2023	«Por medio del cual se modifica el artículo 37 del Acuerdo N.º 4-2013 sobre riesgo de crédito».
4-2023	13 de junio de 2023	«Que adiciona el artículo 10-A al Acuerdo N.º 7-2015 de 9 de junio de 2015».
5-2023	10 de octubre de 2023	«Por medio del cual se establecen las normas sobre el colchón de conservación de capital».

- **Resoluciones generales:**

N.º	Fecha	Tema
SBP-RG-0001-2023	13 de marzo de 2023	«Por medio de la cual se modifica la Resolución General N.º 1-2010».

- **Circulares:**

N.º	Fecha	Tema
SBP-DR-0079-2022	8 de noviembre de 2022	«Acuerdo N.º 11-2022 que adiciona el numeral 13 al artículo 4 del Acuerdo N.º 8-2010, sobre gestión integral de riesgos».
SBP-DR-0080-2022	8 de noviembre de 2022	«Acuerdo N.º 12-2022 por medio del cual se establecen los parámetros y lineamientos para el restablecimiento definitivo de la cartera Mención Especial Modificado al Acuerdo N.º 4-2013».
SBP-DR-0084-2022	18 de noviembre de 2022	«Requerimientos de información de los créditos restablecidos al Acuerdo N.º 4-2013».
SBP-DR-0085-2022	2 de diciembre de 2022	«Acuerdo N.º 13-2022 que adiciona el artículo 3-A al Acuerdo N.º 1-2010, sobre integridad y veracidad de los estados financieros».
SBP-DR-0008-2023	31 de enero de 2023	«Límite para los abonos a obligaciones pagaderos dentro de los ciento ochenta y seis (186) días calendario».
SBP-DR-0009-2023	2 de febrero de 2023	«Información financiera liquidez».
SBP-DR-0022-2023	23 de febrero de 2023	«Acuerdo N.º 1-2023 por medio del cual se modifica el artículo 2 del Acuerdo N.º 3-2016, que establece normas para la determinación de los activos ponderados por riesgo de crédito y riesgo de contraparte».
SBP-DR-0024-2023	14 de marzo de 2023	«Resolución General SBP-RG-0001-2023 por medio de la cual se modifica la Resolución General N.º 1-2010, sobre el cálculo de los costos de inspecciones bancarias».
SBP-DR-FID-0027-2023	28 de marzo de 2023	«Presentación trimestral de estados financieros no auditados e información complementaria».
SBP-DR-0028-2023	31 de marzo de 2023	«Acuerdo N.º 2-2023 por medio del cual se adiciona el artículo 3-A y se modifican los

SBP-DR-0029-2023	3 de abril de 2023	artículos 13 y 27 del Acuerdo N.º 5-2011 sobre Gobierno Corporativo». «Divulgación de información al cliente sobre horarios de compensación».
SBP-DR-0032-2023	17 de abril de 2023	«Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-R-2023-01034 que deroga la Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0005-2020».
SBP-DR-0039-2023	12 de junio de 2023	«Acuerdo N.º 3-2023 por medio del cual se modifica el artículo 37 del Acuerdo N.º 4-2013 sobre riesgo de crédito».
SBP-DR-0040-2023	12 de junio de 2023	«Resolución SBP-GJD-R-2023-01125 por medio de la cual se establecen los lineamientos y parámetros para el restablecimiento de la constitución de la provisión dinámica que dispone el Acuerdo N.º 4-2013».
SBP-DR-0042-2023	16 de junio de 2023	«Acuerdo N.º 4-2023 que adiciona el artículo 10-A al Acuerdo N.º 7-2015 de 9 de junio de 2015».
SBP-DR-0045-2023	25 de julio de 2023	«Límite para los abonos a obligaciones pagaderos dentro de los ciento ochenta y seis (186) días calendario».
SBP-DR-0050-2023	15 de septiembre de 2023	«Átomos de crédito – clasificación de los créditos de acuerdo con el tamaño de la empresa».
SBP-DR-0052-2023	26 de septiembre de 2023	«Ampliación del Átomo de Operaciones en Efectivo en Zona Libre (ZL)».

#### D. ACUERDOS INTERNACIONALES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA INTERINSTITUCIONALES

Conforme con lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley Bancaria, corresponde a la Superintendencia de Bancos llegar a acuerdos o entendimientos con entes supervisores extranjeros que permitan y faciliten la supervisión consolidada y que aseguren que las relaciones con dichos entes se fundamenten en principios de reciprocidad y confidencialidad y se ciñan a estrictos fines de supervisión bancaria.

La Dirección de Regulación actualmente se encuentra preparando un Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, fundamentado en el numeral 21 del artículo 16 de la Ley Bancaria que incluye, entre las atribuciones del superintendente de Bancos, establecer vínculos de cooperación con instituciones públicas.

Hasta la fecha, esta Superintendencia cuenta con veintiocho (28) Memorandos de Entendimiento con entes supervisores extranjeros y diez (10) Acuerdos de cooperación interinstitucional con instituciones públicas.



# Supervisión bancaria **basada en riesgos**

## IV. SUPERVISIÓN BANCARIA BASADA EN RIESGOS

Entre las competencias de esta Superintendencia se encuentra regular y supervisar a los bancos, el negocio de banca, las fiduciarias y otras entidades, así como actividades que le sean asignadas por ley.

Desde la adopción del «Manual único de supervisión basada en riesgos» (MUSBER) en el año 2012, la supervisión micro prudencial que realiza esta Superintendencia a las entidades reguladas se fundamenta en una metodología única que permite una evaluación completa de éstas, en donde se mantiene actualizado el perfil de riesgo de cada una, su situación de capital y liquidez, el cumplimiento normativo, la gestión del gobierno corporativo y la gestión integral de los riesgos a los que están expuestas, lo que contribuye a establecer la planificación anual de las tareas supervisoras, determinando la frecuencia e intensidad de los distintos procesos de supervisión que se aplicarán a los bancos y las fiduciarias en los distintos tipos de visita de inspección que se realizan.

Con el objetivo de brindar una supervisión más focalizada y técnica a las entidades reguladas y supervisadas por esta Superintendencia, en el año 2023 se reorganizó la Dirección de Supervisión. Dicha reorganización dio lugar a la creación de dos nuevas direcciones especializadas:

ENTIDADES SUPERVISADAS	
2	bancos estatales
20	bancos de licencia general
8	bancos de licencia internacional
10	oficinas de representación
63	fiduciarias

- La Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias (DSIFF), cuya supervisión micro prudencial está dirigida a los bancos estatales, los bancos con licencia general e internacional (incluyendo a los bancos que son sucursales de bancos extranjeros), así como las empresas y entidades bancarias con licencia fiduciaria y
- La Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros (DSCF), que actualmente tiene a su cargo la supervisión de veintiséis (26) bancos operativos y de otros seis (6) bancos en proceso de liquidación; además, asume la supervisión de seis (6) grupos financieros regionales que operan en Centroamérica, el Caribe y Sudamérica, con activos consolidados que superan los B/.100 mil millones al cierre de junio de 2023. Igualmente, es responsable de la supervisión del Fondo Especial de Compensación de Intereses (FEI).

Este cambio resalta la crucial responsabilidad de esta Superintendencia, especialmente de la Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros, en asegurar una gestión corporativa consolidada y prudente para estos importantes grupos financieros regionales.

En cuanto al programa de mejora continua contemplado en el Plan Estratégico 2020-2024, se lleva a cabo la adaptación de trabajos y procesos de supervisión para la

automatización de tareas y procesos, en donde la Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias ha contemplado desarrollar en el periodo 2023-2024 un total de cinco (5) iniciativas con miras a generar una eficacia importante en la explotación y visualización de los datos recibidos de los regulados (bancos y fiduciarias), en donde se lleva un porcentaje de avance para los proyectos que concluyen en el 2023 de un 65% y para los que finalizan en el 2024 de un 25%.

Continuando con el mandato regulatorio, se realizan visitas de inspección a cada banco, al menos cada dos años, para determinar su situación financiera y el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Bancaria y sus reglamentaciones.

#### A. INSPECCIONES REALIZADAS POR LA DSIFF

La Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias planificó un total de setenta y siete (77) visitas de inspección (integral, seguimiento especial, seguimiento e inspección especial) a veintiocho (28) entidades (veintisiete (27) bancos y una (1) oficina de representación). Como resultado de estas acciones, se actualizó la calificación GRENP a trece (13) bancos. Igualmente, según el régimen de la Ley Fiduciaria, se visitaron treinta y cuatro (34) entidades con licencia fiduciaria.

En el periodo del 1 de noviembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, se programaron los siguientes tipos de inspecciones:

**Cuadro 6: Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias**  
**Inspecciones realizadas**  
**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**

<b>Total, entidades bancarias</b>	<b>18</b>
Integral	11
Seguimiento	1
Seguimiento especial	4
Visita especial	1
Reunión seguimiento	1
<b>Total, inspección especial</b>	<b>65</b>
Especiales de supervisión	1
Cuentas inactivas	63
Preoperativas	0
Oficinas de Representación	1
<b>Total, fiduciarias</b>	<b>35</b>
Integral	24
Seguimiento	9
Especial	2
Preoperativa	0

Fuente: SBP

## B. INSPECCIONES REALIZADAS POR LA DSCF

Desde el 1 de noviembre de 2022 al 25 de octubre de 2023, la Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros ha realizado ciento sesenta y dos (162) inspecciones en el CBI, a saber:

**Cuadro 7: Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros**  
**Inspecciones realizadas**  
**1 de noviembre de 2022 – 25 de octubre de 2023**

Tipo de inspección	1-nov.-2022 al 31-dic.-2022	1-ene.-2023 al 25-oct.-2023
Integral	1	15
Seguimiento	5	
Seguimiento Especial	2	6
Transfronteriza Externa	1	13
Especial	2	3
SB-CUIN	11	50
Seguridad	4	20
Transfronteriza Local	0	1
Oficinas de Representación	0	0
FECI	8	20
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>128</b>

Lo anterior evidencia que, a octubre de 2023, se cumplió el Plan de Inspecciones según la programación aprobada para dicho periodo. Durante el 2023, la Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros ha llevado a cabo trece (13) inspecciones transfronterizas externas a diferentes subsidiarias de los 6 (seis) Grupos Financieros Regionales que consolidan sus operaciones en Panamá, al igual que a la subsidiaria con presencia en Costa Rica de un Conglomerado Financiero que opera en Panamá y del cual esta Superintendencia ejerce la supervisión de origen.

Además, se realizó visita de inspección transfronteriza a un banco de estructura paralela que opera en Panamá y República Dominicana, con el objetivo de profundizar en los servicios tercerizados que ofrecen las oficinas de República Dominicana al banco establecido en Panamá.

## C. PROYECTOS ESPECIALES DE LA DSCF PARA EL CONSEJO CENTROAMERICANO DE SUPERINTENDENTES DE BANCOS, DE SEGUROS Y DE OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El pilar 1 del plan estratégico de esta Superintendencia hace énfasis en la mejora continua del proceso de supervisión al incorporar propuestas de cambios a través de la participación de esta Dirección en el Comité Técnico de Enlace (CTE) y en el Comité de

Gestión y Resolución de Crisis (CGRC), conformados por delegados de los ocho países que componen el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO):

1. **Proyecto de Índice de Cobertura de Liquidez (ICL):** Busca unificar la medición del ICL en grupos regionales y comparar, de manera consistente, el indicador de liquidez según el estándar de Basilea a nivel regional.
2. **Proyecto de tensión de liquidez:** Tiene como objetivo evaluar la solidez, en materia de liquidez, de los diversos bancos que operan en la región y que pertenecen a grupos bancarios que consolidan sus operaciones en alguno de los países miembros del CCSBSO, bajo ciertos escenarios específicos.
3. **Proyecto de Gestión y Resolución de Crisis:** Ha avanzado en colaboración con los países miembros, desarrollando guías de Recuperación y Resolución. Actualmente, se encuentra en la fase de concepción de los lineamientos para el gobierno de la información del Comité de Gestión y Resolución de Crisis (CGRC) del CCSBSO.

Esta Superintendencia se encuentra trabajando con el Consejo de Coordinación Financiera (CCF) las guías de supervisión coordinada. En la actualidad, se han completado las guías de evaluación del Gobierno Corporativo y las guías de contagio. Asimismo, se inició la elaboración de las guías de Evaluación de Solvencia y la guía de Evaluación de los Riesgos de Mercado y Liquidez. Esta última tiene la finalidad de fortalecer el proceso de supervisión que se realiza a los conglomerados locales que operan en actividades de banca, seguros y valores, a través de los memorandos bilaterales celebrados entre esta Superintendencia con la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP) y con la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), respectivamente.

#### D. INSPECCIONES CONSOLIDADAS TRANSFRONTERIZAS

A la fecha, se han realizado trece (13) inspecciones transfronterizas en el exterior, que son aquellas efectuadas por esta Superintendencia a las subsidiarias bancarias que tienen presencia en el extranjero y pertenecen a grupos bancarios que consolidan sus operaciones en Panamá. Además, se realizó una (1) inspección transfronteriza local, llevada a cabo por regulador bancario extranjero, en calidad de supervisor de origen, a un banco con presencia en el país.

## E. COLEGIO DE SUPERVISORES

Los Colegios de Supervisores tienen como principal objetivo asistir a los reguladores participantes en obtener una visión más precisa del perfil de riesgo de los grupos bancarios. En este contexto, la colaboración entre supervisores es esencial para fortalecer la supervisión de los diversos componentes de un grupo bancario.

Durante las sesiones, el presidente de la Junta Directiva y los altos ejecutivos del Corporativo y las subsidiarias del Grupo Bancario presentan las estrategias corporativas, la visión ante nuevas tecnologías, los aspectos clave de los estados financieros consolidados y los desafíos en riesgo cibernético y prevención de blanqueo de capitales. La participación de supervisores de países con presencia operativa del grupo enriquece la discusión.

El propósito principal de estos colegios es reforzar el intercambio de información y cooperación entre supervisores para respaldar la supervisión eficaz, además de entender los posibles riesgos y las vulnerabilidades. Durante este periodo, esta Superintendencia fue anfitriona, como supervisor de origen, del Colegio de Grupo BAC Credomatic, realizado los días 7 y 8 de septiembre de 2023 en modalidad presencial.

## F. FONDO ESPECIAL DE COMPENSACIÓN DE INTERESES (FECL)

La Superintendencia de Bancos de Panamá es la entidad administradora y fiscalizadora del FECL, según lo establece la Ley N.º 4 de 17 de mayo de 1994 y sus modificaciones, reglamentada por el Decreto Ejecutivo N.º 29 de 8 de agosto de 1996. Corresponde a la Comisión FECL dictar las medidas necesarias para la ejecución de dicha Ley y sus disposiciones reglamentarias.

En el desarrollo del Plan Anual, durante el período analizado, se han obtenido resultados en los siguientes aspectos:

- El total de las retenciones del 1% recibidas de los bancos y las entidades financieras ascendió a B/.179,817,803.29, el cual se distribuyó, de acuerdo con lo establecido en la Ley N.º 98 de octubre de 2019, que modificó la Ley N.º 4 de 1994, de la siguiente manera: 5% al Tesoro Nacional y 95% al Fondo Agropecuario.
- Los entes regulados (privados y oficiales) fueron reconocidos por el orden de B/.51,397,612.17, en concepto de descuento de interés por préstamos otorgados al sector agropecuario calificado.
- En las revisiones anuales a las entidades bancarias y financieras se corroboraron debilidades en la correcta aplicación de la Ley, lo que originó alcances por la suma de B/.2,013,691.50.

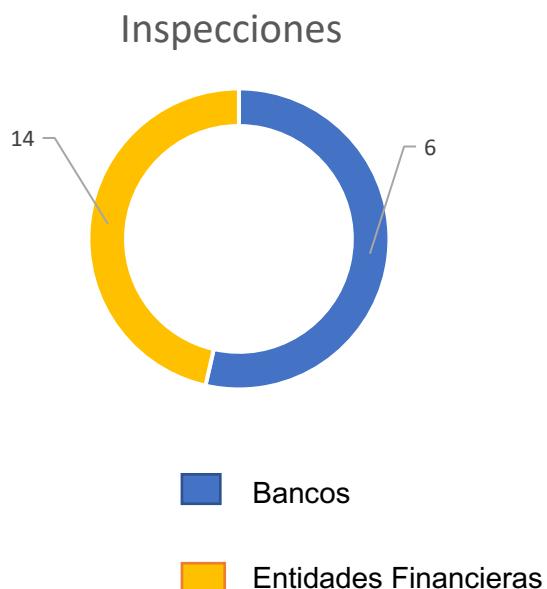
- Se atendieron ochentaiún (81) reclamos de personas naturales y jurídicas, de veintidós (22) regulados (bancos y entidades financieras) que reportan el 1% del régimen FECL a los que se les aplicó una retención indebida en sus operaciones.

Además, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias del FECL, durante este período, se realizaron veinte (20) inspecciones, divididas de la siguiente manera:

**Gráfico 6: Gerencia de Fondo Especial de Compensación de Intereses**

**Inspecciones realizadas**

**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**



Fuente: SBP



Blanqueo de  
**capitales y**  
**operaciones ilícitas**

## V. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y OPERACIONES ILÍCITAS

La Superintendencia de Bancos de Panamá mantiene el compromiso continuo de velar por la estabilidad del sistema financiero y el cumplimiento de las normas establecidas en materia de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (PBC/CFT/FPADM), a través de la supervisión basada en riesgos, evaluando el sistema de control y prevención que mantienen las diferentes entidades para identificar y mitigar los riesgos a los que están expuestas.

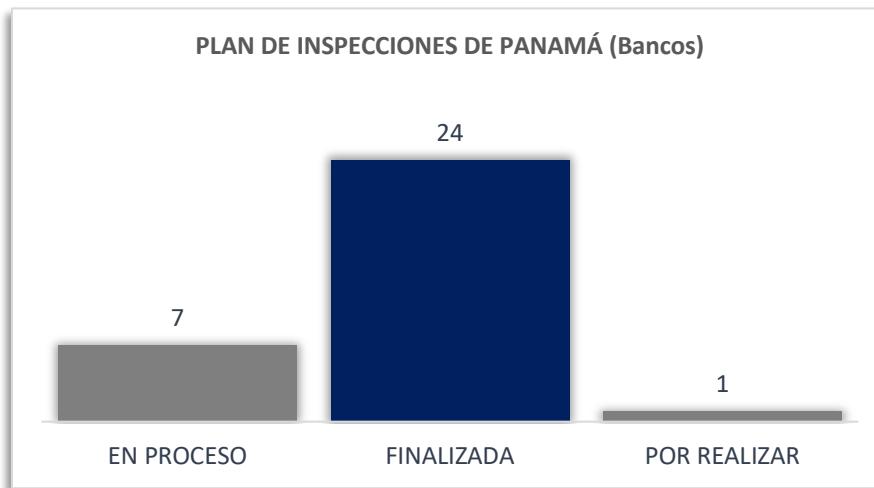
Uno de los principales objetivos de esta Superintendencia, conforme con lo establecido en el Plan Estratégico quinquenal, es llevar los reportes críticos a data estructurada, con el fin de que estos puedan viajar de manera automática a las herramientas de análisis de datos, encaminándose hacia un futuro entre la tecnología y las prácticas sólidas en materia de PBC/CFT/FPADM.

La capacitación continua de los sujetos obligados y colaboradores desempeña un papel esencial en la gestión y comprensión de los riesgos, contribuyendo a prevenir que el sistema financiero sea utilizado como medio para el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y otros delitos financieros.

### A. SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGO

Como parte de la colaboración entre esta Superintendencia y la Dirección General de Ingresos (DGI) del Ministerio de Economía y Finanzas, se incluyó en el Plan Anual de Inspecciones de 2023 la verificación de la efectividad de los procesos y controles relacionados al intercambio de información tributaria, mediante el cumplimiento del envío de los reportes de *Foreign Account Compliance Act* (FATCA) y *Common Reporting Standard* (CRS) de treintaidós (32) entidades bancarias.

**Gráfico 7: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas**  
**Inspecciones para verificar los procesos de intercambio de información tributaria**  
**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**



En este periodo, se implementó un plan piloto durante las inspecciones transfronterizas dirigidas a dos (2) grupos financieros, proceso en el que participaron analistas financieros con experiencia tanto en análisis convencional como en ciencia de datos.

Con este enfoque innovador, se busca mejorar la eficiencia y la profundidad del análisis durante las inspecciones, integrando herramientas avanzadas de análisis de datos para una evaluación más exhaustiva y precisa.

Lo anterior permitió crear un modelo para medir el riesgo intrínseco en materia de PBC/CFT/FPADM.

Esta evaluación nos permite determinar la exposición al riesgo del grupo financiero, así como de cada una de las subsidiarias bancarias en donde tiene presencia.

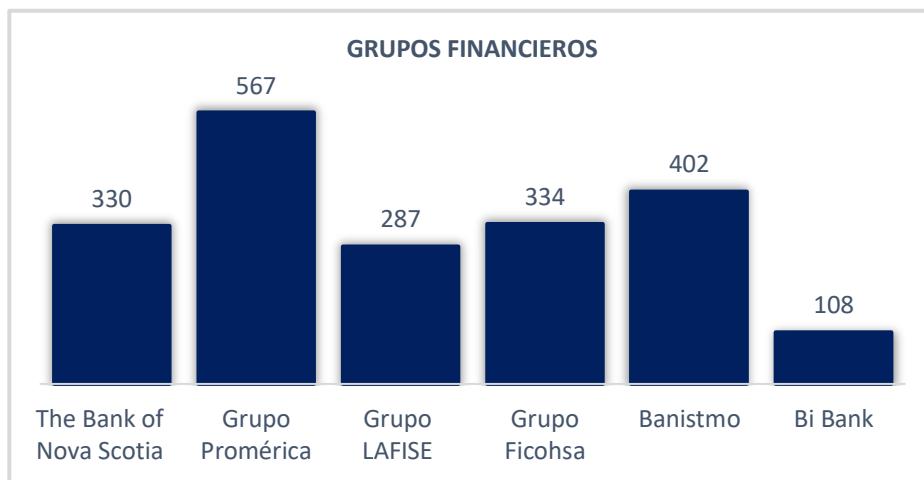
En complemento al plan de inspección anual, se realizaron seis (6) visitas de acercamiento a empresas fiduciarias, con el objetivo de fortalecer la gestión de las entidades y el sistema fiduciario, esto les permite determinar las medidas adecuadas que tomarán luego de una inspección integral y así desarrollar un plan de acción eficaz y enfocado en sus necesidades.

## B. CAPACITACIONES EN MATERIA DE PBC/FCT/FPADM

Durante el año 2023, se llevó a cabo un programa de capacitación dirigido a seis (6) Grupos Bancarios que forman parte de un conglomerado financiero, logrando capacitar

a más de dos mil colaboradores de las áreas de Cumplimiento, Riesgo, Auditoría, Negocios, entre otras áreas de control.

**Gráfico 8: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas**  
**Grupos financieros capacitados**  
**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**



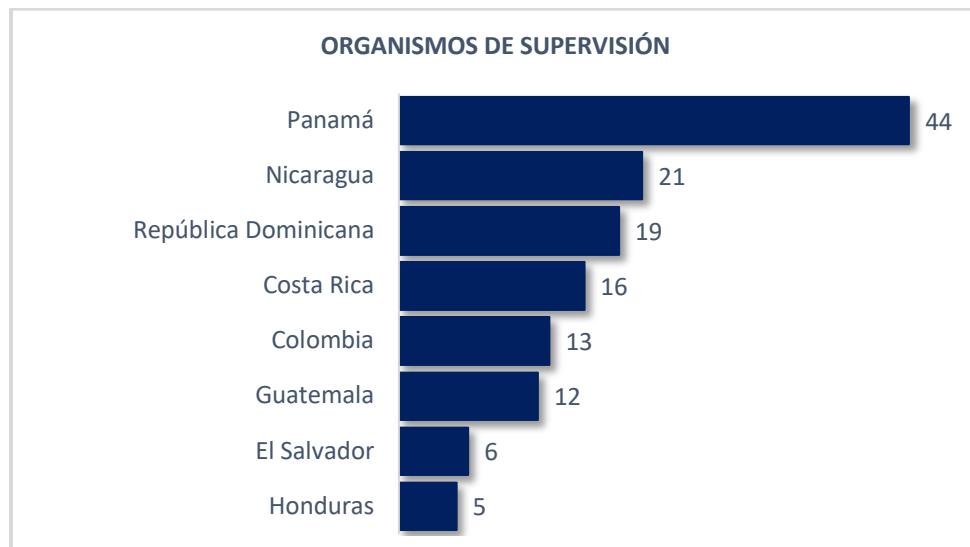
Estas capacitaciones, denominadas «Mejores prácticas en la prevención del financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva», tuvieron como principal propósito fortalecer las capacidades, el conocimiento y entendimiento del riesgo de financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva de los sujetos obligados en quince (15) países incluyendo Panamá.

**Ilustración 1: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas**  
**Países capacitados**  
**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**



Estas jornadas también fueron dirigidas a los homólogos regionales que forman parte del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del CCSBSO. También, participamos en el Comité de Oficiales de Cumplimiento y funcionarios responsables de la Superintendencia Financiera de Colombia logrando capacitar a trescientas (300) personas.

**Gráfico 9: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas  
Capacitación a homólogos regionales  
1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**



Igualmente, se dictaron capacitaciones a las empresas fiduciarias, financieras, de leasing y factoraje, con el propósito de actualizar y homologar los procesos en la gestión de cumplimiento de estos sectores.

**Cuadro 8: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas  
Capacitaciones dictadas a fiduciarias y otras empresas financieras  
1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**

CAPACITACIÓN	SECTOR	PARTICIPANTES
Homologar la gestión de Cumplimiento, con enfoque en el riesgo de BC/FT en el negocio fiduciario	Fiduciarias	89
La gestión de cumplimiento regulatorio y las mejores prácticas en la prevención del financiamiento del terrorismo	Empresas Financieras, de Leasing y Factoraje	193

En alianza con la Sección Antinarcóticos y Aplicación de la Ley de la Embajada de los Estados Unidos (INL), se desarrolló el Taller de PBC/CFT/FPADM en el que se destacaron temas como la supervisión Basada en Riesgo y los servicios y productos financieros. El propósito de éste fue fortalecer el conocimiento de ochentaicinco (85)

funcionarios que laboran en el Órgano Judicial, el Ministerio Público y otras instituciones del Estado vinculadas a las tareas de prevención, detección, investigación y juzgamiento del delito de blanqueo de capitales a fin de velar por la justicia, transparencia e integridad del país.

### C. DATA ESTRUCTURADA

Como parte del plan de transformación de esta Superintendencia y en línea con las Metas Crucialmente Importantes establecidas para el año 2023, se estructuraron los reportes de tres requerimientos regulatorios críticos:

- Se publicaron las circulares donde se estructuran los datos de requerimientos regulatorios para la entrega de la certificación mensual de la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC) de los bancos, las fiduciarias, empresas financieras, de leasing y factoraje.
- Se creó el Átomo de Otras Actividades o Servicios Corporativos ofrecidos por las empresas fiduciarias.
- Se unificó el reporte de Factores de Riesgo e información Operativa de las empresas financieras, de leasing y factoraje, creando una estructura más robusta en función de los factores de riesgo de clientes, productos y servicios, canales y zona geográfica.

También, se crearon nuevos requerimientos regulatorios para los emisores de medios de pago y dinero electrónico y emisores y/o procesadores de tarjetas de débito, crédito y prepagadas.

Asimismo, se actualizó la estructura del Átomo de Operaciones en Efectivo en Zona Libre (ZL), a fin de fortalecer los análisis estadísticos en materia de prevención de blanqueo de capitales.

### D. COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Entre las actividades de cooperación que brinda esta Superintendencia, como miembro del Grupo de Trabajo Conjunto (*Task Force*), se han logrado las siguientes acciones:

- Reuniones semanales con los miembros del Grupo de Trabajo Conjunto.
- Apoyo a fiscales en respuestas a requerimientos mediante la atención de Oficios.
- Reuniones entre las áreas de Tecnología del Ministerio Público y esta Superintendencia, con relación al Sistema de Transferencia de Información Digital de los Sujetos Obligados (TIDSO) utilizado por la

SBP, a fin de crear un modelo similar para el desarrollo o réplica de ésta de acuerdo con las necesidades del Ministerio Público.

- Apoyo en capacitaciones al personal de la oficina del Grupo de Trabajo Conjunto a agentes de la Dirección de Investigación Judicial (DIJ), contadores e investigadores, con facilitadores expertos de esta Superintendencia.

**Cuadro 9: Dirección de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas**  
**Capacitaciones dictadas en el Grupo de Trabajo Conjunto**  
**1 de noviembre de 2022 – 31 de octubre de 2023**

CAPACITACIÓN	SECTOR	PARTICIPANTES
Aspectos básicos en el negocio fiduciario	Fiscales, asistentes, División de blanqueo de la DIJ, miembros de la Policía al servicio del Grupo de Trabajo Conjunto	30
Aspectos relevantes de las empresas de remesas, casas de cambio y medios de pago	Fiscales, asistentes, División de blanqueo de la DIJ, miembros de la Policía al servicio del Grupo de Trabajo Conjunto	25

- Asimismo, se gestionó una capacitación, dictada por la Fiscalía Anticorrupción del Ministerio Público, dirigida a treinta y cinco (35) colaboradores de las Direcciones de Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas, Regulación y Jurídica.



# Gestión de Riesgos

## VI. GESTIÓN DE RIESGOS

La Dirección de Gestión de Riesgos de esta Superintendencia ha logrado la automatización de más de cincuenta (50) procedimientos lo que ha resultado en el cumplimiento del proceso de supervisión con un incremento significativo, pasando de cincuentaiuna (51) inspecciones integrales en 2022 a ochentaitrés (83) en 2023. Esto a pesar de la salida de personal clave y las dificultades enfrentadas para su reemplazo.

Las inspecciones integrales implican la participación de todas las gerencias de esta Dirección y abarcan la evaluación de varios tipos de riesgos. El riesgo de crédito continúa siendo el más significativo en el balance de los bancos, representando el 60% del peso relativo. Le siguen el riesgo de mercado, liquidez, tasa, operativo, legal, tecnológico y de ciberseguridad.

### A. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

La automatización de procesos juega un papel clave en la consecución de metas. Este año, el esfuerzo adicional estuvo orientado a lograr el 50% de la automatización de los cuadros estadísticos que conforman los informes especializados, los cuales constituyen un análisis detallado de cada uno de los riesgos previamente descritos y que enfrentan las entidades bancarias.

Adicional a esta meta, se propuso automatizar el 50% del análisis estadístico previo al inicio de las inspecciones, en la procura de tener tableros de control que muestren indicadores que permitirán escoger, de la gama de procedimientos aplicados, el más adecuado para medir y valorar cada uno de los riesgos de una manera aún más científica y objetiva.

### B. RIESGOS SOCIOAMBIENTALES, DE GOBERNANZA Y CLIMÁTICO

Durante este periodo, se ha dado un impulso significativo a los temas socioambientales y de gobernanza, incluido el riesgo climático.

En este sentido, en el año 2017, se incorporó al marco de la regulación de gestión integral de riesgos lo relativo al riesgo socioambiental y de gobernanza (Acuerdo Bancario N.º 8-2010) y en el año 2022 se incluyeron los riesgos climáticos relacionados a éste (Acuerdo Bancario N.º 11-2022), ya que el país no es ajeno a los posibles impactos negativos que puedan surgir del cambio climático, los cuales no solamente están asociados a los riesgos físicos derivados de las pérdidas que se puedan producir, sino que, además, se deben medir y valorar éstas o los impactos que se pueden producir como efecto de la transición hacia una economía baja en emisiones, por lo que se incorporaron en la

regulación los efectos derivados del riesgo de transición para la adecuada mitigación y control por parte de las entidades bancarias.

En el año 2022, se aprobó el Acuerdo de Cooperación entre la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial (BM), el Banco de Desarrollo de los Países Bajos (FMO), el Fondo Noruego de Inversión para Países en Vías de Desarrollo (Norfund) y el CCSBSO. Los entregables de este acuerdo serán:

1. La realización de un estudio de referencia en el que se examinará y evaluará el contexto actual de las reglamentaciones y prácticas ambientales y sociales que abordan estos riesgos entre las superintendencias que integran el CCSBSO.
2. El desarrollo de uno o más talleres que aseguren la comprensión y aplicación adecuadas de las mejores prácticas y normas ambientales y sociales internacionales, siguiendo las Normas de Desempeño de IFC, los Principios rectores de la Organización de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos Humanos, entre otras mejores prácticas internacionales.
3. El apoyo a las superintendencias participantes miembros del CCSBSO en el diseño de las hojas de ruta de cada una, según sus prioridades y objetivos estratégicos, que les permitan adoptar e implementar estándares internacionales y normativas en materia de gestión de riesgo ambiental y social; y otras actividades relacionadas para el cumplimiento de lo dispuesto.

La Dirección de Gestión de Riesgos de esta Superintendencia participó en el taller organizado por esta consultoría, en el que se analizaron los siguientes temas: criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la gestión de carteras; integración de la gestión de riesgos relacionados con el clima al monitoreo y la supervisión; reducción de las lagunas de datos y la sensibilización y asistencia técnica, con el fin de obtener insumos sobre la visión de las entidades bancarias supervisadas con relación a la gestión y supervisión del riesgo ASG y la exposición a los riesgos climáticos y sociales de las carteras de crédito, conforme a los objetivos planteados. En esta capacitación participaron ochenta (80) colaboradores de bancos de licencia general con la asistencia del 97% de los bancos convocados y seis (6) funcionarios de la SBP como observadores.

### C. RIESGO TECNOLÓGICO

En materia de riesgo tecnológico, se realizaron ciento treintaicinco (135) inspecciones especiales, a saber: inspecciones para la aprobación de nuevos canales o productos de canales electrónicos e inspecciones por reclamos de clientes relacionados con el uso indebido o fraudulento de los canales y servicios bancarios.

Este año, entre las solicitudes aprobadas se destacan:

- **Firma Electrónica:** Es un servicio que se ofrece por los canales de banca por internet y banca móvil. Diez (10) bancos han sido autorizados para firmar electrónicamente los documentos de productos y servicios, seis (6) de éstas fueron aprobadas en el 2023.
- **Factura Electrónica:** Es un producto totalmente nuevo. Consiste en un comprobante fiscal digital que se expide y recibe en formato electrónico. Cinco (5) bancos fueron autorizados a ofrecer el servicio de emisión de factura electrónica para el cobro de comisiones de productos y servicios.
- **ACH Xpress:** Es un producto que permite realizar transferencias instantáneas de banco a banco o en tiempo real. Un total de catorce (14) bancos solicitaron y se les autorizó el servicio; siete (7) de éstas fueron autorizadas en el 2023.
- **Chatbot (Consultas de Tarjetas de Crédito y Generales de Productos):** Es un servicio que se ofrece a través de banca por internet y banca móvil. Es el programa mediante el cual se puede mantener una conversación y funciona gracias a la inteligencia artificial.
- **Servicios de autogestión:** Once (11) bancos han sido autorizados para ofrecer este servicio, mediante el cual los clientes pueden realizar solicitudes y consultas de productos y servicios.
- Pagos con dispositivos Apple (*Apple Pay*).

Los canales electrónicos son opciones para que los clientes realicen transacciones u obtengan información de los productos que ofrece la entidad bancaria sin acudir a una sucursal o agencia. Esto se evidencia en la disminución de sucursales físicas, de 533 sucursales (junio de 2019) a 498 (junio de 2023).

Los canales electrónicos más utilizados son, en orden de importancia, banca móvil, banca por internet, puntos de venta y cajeros automáticos. El canal de banca móvil ha tenido un crecimiento constante, pasando de 13% en el 2019 a 43% en el 2022.

El crecimiento total del uso de estos canales fue de 70% hasta el 2022. A junio de 2023, en algunos canales, como banca por internet y banca móvil, ya se supera el 50% de las transacciones realizadas en el 2022 por lo que se podrán suponer récords en transaccionalidad para el 2023.

Esta Superintendencia continúa esforzándose para que la tecnología respalde el desarrollo de la supervisión de la gestión integral de riesgos en los bancos, procurando que cuenten con políticas, normas, procedimientos, estructuras y manuales congruentes con el perfil de riesgo de estos, considerando la complejidad y el volumen de sus operaciones, tal cual lo mandata la normativa vigente.



# Asuntos jurídicos **institucionales**

## VII. ASUNTOS JURÍDICOS INSTITUCIONALES

Durante el periodo del 1 de noviembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, la Dirección Jurídica abordó una variedad de asuntos jurídicos cruciales y se llevaron a cabo gestiones y análisis especializados en torno a los titulares de licencias bancarias y fiduciarias, incluyendo traspasos de acciones y consolidaciones económicas tanto a nivel nacional como internacional. Estas acciones demuestran el compromiso continuo con la excelencia legal y el fortalecimiento del sector financiero.

Los trámites se atendieron de manera oportuna y eficiente, en concordancia con la Constitución de la República de Panamá, las Leyes, sus respectivas reglamentaciones y la normativa bancaria y fiduciaria.

Se brindó constante asesoría jurídica a los funcionarios de esta Superintendencia y se atendieron asuntos administrativos, en coordinación con las Direcciones de Recursos Humanos, Administración, Comunicación y Relaciones Públicas y Finanzas.

Enmarcado en una constante actualización sobre temas legales afines a la competencia de esta Superintendencia, se atendieron y dio seguimiento a las consultas de los usuarios internos y externos sobre temas relacionados, entre otros, a la aplicación de la Ley Bancaria y sus disposiciones reglamentarias; la Ley Fiduciaria y el Régimen del FECL. Igualmente, esta Dirección participa en la defensa de los actos administrativos de esta Superintendencia ante la Corte Suprema de Justicia y en la discusión de los proyectos de leyes relativos a los temas de nuestra competencia.

Además, se participó en el PESF efectuado por el FMI y en el desarrollo, la evaluación y la discusión de los criterios sobre: concesión de licencias, adquisición o transferencia de propiedad significativa, fusiones bancarias, resolución bancaria y régimen sancionatorio.

La información que se presenta a continuación se fundamenta en lo registrado del 1 de noviembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, por parte de las Gerencias de Licencias y Autorizaciones, Trámites Procesales Administrativos y Estudios Legales.

### A. GERENCIA DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

En la Gerencia de Licencias y Autorizaciones se atendieron las solicitudes correspondientes a los regímenes bancario y fiduciario respecto a: actos corporativos, modificaciones de Pacto Social, fusiones, traspaso o adquisiciones de acciones, reorganizaciones corporativas, liquidaciones voluntarias, tercerizaciones, bienes adjudicados, entre otros.

Asimismo, se absolvieron consultas de los regímenes bancario, fiduciario y de prevención de blanqueo de capitales, así como requerimientos de información formulados por el Ministerio Público, el Órgano Judicial y otras entidades.

Dos (2) miembros del equipo asistieron a rendir entrevista en calidad de profesional idóneo, en materia bancaria, en diligencia ante la Sección de Investigación y Seguimiento de Causas de Delitos contra la Fe Pública del Ministerio Público.

Igualmente, a esta Gerencia le corresponde la evaluación y el cumplimiento de la Ley N.º 56 de 11 de julio de 2017, que establece la participación de las mujeres en las juntas directivas de bancos y fiduciarias. En este sentido, compila anualmente la información que se publica en la sección «Otros Enlaces», de la página web de esta Superintendencia, denominada «Participación de mujeres en Juntas Directivas».

A continuación, se presenta el resultado de las gestiones realizadas:

N.º	Tipo de trámite	Gestiones realizadas
<b>1</b>	<b>Solicitudes de fusiones bancarias</b>	
	Autorizadas	2
<b>2</b>	<b>Solicitud de traspaso de acciones bancarias que conllevan cambios de control, actuación en concierto e injerencia significativa</b>	
	Autorizadas	3
	Desistidas	2
<b>3</b>	<b>Solicitud de traspaso de acciones bancarias que no conllevan cambios de control, actuación en concierto, injerencia significativa o dentro del mismo grupo bancario</b>	
	En trámite	1
	Autorizadas	10
<b>4</b>	<b>Solicitud de reorganización de grupos bancarios</b>	
	En trámite	1
	Autorizadas	5
<b>5</b>	<b>Solicitud de traspaso de acciones fiduciarias que conllevan cambios de control, actuación en concierto e injerencia significativa</b>	
	Autorizadas	3
<b>6</b>	<b>Solicitud de traspaso de acciones fiduciarias que no conllevan cambios de control, actuación en concierto, injerencia significativa o dentro del mismo grupo económico</b>	
	Autorizadas	8
<b>7</b>	<b>Cambio de razón social de bancos</b>	1
<b>8</b>	<b>Cambio de razón social de fiduciarias</b>	1
<b>9</b>	<b>Solicitud de Liquidación Voluntaria Bancaria</b>	
	En trámite	4
<b>10</b>	<b>Solicitud de Liquidación Voluntaria Fiduciaria</b>	
	En trámite	5
<b>11</b>	<b>Autorización para ejercer el negocio de arrendamiento financiero</b>	2

<b>12</b>	<b>Traspaso de carteras</b>	<b>2</b>
<b>13</b>	<b>Actos corporativos de bancos (cambios de juntas directivas, modificaciones al pacto social y designaciones de gerente general)</b>	<b>96</b>
<b>14</b>	<b>Actos corporativos de fiduciarias (cambios de juntas directivas, modificaciones al pacto social y designaciones de gerente general)</b>	<b>17</b>
<b>15</b>	<b>Otorgamiento de poderes generales y poderes especiales de entidades bancarias</b>	<b>58</b>
<b>16</b>	<b>Otorgamiento de poderes generales y poderes especiales de entidades fiduciarias</b>	<b>2</b>
<b>17</b>	<b>Inclusión o exclusión de sociedades de grupos bancarios</b>	<b>3</b>
<b>18</b>	<b>Aumento o disminución de capital pagado / autorizado</b>	<b>6</b>
<b>19</b>	<b>Cierre o traslado de establecimientos bancarios</b>	<b>30</b>
<b>20</b>	<b>Solicitud de banca compartida</b>	<b>7</b>
<b>21</b>	<b>Solicitud de excepción al plazo de bienes inmuebles adjudicados</b>	<b>25</b>
<b>22</b>	<b>Solicitud de arrendamiento de bienes adjudicados</b>	<b>15</b>
<b>23</b>	<b>Autorización de ajustes reserva dinámica o devolución de provisión dinámica</b>	<b>4</b>
<b>24</b>	<b>Solicitud de no objeción para emisiones de bancos y grupos bancarios (capital primario y secundario)</b>	<b>3</b>
<b>25</b>	<b>Solicitud de prórroga para castigo de préstamos hipotecarios</b>	<b>44</b>
<b>26</b>	<b>Opiniones para el registro de casas de cambio y empresas de remesas</b>	<b>4</b>
<b>27</b>	<b>Autorización o denegación del uso de la palabra banco</b>	<b>1</b>
<b>28</b>	<b>Solicitud de autorización para tercerización</b>	<b>14</b>
<b>29</b>	<b>Consultas sobre regímenes bancario, fiduciario y de prevención</b>	<b>40</b>
<b>30</b>	<b>Solicitud de información (oficios) del Ministerio Público</b>	<b>23</b>
<b>31</b>	<b>Solicitud de información (oficios) del Órgano Judicial</b>	<b>6</b>
<b>32</b>	<b>Solicitud de información (oficios) de otras entidades</b>	<b>8</b>
<b>33</b>	<b>Comunicaciones con reguladores extranjeros</b>	<b>6</b>
<b>34</b>	<b>Evaluación y revisión de cuestionarios en Cumplimiento de la Ley N.º 56 de 2017, sobre participación de mujeres en las juntas directivas de los bancos</b>	
	Bancos	40
	Fiduciarias	59
	<b>Total</b>	<b>561</b>

## B. GERENCIA DE TRÁMITES PROCESALES ADMINISTRATIVOS

La Gerencia de Trámites Procesales Administrativos ha tramitado procesos administrativos sancionatorios a entidades bancarias, entidades fiduciarias y otros sujetos obligados financieros por incumplimiento de los regímenes bancario, fiduciario y de prevención de blanqueo de capitales.

Durante este período se han emitido: ocho (8) sanciones pecuniarias, de las cuales siete (7) se encuentran ejecutoriadas y una (1) está recurrida y una (1) resolución 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.

Además, se han proferido veinticuatro (24) resoluciones de formulación de cargos, de las cuales, a la fecha, veintidós (22) se encuentran ejecutoriadas y dos (2) no están ejecutoriadas. Se han admitido cuarenta (40) denuncias, de las cuales treintaitrés (33) han sido notificadas, cuatro (4) están pendientes de notificar y tres (3) aún no están ejecutoriadas.

Igualmente, se han formulado ciento treintaidós (132) resoluciones varias, de las cuales cien (100) se encuentran ejecutoriadas. Actualmente, se mantienen doscientos (200) procesos administrativos por denuncia en trámite, de los cuales noventa (90) corresponde al período comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 y el 10 de octubre de 2023.

A continuación, los resultados de la gestión:

N.º	Tipo de trámite	Número de gestiones	Ejecutoriadas	No ejecutoriadas
<b>1</b>	Sanciones impuestas	8 sanciones impuestas	8	1
<b>2</b>	Resolución de inhabilitación para ejercer cargos directivos en entidades que se dediquen al negocio de banca y de fideicomiso	1 inhabilitación	1	
<b>3</b>	Resolución de formulación de cargos	24 resoluciones emitidas	22	2
<b>4</b>	Admisión de denuncia	40 resoluciones emitidas	33	7
<b>5</b>	Resoluciones varias	132 resoluciones emitidas	100	32

Al mismo tiempo, la Gerencia ha acogido los siguientes trámites:

N.º	Tipos de trámites	Cantidad
<b>1</b>	Atención de oficios y requerimientos	22
<b>2</b>	Atención de consultas internas	63
<b>3</b>	Atención de consultas externas	12
<b>4</b>	Atención de notificaciones de procesos	119
<b>5</b>	Elaboración de Informe Ejecutivo de Procesos Sancionatorios	8

Del mismo modo, se han atendido los siguientes temas:

- Elaboración del informe y atención a la inspección especial para la defensa del Estado Panameño (Superintendencia de Bancos de Panamá) ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, por el monto de B/.73,964,755.00

- Preparación y atención para visita, en el mes de septiembre de 2023, del GAFI (tema sancionatorio).
- Diligencias ante el Ministerio Público.
- Preparación y atención de información para la misión presencial del PESF.
- Organización y coordinación de la Jornada de Actualización Bancaria y Fiduciaria, con respecto a la escogencia de los temas, contactar a los expositores y a los participantes.
- 

### C. GERENCIA DE ESTUDIOS LEGALES

En la Gerencia de Estudios Legales se gestionan, entre otras actuaciones, las consultas relacionadas con temas jurídicos, jurisprudenciales y comparativos de derecho bancario desarrollado en la Ley Bancaria y la Ley Fiduciaria, así como los atinentes al régimen de prevención establecidos en la Ley N.º 23 de 2015. De igual manera, se atienden las impugnaciones y solicitudes del Régimen FECI, respecto a los cuales esta Superintendencia figura como ente administrador de los fondos, según lo dispone el Texto Único de la Ley N.º 4 de 1994. Por otra parte, absuelve consultas y peticiones emitidas por entes privados y públicos, entre los cuales se encuentran el Ministerio Público y el Órgano Judicial.

En cuanto a funciones de índole administrativa, la Gerencia atiende los procedimientos de contratación pública, de recursos humanos, emisión de circulares y, en apego al Plan Estratégico de la Superintendencia, participa en la elaboración de convenios interinstitucionales enfocados en la capacitación continua y la elaboración de procedimientos internos para el mejor desarrollo de las atribuciones asignadas.

A continuación, se presenta la compilación de datos según gestión:

N.º	Tipo de trámite	Gestiones realizadas
1	Procedimientos de Alcance FECI – Texto Único de la Ley N.º 4 de 1994	7 procedimientos
2	Procedimientos de Devolución FECI – Texto Único Ley N.º 4 de 1994	71 procedimientos
3	Gestiones por el Régimen de Contrataciones Públicas	19 resoluciones de procedimientos
	Texto Único de la Ley N.º 22 de 2006	1 resolución de adjudicación de acto público
4	Atención de solicitudes	
	Órgano Judicial	11 respuestas
	Ministerio Público	64 respuestas

N.º	Tipo de trámite	Gestiones realizadas
5	Preparación de Circulares para entes bancarios y fiduciarios	23 circulares emitidas
6	Atención de consultas legales recibidas por vía electrónica	24 consultas absueltas
7	Gestión de procedimientos especiales del régimen bancario	2 procedimientos
8	Atención de solicitudes de prórroga de enajenación de inmuebles	130 notas emitidas
9	Elaboración de convenios de la SBP con entes públicos o privados	5 convenios firmados
10	Atención de solicitudes del Ministerio de Trabajo	28 solicitudes libradas
11	Atención de procedimientos internos – RR. HH.	3 resoluciones de Carrera de Supervisor Bancario 1 consulta procedimiento disciplinario
12	Elaboración de procedimientos para la gestión del Régimen FECI – Texto Único de la Ley N.º 4 de 1994	1 proyecto de procedimiento de impugnación
13	Elaboración de procedimientos de impugnación al Régimen FECI – Texto Único de la Ley N.º 4 de 1994	2 proyectos de procedimientos de impugnación

#### D. OTRAS ACTIVIDADES

1. Asesoramiento constante al superintendente de Bancos y al personal de la Superintendencia en las consultas formuladas y colaboración para la solución de temas legales.
2. Se brindaron opiniones técnico-legales al superintendente de Bancos en lo que correspondiese, en la elaboración y aplicación de normas relativas a los regímenes bancario y fiduciario.
3. Se emitieron ciento veintinueve (129) certificaciones solicitadas por entidades bancarias y fiduciarias.
4. La Dirección Jurídica, con la colaboración de otras Direcciones y de excelentes expositores, realizó en noviembre de 2022, la XX Jornada de Actualización Bancaria 2022 «Fortalecer y consolidar la gestión administrativa y judicial en Panamá», evento auspiciado por esta Superintendencia, donde se desarrollaron temas como: Fintech de Pago y la propuesta de Anteproyecto del Sistema Nacional de Pagos, protección de datos, el fideicomiso de garantía como estructura jurídica en la gestión y desarrollo de proyectos habitacionales, conociendo al

beneficiario final del delito de defraudación fiscal, los requerimientos de autoridad competente frente a la confidencialidad bancaria-confidencialidad administrativa, proceso de Supervisión: inspección integral, especial y de seguimiento e identificación de los hallazgos. Esta jornada estuvo dirigida, principalmente, a los funcionarios del Órgano Judicial y del Ministerio Público. Participaron, además, funcionarios de la Procuraduría de la Administración, Ministerio de la Presidencia, Tribunal Superior de Trabajo, Superintendencia de Sujetos No Financieros (SSNF), Superintendencia del Mercado de Valores, Superintendencia de Seguros y Reaseguros, Unidad de Análisis Financiero, Registro Público, Dirección General de Empresas Financieras del Ministerio de Economía y Finanzas y otras instituciones públicas.

5. Atención de temas jurídicos relacionados con bancos que se encuentran en estado de Liquidación Forzosa, a saber:
  - Banco Privada D 'Andorra (Panamá), S.A.
  - ES Bank (Panamá), S.A.
  - FPB Bank Inc.
  - Allbank Corp.
6. La Dirección Jurídica ha participado en la siguiente medida de relevancia en el sector bancario, cuya respectiva Resolución puede consultarse en la página web de la Superintendencia: ATLAS BANK (PANAMÁ), S.A. titular de Licencia General, fue objeto de una Toma de Control Administrativo y Operativo, mediante Resolución SBP-BAN-R-2023-01296 de 15 de septiembre de 2023.

Se han atendido más de 1,438 trámites, dentro de los cuales se encuentran la emisión de notas, Resoluciones, Circulares y Certificaciones para la consideración del superintendente de Bancos, de la secretaría general y otras instancias de la institución, respondiendo a diversos trámites legales.



Asuntos y Proyectos  
**Internacionales**

## VIII. ASUNTOS Y PROYECTOS INTERNACIONALES

La Superintendencia de Bancos de Panamá participa en los principales foros internacionales, facilitando el intercambio efectivo de experiencias y conocimientos en la supervisión y regulación del sistema financiero. Esta participación también brinda acceso a diversos modelos de desarrollo, contribuyendo así al mejoramiento de la función supervisora y al fortalecimiento organizacional de la institución.

En ese sentido, se coordinaron las dos fases del PESF, en donde el FMI y el BM visitaron el país con el objetivo de evaluar el sistema financiero panameño en cuanto al cumplimiento de los 29 Principios de Basilea, las políticas macro prudenciales, la red de seguridad bancaria, la implementación de las finanzas verdes, la digitalización, las medidas de prevención de blanqueo de capitales, entre otros.

La finalidad del PESF es ayudar a los países a minimizar la ocurrencia y la gravedad de las crisis financieras, medir la estabilidad y solidez del sector financiero y evaluar la manera en que este sector puede contribuir al crecimiento y el desarrollo.

Durante la evaluación, el FMI se especializa en los aspectos relacionados con la estabilidad, mientras que el BM se centra en las necesidades de desarrollo del sistema financiero del país.

Durante el proceso de evaluación se celebraron ciento ochenta y tres (183) reuniones y se coordinó la respuesta de nueve (9) cuestionarios sobre el sector financiero, culminando en un evento en donde se contó con la presencia de Jorge Luis Almengor, viceministro de Finanzas; Amauri A. Castillo, superintendente de Bancos; los titulares de las Superintendencias de Sujetos No Financieros y de Seguros y Reaseguros, así como otros representantes del sector financiero.

Al culminar la evaluación, los organismos internacionales presentarán una serie de recomendaciones al país que servirán de guía para reforzar algunas áreas con posibilidades de que el FMI y el BM puedan ofrecer asistencias técnicas en el futuro.

### A. PROYECTO DE ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Desde el año 2018, esta Superintendencia lidera el desarrollo del proyecto de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), con el objetivo de promover la educación financiera en cuatro (4) grupos prioritarios: Comunidad educativa, Emprendedores y empresarios de la Micro y Pequeña Empresa, Trabajadores y Población vulnerable.

Dentro del proyecto de ENEF y del programa de educación financiera «Tu Balboa con Sentido» se considera la participación de la SBP en eventos de gran impacto como la Feria Internacional de David, la Feria Internacional de Azuero y la Feria Internacional del

Libro, logrando impactar directamente a 5,410 personas que visitaron los estands y participaron en talleres y actividades formativas en los que se resaltaron temas como: finanzas personales, ahorro y manejo de presupuesto, entre otros.

Gracias al curso virtual gratuito de educación financiera «Mejores decisiones desde hoy», disponible en el sitio web: <https://tubalboaconsentido.gob.pa/> se ha impactado directamente a 5,878 personas que aprendieron a gestionar sus finanzas de manera responsable. Hasta la fecha, más de 2.6 millones de ciudadanos han aprovechado estas herramientas.

## B. PLAN PILOTO MEDUCA-SBP

El Ministerio de Educación (Meduca) y la SBP trabajan en conjunto, como parte de la ENEF, en la implementación de un plan piloto para impartir educación financiera en las escuelas primarias oficiales del país. Con esta iniciativa se han desarrollado el manual para docentes y los cuadernillos de trabajo destinados a los estudiantes de primaria, con el propósito de enseñarles conceptos básicos sobre el uso responsable de los recursos financieros y promover la cultura del ahorro desde temprana edad.

Este plan piloto impactará, en una primera etapa, a 5,321 estudiantes y 273 docentes de los siguientes centros educativos: Escuela Dr. Belisario Porras (Panamá Centro); Villa Milagro (Panamá Norte); Bilingüe Zapallal (Darién); Centro de Educación Básica General Los Molejones (Coclé); Escuela Bilingüe Federico Escobar (Panamá Centro); Centro Educativo Bilingüe Nuevo Progreso (Panamá Norte); Escuela Bilingüe San Vicente de Paúl (Colón); Escuela Las Colina de Cáceres (Panamá Oeste); Centro Laboral Madre Caridad Brader (Panamá Oeste); y Escuela Biroquerá (Darién). Estos centros educativos fueron dotados del manual del docente y los cuadernillos de trabajo de cada grado.

La creación y adaptación de este material educativo ha sido supervisado por especialistas del Meduca, provenientes de diversas áreas, como Currículo y Tecnología Educativa, Educación Básica General, Educación Media Académica y Educación Profesional y Técnica, de la SBP y la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe. Esta colaboración garantiza que los contenidos sean apropiados y eficaces para la enseñanza.

Resulta importante indicar que todos los materiales, incluyendo el manual del docente y los cuadernillos de trabajo de primer a sexto grado de primaria, se encuentran disponibles en la nueva sección del sitio web de Tu Balboa con Sentido, «Finanzas en tu colegio» a la que pueden acceder por medio del siguiente enlace: <https://tubalboaconsentido.gob.pa/finanzas-en-tu-colegio/>

## C. COOPERACIÓN TÉCNICA PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Se está culminando una asistencia técnica no reembolsable, gracias al Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), a efectos de desarrollar tareas específicas y asignar roles a los actores claves para la implementación de la ENEF e igualmente el país contará con una serie de recomendaciones para la puesta en marcha de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

## D. PRIMER COLEGIO DE SUPERVISORES DEL GRUPO BAC CREDOMATIC

Como parte de las actividades la Dirección de Asuntos y Proyectos Internacionales enfocadas en mejorar la función supervisora, durante el periodo reportado, se llevó a cabo el Primer Colegio de Supervisores del Grupo Bac Credomatic, los días 7 y 8 de septiembre de 2023, con la participación de la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras, la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras de Nicaragua, la Superintendencia de Bancos de Guatemala, esta Superintendencia y la Junta Directiva Corporativa y los altos ejecutivos del grupo financiero.

## E. PROYECTO DE TAXONOMÍA VERDE DE CENTROAMÉRICA

La SBP formalizó su adhesión al proyecto de taxonomía verde de Centroamérica, iniciativa impulsada por el CCSBSO y apoyada por la IFC, miembro del Grupo del BM, el Banco de Desarrollo de los Países Bajos (FMO) y el Fondo Noruego de Inversión para Países en Vías de Desarrollo (Norfund).

Este acuerdo consta de tres componentes, a saber: Componente 1 Taxonomía de las finanzas sostenibles; Componente 2 Criterios Ambientales, Sociales y Gobernanza (ASG) y Componente 3 Riesgos Climáticos y Sociales.

El objetivo de esta Superintendencia es elaborar una guía de finanzas sostenibles que incluya las definiciones de actividades económicas y los activos que pueden ser considerados como verdes de conformidad con los estándares internacionales.

La incorporación de personal técnico de la SBP en estos esfuerzos regionales complementa el trabajo que se está desarrollando para ajustar los flujos del sector financiero panameño a los objetivos del Acuerdo de París sobre cambio climático incluyendo la aprobación, en octubre de 2022, por el *Green Climate Fund* del compromiso de Panamá, liderado por el Ministerio de Ambiente (MiAmbiente), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles de Panamá.

Esta Superintendencia participa de las mesas de discusión técnica conformadas para integrar criterios de sostenibilidad en diversas actividades económicas y alinear los flujos de capital. Además, es parte del Comité de Supervisión de la Taxonomía, integrado por varias entidades gubernamentales, con el fin de aprobar e implementar ésta en el país.

#### F. PANAMÁ COMO SEDE DE EVENTOS INTERNACIONALES

La República de Panamá ha sido sede de importantes encuentros internacionales, entre los que se destacan:

- El 31 de marzo de 2023, se llevó a cabo la Octava Versión del Diálogo de Banca Público Privado de EE.UU. y Centroamérica sobre la Banca Corresponsal, con miras a promover el acercamiento directo entre las autoridades y los bancos centroamericanos y estadounidenses, sobre cómo se manejan en la actualidad las relaciones de corresponsalía bancaria y qué controles y procesos se requieren implementar, con mayor énfasis en un mundo económico en constante evolución y ajustado a las nuevas realidades de la región.
- Los días 27 y 28 de julio de 2023, se celebró la Asamblea General y la Reunión de Junta Directiva del CCSBSO, evento al cual asistieron representantes de entidades supervisoras de Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana, Colombia y Panamá.

Además, del 17 al 19 de octubre el país fue el punto de encuentro de tres (3) importantes eventos, a saber:

- CVIII Sesión de la Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA).
- Reunión de Alto Nivel para las Américas, organizada conjuntamente por la ASBA, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y el Instituto de Estabilidad Financiera (FSI) del Banco de Pagos Internacionales (BIS)
- XXVI Asamblea de la ASBA.

La SBP, al ser la anfitriona de estos eventos en los que participaron representantes de más de veintiocho (28) países y de organismos internacionales, asume el compromiso de presentar al país como referente en materia de supervisión y regulación del sector financiero.

## G. RELACIÓN CON ORGANISMOS INTERNACIONALES

Esta Superintendencia busca mantener una relación directa con los organismos internacionales y las instituciones de supervisión del extranjero a efecto de recibir apoyo en el desarrollo de actividades complementarias a las tareas institucionales y así contribuir al fortalecimiento del régimen de regulación y supervisión panameño.

Los organismos internacionales ayudan a robustecer el proceso de regulación y supervisión a través de la remisión de documentos de trabajo, encuestas, documentos consultivos, boletines de noticias, estudios relacionados a las actividades que se originan en el ámbito internacional y permiten la participación de esta institución en foros, capacitaciones, grupos de trabajo, eventos de promoción y el desarrollo de programas de asistencias técnicas y cooperación sobre diversos temas.

En la Dirección se coordinaron las siguientes Encuestas y Estudios:

1. Encuesta de expectativas de regulación y supervisión bancaria en las Américas para 2023, ASBA.
2. Documento consultivo de modalidad de trabajo y la supervisión in situ, ASBA/SBS Perú.
3. Encuesta sobre políticas climáticas y ASG en el sector financiero, BID/ASBA.
4. Encuesta Anual de identificación de necesidades de capacitación 2024, ASBA.

Esta Superintendencia es miembro de los siguientes organismos internacionales que actúan como propulsores de la regulación y supervisión de entidades financieras en un ámbito global y regional:

- **Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA):** Constituye un foro de alto nivel para el intercambio de ideas sobre las materias de competencia de los supervisores bancarios e impulsa los programas de cooperación en torno a todas las actividades relacionadas con la supervisión bancaria y promueve constantemente la realización de estudios y programas de capacitación.
- **Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO):** Ofrece al país un foro de alto nivel que fomenta la cooperación para la supervisión eficaz de grupos bancarios con presencia regional, así como la implementación de estándares en estos países, tales como Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana, Panamá y Colombia.

- **Centro de Estudios Monetarios de Latinoamérica (CEMLA):** Es la Asociación Regional de Bancos Centrales de América Latina y el Caribe cuyo principal cometido es promover un mejor conocimiento de temas monetarios y financieros en la región.
- **Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) del FMI:** Es una organización creada con el objetivo de incrementar la asistencia técnica para el fortalecimiento de las capacidades en Centroamérica, Panamá y República Dominicana, brindando asistencias técnicas enfocadas en el desarrollo institucional en programas de regulación y supervisión bancaria.
- **Red Internacional de Educación Financiera (INFE)** de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Es organización internacional que promueve la Educación Financiera mediante la investigación, elaboración y promoción de políticas y mejores prácticas sobre este tema.

Asimismo, se cuenta con el apoyo de organismos internacionales como: el FMI, el 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) y el CAF, que se constituyen en verdaderos aliados de esta Superintendencia.



# Servicio de Atención al Cliente Bancario

## IX. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La principal misión de la Superintendencia de Bancos de Panamá reside en preservar la robustez y eficiencia del sistema bancario en el país. En este contexto, uno de sus objetivos fundamentales es salvaguardar los derechos de los consumidores bancarios, con el propósito de fortalecer la confianza del público en el sistema financiero.

Durante este periodo, la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario logró la implementación de un nuevo canal de atención, el «*Chatbot*», que ha gestionado con éxito un total de 7,308 casos.

Además, el personal de la Gerencia ha participado como expositor en capacitaciones sobre el Sistema de Atención de Reclamos de las entidades bancarias y el Procedimiento de Atención de Reclamos ante esta Superintendencia, las cuales fueron dirigidas a los estudiantes de posgrado del doctor Luis Camargo, docente de la Universidad Latina y magistrado del Tercer Tribunal Superior de Justicia.

Asimismo, se instruyó a alumnos de la Licenciatura de Banca y Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, del Centro de Capacitación Bancaria de Panamá y de la Escuela Judicial – Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, bajo la dirección del doctor César Augusto Quintero Correa del Órgano Judicial, recibiendo valoraciones positivas y comentarios elogiosos de los participantes.

En aras de potenciar la eficiencia de las funciones de esta Gerencia, se ha mantenido el uso de herramientas tecnológicas, como el Sistema de reservación de citas «*Fluyapp*», con un total de 1,516 citas atendidas, a fin de garantizar la aplicación justa y oportuna de las disposiciones de la Ley Bancaria y sus regulaciones.

En este orden de ideas, esta Superintendencia se dedica a atender consultas y reclamaciones vinculadas con los derechos de los consumidores bancarios. Este año, se atendieron 982 consultas vía web, manteniendo índices positivos en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de éstas.

Igualmente, se recibieron 573 reclamos contra bancos de licencia general, de los cuales 23.29% se presentaron en el portal web. Además, se cerró, en una primera instancia, la cantidad de 404 reclamos durante el 2023.

Es destacable que esta Gerencia obtuvo un resultado Satisfactorio en la Auditoría Interna de 2023, lo que representó una mejora con respecto a la evaluación del año anterior.



# Administración del **Recurso Humano**

## X. ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Esta Superintendencia enfocó sus esfuerzos en la gestión y los logros alcanzados en cada uno de los procesos de las distintas gerencias que integran la Dirección de Recursos Humanos, a fin de mejorar y fortalecer la eficiencia y efectividad con la que se brindan servicios al CBI.

Durante este periodo, esta Dirección ha implementado cambios significativos en los procesos y explorado herramientas tecnológicas innovadoras, lo que ha posibilitado el cumplimiento exitoso de las metas establecidas. A continuación, se presentan los programas y proyectos más sobresalientes que desarrolla cada una de las gerencias:

### A. GERENCIA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

El mundo laboral experimenta una creciente competitividad, especialmente en el dinámico sector financiero. En este contexto, es esencial que los colaboradores de esta Superintendencia actualicen sus conocimientos y cuenten con las herramientas necesarias para adaptarse a los cambios, ejecutar sus responsabilidades con eficiencia y eficacia y tomar decisiones oportunas.

La innovación y la transformación son elementos clave para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales. En este sentido, el desarrollo y la formación se convierten en instrumentos fundamentales para lograr las metas organizacionales, proporcionando a los colaboradores las habilidades necesarias para sobresalir en un entorno laboral desafiante y en constante evolución.

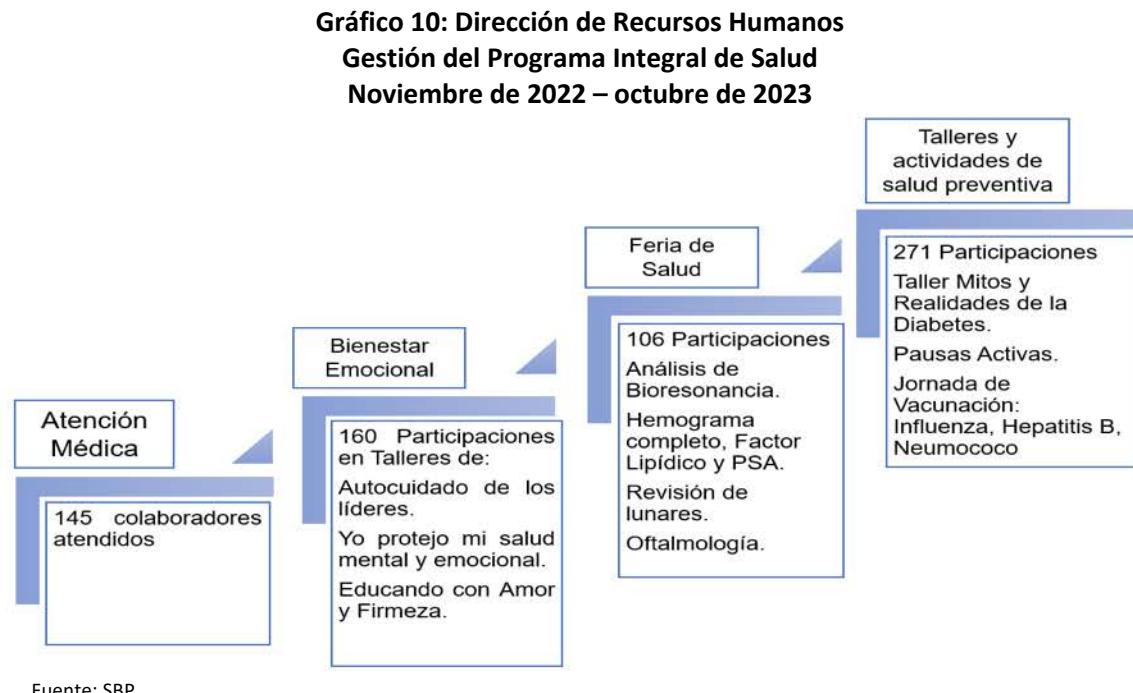
Esto se ha podido lograr, a través de la gestión de los programas de formación continua, con una relevante inversión, y el compromiso de participación del capital humano, datos que pueden ser evidenciados en el siguiente resumen:

**Cuadro 10: Dirección de Recursos Humanos  
Gestión de Capacitación  
Noviembre de 2022 – octubre de 2023**

Nombre del programa	N.º de capacitaciones	N.º de participantes	Horas	Inversión
Capacitación técnica	258	2,391	2,385	B/.215,752.89
Desarrollo de competencias	91	1,311	1,155	B/.112,510.84
Capacitaciones complementarias	79	972	340	B/.1,244.00
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>4,674</b>	<b>3,380</b>	<b>B/.329,507.73</b>

Se reafirma el compromiso con la salud integral de los colaboradores mediante la ejecución de diversas actividades diseñadas para fomentar la prevención de enfermedades. Estas iniciativas incluyen servicios de atención médica, la organización

de ferias de salud, la realización de talleres sobre nutrición y bienestar emocional, entre otros. El objetivo principal es cultivar estilos de vida saludable y promover un ambiente laboral que respalde el bienestar general de cada miembro del equipo. A continuación, se presenta la gestión del Programa Integral de Salud:



## 1. INDUCCIÓN A BANCOS

Con el fin de fortalecer las estadísticas reportadas en el Plan de Acción del GAFI, se realizaron **19** inducciones a los Conglomerados o Grupos Económicos, entre los que se encuentran: Banco de Desarrollo Agropecuario, Bank of China, Banistmo, S.A., Multibank, Inc., Grupo Promerica, Afra Trust Corporation, Banco Ficohsa (Panamá), S.A., Banco Lafise Panamá, S.A., Popular Bank Ltd. Inc., MMG Bank Corporation, Banesco (Panamá), S.A., entre otros, con un total de **2,268 participantes**, generando **un ingreso por autogestión de B/.40,400.00**.

## 2. LOGROS ALCANZADOS

Durante este periodo, la Dirección de Recursos Humanos procuró la consecución de los siguientes objetivos:

## 2.1. CREACIÓN DE LA OFICINA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES:

En cumplimiento al Decreto Ejecutivo N.<sup>o</sup> 56 de 23 de julio de 2008, que establece la creación de Oficinas de Equiparación de Oportunidades en todas las instancias de gobierno, instituciones autónomas y semiautónomas, se crea la Oficina de Equiparación de Oportunidades en la SBP, según lo estipulado por la ley, mediante la Resolución de Junta Directiva N.<sup>o</sup> SBP-JD-0024-2022 de 30 de agosto de 2022.

Esta Oficina elabora programas dirigidos al desarrollo de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, social y cultural, así como mejorar la transversalización de los principios de inclusión social de las personas con discapacidad.

## 2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA SALA DE LACTANCIA:

Con fundamento en lo establecido en la Ley N.<sup>o</sup> 50 de 23 de noviembre de 1995, que protege y fomenta la lactancia materna, y la Ley N.<sup>o</sup> 135 de 23 de mayo de 2020, que reforma la Ley 50 de 1995, que protege y fomenta la lactancia materna, y modifica el Código de Trabajo, esta Superintendencia inaugura la Sala de Lactancia Materna para satisfacer las necesidades de las colaboradoras que se encuentran en su periodo de lactancia, brindándole un espacio cómodo y promoviendo la importancia de la leche materna.

## B. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO

El proceso de reclutamiento y selección de candidatos ha permitido el ascenso del personal de la SBP, facilitando el crecimiento de los colaboradores y el desarrollo de las habilidades blandas y técnicas.

Contrataciones internas	Contrataciones externas	Carrera interna
14	15	4%



Con la implementación de la aplicación de *WhatsApp Business* en el proceso de reclutamiento de candidatos, la Gerencia se ha comunicado con más de 475 candidatos, gracias a la integración con los sistemas de *Konzerta* y *Hiring Room*, permitiendo la interacción instantánea con los futuros aspirantes optimizando así los recursos en la institución.

En otro orden de ideas, para el establecimiento de los objetivos individuales, alineados al cumplimiento del Plan Estratégico, en el año 2022 se registraron en el SIGO 1,628 objetivos de 422 colaboradores, logrando la participación del 99%. De este porcentaje se excluyeron a aquellos funcionarios que, por motivos de cumplimiento de los procedimientos internos, se exceptuaron del proceso.

En cuanto a la ejecución del Sistema de Evaluación del Desempeño por Competencias 360°, para el año 2022, se evaluaron ciento seis (106) líderes con los siguientes cargos: dieciséis (16) directores, cuarentaisiete (47) gerentes y cuarentaitrés (43) coordinadores; permitiendo la participación del 96% a la fecha de cierre establecida. Esto representa un total de 299 evaluaciones.

Enfocada en la mejora continua, alineada al plan estratégico, y en aras de la transformación digital, la Gerencia adquirió e implementó el software *Talentia* para la administración centralizada de los procesos clave de Recursos Humanos. Gracias a esta herramienta se ha logrado un 80% de avance en la actualización y migración de la información a la nueva versión 12.

### C. GERENCIA DE COMPENSACIÓN, PLANILLAS Y BENEFICIOS

Como parte de las adecuaciones tecnológicas desarrolladas durante este año, se reemplazó el sistema de planillas existente desde el año 2000, incorporando un nuevo sistema de alta tecnología que permite la integración con otras soluciones, por medio de procesos tipo *Batch* o *Webservices*, y facilita:

- El procesamiento de diferentes tipos de planillas regulares, de gastos de representación, decimotercer mes, liquidaciones y otras, de forma ágil y expedita.
- El proceso completo de la planilla preelaborada mensual de la caja de Seguro Social.
- La confección de comprobantes de pago.
- El archivo para pago vía ACH.
- El proceso de pagos especiales como Aguinaldo, Bono por Cumplimiento de Metas y otros ingresos.
- La generación de reportes operativos con capacidad de exportar a diferentes formatos, entre ellos Excel y PDF.
- La parametrización de datos de la institución, el registro de colaboradores nuevos, trasladados y descuentos y la interfaz con sistemas externos.



Se cumplió con la ejecución de las Evaluaciones de Desempeño por Competencias de los niveles operativo y gerencial correspondientes al año 2022. El resultado de éstas es el siguiente: el 71.97% de los colaboradores obtuvo una calificación «Arriba de lo esperado», el 27.96% «Cumple con lo esperado» y el 0.24% se encuentra «Deabajo de lo esperado».

Por otra parte, entre los incentivos que se otorgan a los funcionarios de esta Superintendencia, se efectuó el pago del Bono por Cumplimiento de Metas de 2023, por la ejecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico, con el fin de impulsar la productividad, la eficiencia, el compromiso y la competitividad de los trabajadores y contribuir así al desarrollo social de estos.

Se adquirió e implementó un nuevo sistema de control de asistencia, el cual se concibió bajo el principio de «Transformación Digital», permitiendo la gestión eficaz de las marcaciones en la institución, sin importar la forma de trabajar, es decir, de manera presencial o en trabajo remoto (teletrabajo). Esta nueva solución tecnológica mantiene un diseño web amigable y se encuentra alojada en la Nube (SaaS). Ofrece marcaciones rápidas con reconocimiento facial, cercas de georreferencias e información en tiempo real, múltiples módulos para gestión y amplia gama de reportes, módulo avanzado de horarios y patrones de trabajo, reportes estandarizados y personalizados e integración con el sistema de planillas, entre otros.

Además, la herramienta cuenta con una aplicación móvil que les permite a los colaboradores gestionar procesos de recursos humanos directamente desde sus dispositivos, tales como marcar la asistencia, solicitar permisos y vacaciones, cargar certificados médicos de incapacidad, recibir mensajes institucionales, entre otros.

La SBP, en su proceso de transformación y modernización, está dando pasos importantes hacia la flexibilidad y calidad de vida de todos los funcionarios, adaptándose a las necesidades cambiantes del equipo, la institución y el entorno nacional e internacional. En este sentido, se implementó la nueva política de «Trabajo Híbrido» que posibilitará y procurará la eficiencia, mantendrá altos estándares de productividad y propiciará el balance entre la vida personal y laboral.

# Estrategia y transformación

## XI. ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN

La Dirección de Estrategia y Transformación ha desempeñado un papel crucial como promotor de la transformación y la innovación en la SBP desde enero de 2023.

Uno de los proyectos emblemáticos realizados durante este periodo fue la implementación de cambios significativos en la estrategia de supervisión, a fin de mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos ejecutados por los supervisores en las visitas a las entidades reguladas. Esto sugiere una preocupación por la calidad y la efectividad de la supervisión.

Además, se coordinaron proyectos administrativos a nivel institucional, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua y la optimización de los procesos internos, lo cual es fundamental para la productividad institucional y significa aplicar procesos con mayor eficiencia para lograr mejores resultados con los recursos disponibles.

La Dirección trabaja enfocada en la alineación constante del Plan Estratégico y las metas crucialmente importantes, lo que indica una gestión coherente y orientada al cumplimiento de los objetivos de la SBP.

### A. GERENCIA DE TRANSFORMACIÓN, COORDINACIÓN, CALIDAD Y POLÍTICAS DE SUPERVISIÓN

#### 1. MANUAL ÚNICO DE SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS

En cumplimiento del Pilar 1 de la institución que hace énfasis en el mejoramiento continuo del proceso de supervisión al incorporar propuestas de cambios a través de la actualización del *Manual único de supervisión basada en riesgos* (MUSBER), este año se realizaron las siguientes actualizaciones y aprobaciones:

1. Se realizaron cambios en la conformación de los comités MUSBER, PIP y GRENP. En los tres comités se incluyó como nuevo miembro, con voz y voto, al director de Estrategia y Transformación. Además, se incluyó a la nueva Gerencia de Transformación y Calidad.
2. Se mejoró el proceso de la ejecución de las inspecciones de seguimiento y seguimiento especial incluyendo la reunión de cierre con los ejecutivos principales del banco supervisado.
3. Se crearon carpetas en *TeamMate Plus (TM+)* para adjuntar los documentos de trabajo e información común entre las Direcciones de Supervisión de Conglomerados Financieros, Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias, Prevención del Blanqueo de

- Capitales y Control de Operaciones Ilícitas y Gestión de Riesgos, con el fin de evitar duplicidad de información.
4. Se modificaron los apéndices y anexos por cambios a la estructura. De igual forma, se actualizaron los procedimientos de Riesgo Operativo y Riesgo Legal, alineándolos a los nuevos acuerdos, y se adicionaron modificaciones al riesgo de Prevención para que los procesos sean más eficientes.
  5. Se aprobó una mejora en la elaboración del informe GRENP de inspección (interno y externo), que está relacionado con la entrega de la calificación GRENP a los bancos, principalmente para los que obtuvieron calificación de 3, 4 y 5.
  6. Se modificó el capítulo 10 del proceso de Supervisión *Extra Situ*.

Actualmente, se está trabajando en quince (15) cambios que serán presentados al comité para su aprobación.

## 2. PROYECTOS EN *POWER BI*

La Gerencia actualiza semanal, mensual y trimestralmente ciento setenta y siete (177) vistas en *Power BI*, creadas para el análisis extra situ de los bancos asignados a los analistas financieros de las Direcciones de Supervisión de Conglomerados Financieros y Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias.

Los datos se acceden a través de una base de datos de *Microsoft SQL Server*, la cual es una réplica del servidor que almacena la información que recibe la SBP de los bancos por medio del Sistema ITBANK.

Estas vistas son utilizadas para detectar cualquier riesgo financiero de forma extra situ para obtener una visión integral del sistema del comportamiento económico de los diferentes bancos del centro financiero.

## 3. IMPLEMENTACIÓN DE *TEAMMATE PLUS*

Se logró la implementación de la herramienta *TeamMate Plus*, la cual le permite a las Direcciones de Supervisión de Conglomerados Financieros, Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias, Gestión de Riesgos y Prevención de Blanqueo de Capitales y Control de Operaciones Ilícitas aumentar la eficiencia, eficacia y productividad en los procesos ejecutados por los inspectores durante las visitas in situ y extra situ realizadas a las entidades reguladas.

Se puede documentar y realizar seguimientos en línea de los procesos y procedimientos que están siendo ejecutados durante las inspecciones, facilitando mayor calidad en el

trabajo realizado y, gracias a su fácil interfaz, se podrá crear y gestionar de manera personalizada la reportería, las estadísticas y los informes que pueden ayudar a la asignación de una calificación y una estrategia de supervisión enfocada en los riesgos altos encontrados en la entidad supervisada.

*TeamMate Plus* será utilizado como el canal de comunicación para enviar y recibir la información que necesitan los gerentes, coordinadores, auditores y analistas y que la entidad pueda recibir el informe de Matriz de Hallazgos y Recomendaciones que recopila los incumplimientos detectados y las recomendaciones que surgen en las inspecciones.

Esta Matriz podrá ser remitida a través de esta herramienta, con su respectivo Plan de Acción y cronograma para subsanar lo detectado por esta Superintendencia. El sistema genera alertas al acercarse la fecha límite para el cumplimiento de lo establecido, lo que posibilita trabajar de una manera simultánea, coordinada y más estrecha con la entidad regulada. Igualmente, el uso de esta herramienta facilitará la modernización del proceso de supervisión utilizando la tecnología, promoviendo la mejora continua, la calidad y la productividad; agilizando de esta manera la ejecución de las inspecciones, lo que asegurará la aplicación de la metodología de supervisión basada en riesgo mejorando el enfoque del proceso de supervisión.

## B. GERENCIA DE ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PROCESOS

En la Gerencia de Estrategia Institucional y Procesos se han gestionado las siguientes actividades:

### 1. PROCESOS

En este periodo se han desarrollado trece (13) procesos en el sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE), relacionados con el área administrativa, ejecutados con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad, el control y la transparencia para las partes involucradas. Dentro de los procesos implementados están:

- Solicitud de Bienes y Servicios.
- Compra de Boletos Nacional.
- Compra de Boletos Internacional.
- Cotización en Línea.
- Convenio Marco.
- Compra Menor (B/.10,000 – B/.50,000).
- Compra Directa.
- Procedimiento Especial.

- Compra menor con excepción de Cotización en Línea.
- Licitación.
- Recepción de Bienes y Servicios.
- Recepción de Boletos.
- Despacho.

## 2. PLAN ESTRATÉGICO Y METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES:

La SBP adoptó la metodología de Franklyn Covey como parte del proceso de transformación organizacional. Ésta se fundamenta en los principios de liderazgo, efectividad y ejecución y es conocida por su enfoque práctico y centrado en resultados.

En esta línea, se han definido los pilares estratégicos, una guerra, tres batallas y las metas crucialmente importantes que establecen una clara visión de lo que busca lograr la SBP.

Para el 2023, se establecieron treintaicinco (35) MCI de dieciséis (16) áreas institucionales, las cuales presentan el siguiente avance:

- Guerra: **65%**.
- Batalla de Tecnología: **66%**.
- Batalla de Procesos: **63%**.
- Batalla de Talento: **63%**.

En cuanto al Plan Estratégico 2020-2024, esta Superintendencia mantiene un avance general de **67%** de los proyectos definidos en los pilares 1, 2, 3 y 4.

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2022 y octubre de 2023, se han elaborado veinte (20) documentos entre los que se incluyen: cinco (5) procedimientos, siete (7) instructivos y ocho (8) políticas que regulan el funcionamiento de la Institución. Dentro de la documentación gestionada, destaca la creación de la Política de Cultura Organizacional que establece normas de convivencia entre colaboradores. Ésta ayudará a fomentar, crear y mantener un ambiente armonioso que favorezca el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la institución.

De igual forma, se gestionó la Política de Trabajo Híbrido que proporcionará a los funcionarios, cuya naturaleza o características del cargo y funciones así lo permitan, la posibilidad de trabajar tanto en la oficina como de forma remota. Esta política redundará en beneficio de los funcionarios que cumplan los requisitos para aplicar a este programa.

## C. GERENCIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

La Gerencia de Proyectos de Innovación Institucional se pone en marcha con la toma de posesión de su gerente en agosto de 2023.

En los 3 meses hasta la fecha de edición de la presente Memoria, esta unidad ha establecido como áreas de acción:

1. Que los procesos sean ágiles y resilientes;
2. Que la tecnología sea el motor de la eficiencia de la institución;
3. Que el capital humano se desarrolle de manera integral, aportando oportunamente con su profesionalismo a la misión y visión de la Superintendencia;
4. Que se cuente con un ámbito dedicado a la investigación y desarrollo (I+D); y
5. Que se ejecuten actividades gerenciales en general.

Las acciones avanzadas más significativas de la Gerencia se detallan a continuación:

### 1. PROCESOS RESILIENTES (AGILIDAD):

- Centro de Innovación. Es un espacio que permitirá la recepción de inquietudes y el abordaje de nuevas tipologías de servicios financieros, particularmente las denominadas Fintech (*Financial Technology* o Tecnología Financiera). Se iniciaron conversaciones con organismos homólogos que cuentan con este mecanismo y consultores del BID para comenzar a esbozar el diseño de esta iniciativa.

### 2. TECNOLOGÍA EN FAVOR DE LA EFICIENCIA (APTITUD):

- Gobierno de Datos. La SBP recibe y genera una enorme, compleja y creciente cantidad de datos, estructurados o no, de diversas fuentes (regulados, proveedores, consumidores bancarios, colaboradores, etc.), que se encuentran dispersos en diversos sistemas y gerencias. Con el Gobierno de Datos se gestionarán estos de manera efectiva, garantizando su calidad, integridad y disponibilidad, cumpliendo con las normas pertinentes, optimizando recursos y mitigando riesgos.

Cabe destacar que, para conseguir que esta Superintendencia pueda hacer uso de las *SupTech* (supervisión con herramientas innovativas, como ciencia de datos o inteligencia artificial), para tomar decisiones informadas y estratégicas, es imprescindible contar con datos de calidad

e íntegros, los cuales serán proporcionados por un adecuado Gobierno de Datos, por lo que este año se inició la licitación pública por mejor valor de un proyecto plurianual para la implementación de una plataforma dedicada a éste.

### 3. TALENTO DESARROLLADO INTEGRALMENTE (ACTITUD):

- Reto de Innovación. Se trata de un concurso interno que impulsa la creatividad en la búsqueda de eficiencias con recursos existentes. El desarrollo de los proyectos se extiende más allá del año 2023. Actualmente, se han observado avances significativos y se han identificado potencialidades de los colaboradores para futuras iniciativas.
- Taller de adaptación cultural. Es una asistencia brindada por el exdirector Ejecutivo de los Laboratorios de Innovación de la Universidad de Harvard (Estados Unidos). Con esta asistencia se busca allanar el camino para lograr que la Superintendencia sea una institución adaptable para abordar oportunamente los desafíos únicos de la industria financiera, comenzando por una transformación de la cultura organizacional.

### 4. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)

- Inteligencia Artificial. Se han comenzado a explorar proveedores de inteligencia artificial, así como extensiones a programas existentes, para permitir eficiencias en temas diversos como las consultas normativas o las reuniones virtuales.

The background of the image is a high-angle aerial photograph of a city's urban landscape. Several modern skyscrapers are visible, including one with a distinctive blue-tinted glass facade and another with a unique, jagged, pyramid-like top. A large, white, diamond-shaped graphic is overlaid on the center of the image, containing the title text.

# Operaciones institucionales

## XII. OPERACIONES INSTITUCIONALES

### A. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS Y GASTOS

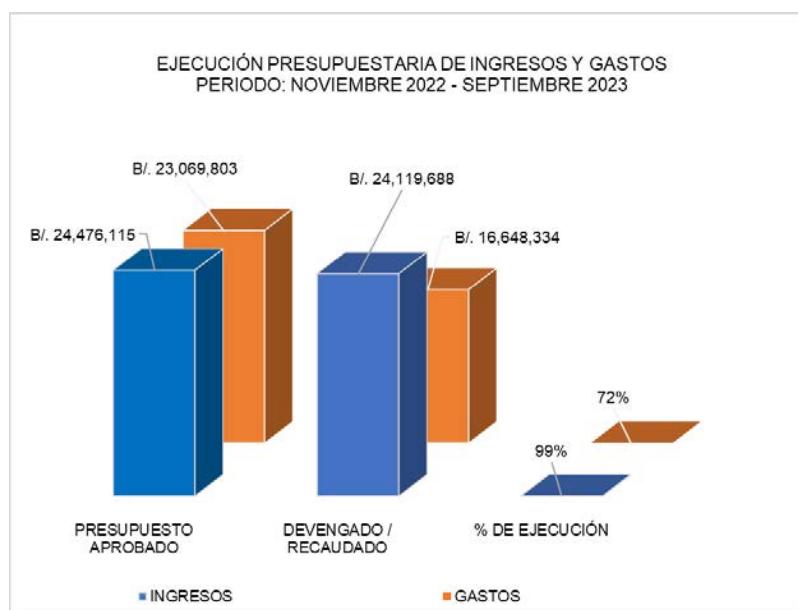
La Dirección de Finanzas, a través de las Gerencias de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, apoya la gestión técnica, utilizando de manera eficaz los recursos financieros y cumple con transparencia y eficiencia la ejecución presupuestaria de la institución.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2023, se aprobaron ingresos por B/.24,476,115, de los cuales se recaudaron B/.24,119,688, lo que representa el 99% del total. En cuanto a los gastos, se aprobaron B/.23,069,803, de los cuales se devengaron B/.16,648,334, reflejando una ejecución del 72%, como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 11: Dirección de Finanzas  
Ejecución presupuestaria de ingresos y gastos  
Noviembre de 2022 – octubre de 2023**

PERIODOS	PRESUPUESTO APROBADO	RECAUDADO / DEVENGADO	% DE EJECUCIÓN
INGRESOS	B/. 24,476,115	B/. 24,119,688	99%
GASTOS	B/. 23,069,803	B/. 16,648,334	72%

**Gráfico 10: Dirección de Finanzas  
Ejecución presupuestaria de ingresos y gastos  
Noviembre de 2022 – octubre de 2023**



## B. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES

Con el objetivo de contribuir de manera eficiente al funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, la Dirección de Administración, a través de las Gerencias de Compras, Bienes Patrimoniales, Gestión de Documentos, Servicios Generales y Seguridad Institucional, brinda los servicios de apoyo a todas las unidades administrativas, gracias a la adecuada programación y ejecución de los procesos, aportando y contribuyendo al logro de las metas propuestas por la institución.

### 1. GERENCIA DE COMPRAS

Durante este periodo, la Gerencia de Compras logró poner en marcha, a nivel institucional, el módulo de Gestión de Compras en el sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE), que ha permitido automatizar los trámites y procesos internos de contratación en esta sola herramienta.

Este proceso unifica y actualiza los sistemas en una versión mejorada que facilita digitalizar la generación de Solicitudes de Bienes y Servicios de tal forma que su proceso sea más rápido, evitando la doble circulación del papel al momento de las firmas, un método de seguimiento para todas las unidades gestoras, la aportación de documentos digitales sin necesidad de impresión, pasar de la solicitud de bienes y servicios finalizada a dar una búsqueda una vez aprobado el proceso de compras en la Gerencia, brindar información de manera digital sin necesidad de llamadas, entre otros beneficios.

Esta nueva herramienta posibilita la trazabilidad de todo el proceso precontractual, contractual y financiero, lo que les permite a los clientes internos dar seguimiento a los avances de sus solicitudes, así como a la ejecución presupuestaria de sus áreas. Este sistema también le ha facilitado a la Sección de Almacén la automatización de los formularios de recepción de bienes y servicios, las solicitudes de despacho, los recibidos conforme a proveedores, entre otros.

Este año, el personal de esta Gerencia fue capacitado por la Dirección General de Contrataciones Públicas en el uso de la versión 3 del portal de *PanamáCompra*. Herramienta que actualmente se utiliza para realizar las compras menores de cotización en línea.

### 2. GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Gracias al acuerdo celebrado entre la SBP y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se creó el Software de Expediente Único Digital que posibilita la unificación de toda la información que proporcionan los clientes. Para lograr este

cometido, se instaló la herramienta informática del sistema para el Expediente Único (GEXFILE) en la infraestructura informática de esta Superintendencia y se configuraron los servicios de bases de datos y de aplicaciones web para uso de la aplicación informática en los servidores de producción de la institución.

Una vez desarrollada la herramienta, se parametrizó en el sistema la carga de la estructura del expediente, los tipos y subtipos documentales, producto de las reuniones de recopilación de los Metadatos, y se asignaron los permisos de mantenimiento o consulta, de acuerdo con el rol desempeñado por cada funcionario en cada etapa del proceso.

Durante el periodo en mención, el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) nueva herramienta de gestión documental y correspondencia gestionó:

**Cuadro 12: Gerencia de Gestión de Documentos**  
**Documentos externos**  
**Noviembre de 2022 – octubre de 2023**

Documentos externos	
Recibidos	Enviados
6,215	5,432

### 3. GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES

#### 3.1. TRANSPORTE

Actualmente, esta Gerencia se encuentra en el estudio de mercado para la implementación de la movilidad eléctrica, con el objeto de abarcar lo establecido en la Ley N.º 295 de 25 de abril de 2022.

#### 3.2. INFRAESTRUCTURA

La Gerencia se encarga diariamente de dar respuesta eficaz y oportuna a las solicitudes realizadas por las distintas unidades de la institución, con miras a mantener un ambiente de trabajo adecuado para todos los colaboradores.

Diferentes trabajos se han llevado a cabo a nivel nacional, entre los que se detallan:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de la sede (ciudad de Panamá), incluyendo los sistemas de electricidad y aires acondicionados, plomería, mobiliario, enseres, pintura de instalaciones, entre otros.
- Inspección y mantenimiento de la oficina regional de la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario (David, Chiriquí).

- Apoyo en el traslado de materiales y la instalación de equipos requeridos en diferentes actividades como ferias, capacitaciones, presentaciones y proyectos de voluntariado institucional.
- Desarrollo de planos y pliegos de cargos para los proyectos de Infraestructura requeridos por la SBP.
- Aseo, limpieza, fumigación y descontaminación de las oficinas.

### 3.3. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

La Gerencia continúa sensibilizando y promoviendo la educación ambiental entre los colaboradores para que sean conscientes del consumo y uso de los recursos naturales, adquieran conocimientos para la disposición correcta de los residuos y aprendan a reutilizar y reciclar para disminuir la contaminación y conservar el equilibrio ambiental, gracias a estas acciones se logró entregar 3,606.56 libras de residuos reciclables, entre ellos botellas plásticas, latas de aluminio, envases de Tetrapak, papel y cartón, alcanzando una reducción del 40% de los residuos sólidos vaciados en el vertedero de Cerro Patacón.

Como parte de esta iniciativa y con el objetivo de ayudar a mejorar el medio ambiente y reducir la emisión de gases de efecto invernadero, esta Superintendencia se inscribió en el programa estatal «Reduce Tu Huella Corporativo» (RTH Corporativo), gestionado por el Ministerio de Ambiente, lo que facilitará llevar el registro, en la plataforma de Mi Ambiente, de los datos de gases de efecto invernadero de la institución, así como conocer las estrategias que ayuden a eliminar las malas prácticas que producen estos gases.

### 4. GERENCIA DE BIENES PATRIMONIALES

En enero de 2023, se donaron a la Escuela María Del Rosario Salazar, del distrito de San Miguelito, doce (12) computadoras de escritorio completas (monitor, teclado y ratón), doce (12) baterías de respaldo UPS y dos (2) aires acondicionados, cuyo valor registrado asciende a B/.10,706.43.

Además, se realizó el Acto de Subasta Pública de 551 activos, correspondiente a equipos electrónicos, eléctricos e informáticos. Estos activos fueron entregados el 21 de marzo de 2023 a la Empresa PANASCRAP, S.A., luego de cumplir con todos los requerimientos del Texto Único de la Ley N.<sup>o</sup> 22 de 2006 de Contrataciones Públicas. Los registros indicaban que el valor de estos 551 activos era de B/.321,267.33, los cuales fueron dados de baja del sistema de activos de la SBP.

En julio de 2023, se descartaron internamente 248 bienes no depreciables que se encontraban en avanzado estado de deterioro e irreparables, según criterio técnico.

Igualmente, se llevó a cabo el Acto de Subasta Pública para la venta de cuatro (4) vehículos sedanes Toyota Yaris, los cuales fueron entregados al adjudicatario el 22 de septiembre 2023. Estos vehículos estaban valorados en B/.78,691.84 y fueron retirados del sistema de activos.

Durante este período, se ingresaron 104 bienes al sistema de activos, por un monto de B/.140,452.59, resaltando la adquisición de computadoras portátiles y un control de acceso de la Gerencia de Seguridad Institucional.

## 5. GERENCIA DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

En el año 2023, se implementó un nuevo sistema de alarma antirrobo en la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente Bancario, ubicada en David, Chiriquí, con una mayor capacidad de respuesta, que permite la integración de todos los sistemas especiales de seguridad (acceso, circuito cerrado de televisión y robo) y el monitoreo a través de dispositivos móviles para la detección de eventos (alarmas) que surjan en esta oficina, logrando una respuesta más rápida y efectiva ante cualquier situación de emergencia.

Igualmente, se puso en marcha el nuevo sistema de control y registro de visitas, compuesto por una herramienta tecnológica (kiosco interactivo) que optimiza el control de acceso y permite la organización y personalización de la atención al cliente, aumenta la satisfacción, reduce el tiempo de espera y brinda una notificación previa de la normativa para protección de datos personales con respecto a la clasificación y el tratamiento confidencial de la información (establecido en la Ley N.º 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales), así como la posibilidad de prescripción a través de una aplicación web.

## 6. GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

La Gerencia de Auditoría Interna tiene como objetivo principal la planificación y ejecución del Plan Operativo Anual (POA) que evalúa la efectividad de las operaciones, el cumplimiento de los procesos y de la gestión de riesgos de las áreas auditadas y verifica las operaciones contables, presupuestarias, administrativas y de control interno de la SBP y los reportes de retención recaudados mensualmente a través del FECI.

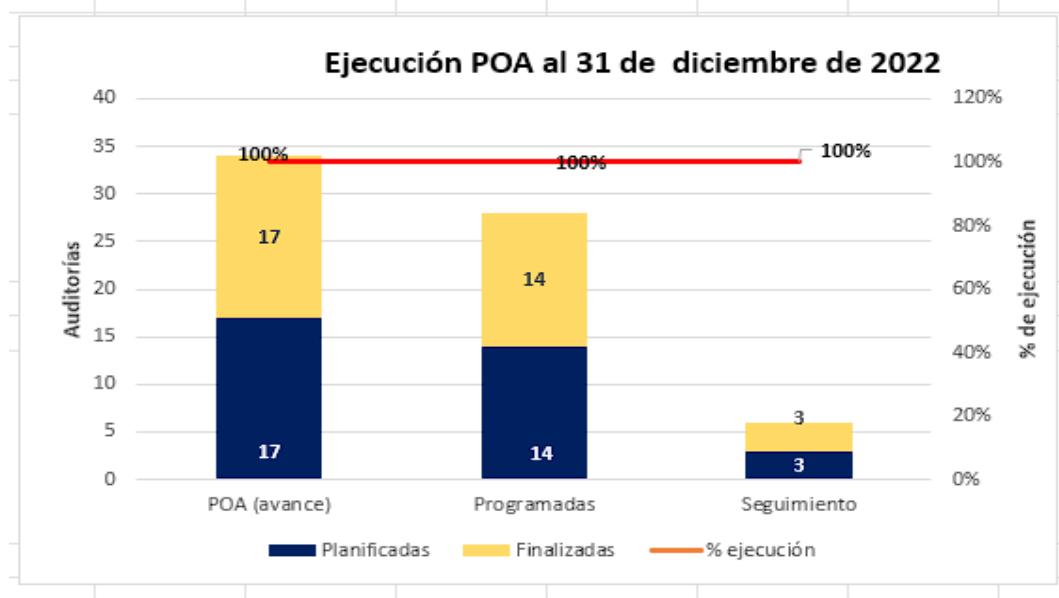
Durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2023, la Gerencia alcanzó los siguientes logros:

### 6.1. PERÍODO 2022:

- Para los meses de noviembre y diciembre, la Gerencia entregó dos (2) informes de auditorías integrales y un (1) informe de auditoría de

seguimiento, completando así el 100% del cronograma de las auditorías planificadas en el POA de 2022.

**Gráfico 11: Gerencia de Auditoría Interna  
Ejecución del Plan Operativo Anual  
2022**



## 6.2. PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2023:

El Plan Anual de Auditoría del 2023 fue aprobado con un total de catorce (14) auditorías integrales y tres (3) de seguimiento. En el segundo semestre, debido al cambio de estructura que entró en vigor el 1 de enero de 2023, se realizó una reprogramación del POA quedando un total de dieciséis (16) auditorías integrales y dos (2) de seguimiento.

La cantidad de auditorías de seguimiento disminuyó debido a que la interventoría programada para el mes de abril se desarrolló como parte de una auditoría integral, por lo cual no se emitió informe de seguimiento.

- Al 31 de octubre, se ejecutaron un total de trece (13) auditorías integrales, una (1) auditoría de seguimiento y cinco (5) auditorías especiales, estas últimas no incluidas en el POA de 2023.
- Se presentaron cinco (5) recomendaciones, las cuales fueron aceptadas por las unidades auditadas, lo que representa un 100% de aceptación.
- Se revisaron 282 objetivos gerenciales correspondientes al periodo 2022.

- Se digitalizaron cincuentaicinco (55) informes de auditorías correspondiente al año 2010.
- Se implementó el envío de los informes de auditorías integrales, a las áreas auditadas, a través de la herramienta *TeamMate Plus* y se promovió la interacción de los auditados para incluir su plan de acción en las observaciones identificadas.

### C. DESAFÍOS TECNOLÓGICOS EN LA GESTIÓN SUPERVISORA

En su incansable búsqueda por fortalecer la eficiencia y modernizar sus procesos, esta Superintendencia ha consolidado una visión integral de gestión tecnológica, iniciativa que se ha materializado a través de la centralización de recursos dedicados a la implementación de soluciones tecnológicas en áreas clave, abarcando desde la conectividad hasta la calidad y seguridad de la información, atención al usuario e infraestructura tecnológica y comunicaciones.

Durante este periodo, la Dirección de Tecnología de la Información ha desarrollado los siguientes proyectos:

- **Estadísticas Dinámicas** a través de las cuales se les brinda a los usuarios información financiera clave, actualizada y de fácil comprensión, utilizando herramientas avanzadas de visualización de datos, como gráficos interactivos y tablas dinámicas, publicados en el sitio web de la institución.  
Actualmente, la Dirección se encuentra en el proceso de desarrollo e implementación de una nueva interfaz de usuario que permitirá a los visitantes explorar y analizar de forma amigable e intuitiva estas estadísticas.
- **Diseño e implementación de la nueva imagen del sitio web del Consejo de Coordinación Financiera (ccf.gob.pa)**, diseño que fue sometido a exhaustivas pruebas de usabilidad y revisión por parte de los miembros de este Consejo, asegurando el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- **Desarrollo e implementación de subsitios de SharePoint** para las Direcciones de Estrategia y Transformación y Asuntos y Proyectos Internacionales, facilitando la carga de documentos, categorizándolos y etiquetándolos para simplificar su búsqueda, posibilitando la entrega eficiente de contenido de capacitación, en forma de documentos, presentaciones, videos y evaluaciones, el cual integra sólidos permisos de acceso para garantizar que solo las personas autorizadas puedan visualizar los contenidos.

Se programarán sesiones de capacitación para asegurar que los participantes tengan un fácil acceso al material esencial para su desarrollo profesional.

- **Gestión de consultas externas.** El buzón de soporte desempeña un papel preponderante en la operación de la SBP, siendo una herramienta insustituible que garantiza el funcionamiento efectivo y la supervisión eficaz del sector bancario. Este canal facilita el intercambio de información crucial entre las entidades bancarias, los sujetos obligados no financieros y los equipos de analistas financieros, abordando una amplia variedad de temas relacionados con los informes prudenciales presentados por las entidades bancarias, proporcionando un mecanismo para resolver inquietudes, obtener aclaraciones y promover la transparencia en la supervisión bancaria.
- **Actualización del sistema de envío de información (ITBANK).** Para cumplir el objetivo de disminuir el uso de informes impresos por parte de las áreas técnicas, de acuerdo con los nuevos requerimientos informativos sustentados en la ley y los últimos acuerdos aprobados por esta Superintendencia, se actualizó el sistema de envío de información (ITBANK) y se incluyeron las estructuras «BAN22 Relación Deuda» y «PF03 Otras Actividades» que deben ser reportadas por las empresas fiduciarias.
- **Transferencia de archivos digitales.** A través de la implementación de sistemas avanzados como ITBANK, FIDSYS y TIDSO, se ha revolucionado la transferencia de archivos digitales. Este proyecto ha logrado que los sujetos obligados envíen de manera electrónica y segura documentos cruciales relacionados con el proceso de cumplimiento e inspección.

Esta iniciativa no solo ha optimizado el intercambio de información, sino que también ha fortalecido el respaldo necesario para el riguroso proceso de supervisión en materia de prevención.

La adopción de estos sistemas no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también representa un salto significativo hacia una supervisión bancaria más ágil y segura.

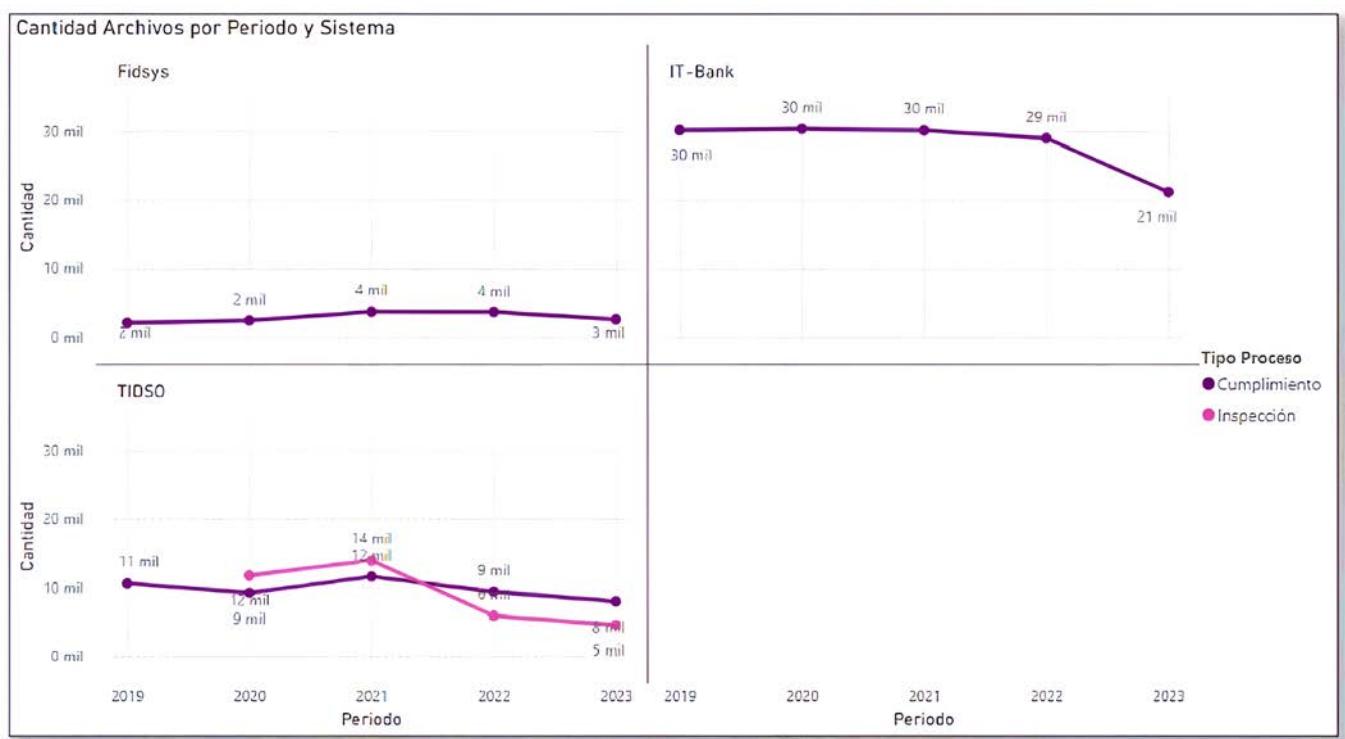
En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los envíos digitales de información relacionados con los procesos de inspección y cumplimiento durante los últimos cinco años. Se destaca una tendencia leve, pero consistente, a la baja en los envíos de información. Esta disminución se debe, en gran medida, a las mejoras realizadas a nivel de los procedimientos de inspección in situ y extra situ de los procesos

posteriores a la pandemia, particularmente en lo que respecta a la inspección, donde se observa un cambio significativo.

Estos datos han proporcionado información valiosa para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de procesos en cada sistema.

Además, se han obtenido los siguientes beneficios: ahorro de espacio físico, ahorro de tiempo, acceso y búsquedas rápidas de información, mayor seguridad, colaboración y reducción de costos.

**Gráfico 12: Dirección de Tecnología de la Información  
Evolución de los envíos digitales de información  
2019 - 2023**



- **Implementación de la Plataforma TRE.** Con el propósito de seguir a la vanguardia y brindar al personal las mejores herramientas para la realización de sus funciones, se implementó la plataforma de Trámites Regulares Estructurados (TRE), herramienta que permite un enfoque participativo de todos los usuarios institucionales, reduciendo drásticamente los tiempos de prestación de servicios y proporcionando altos niveles de transparencia y trazabilidad de los procesos.

En un trabajo conjunto entre las Gerencias de Procesos y Aplicaciones, se incorporaron trece (13) procesos, se configuraron nuevos servidores para cumplir con los requerimientos técnicos de la Plataforma de TRE y se desarrollaron mejoras de la base de datos para satisfacer las demandas específicas de este programa.

- **Migración de Servidores y bases de datos**, a fin de garantizar la continuidad y seguridad de las operaciones, se llevó a cabo una significativa migración de sistemas heredados y bases de datos obsoletos. Este proyecto se ha destacado por la transición hacia versiones respaldadas por el fabricante Microsoft, marcando un hito importante en la modernización y seguridad de la infraestructura tecnológica, alineándose con la hoja de ruta hacia la nube.

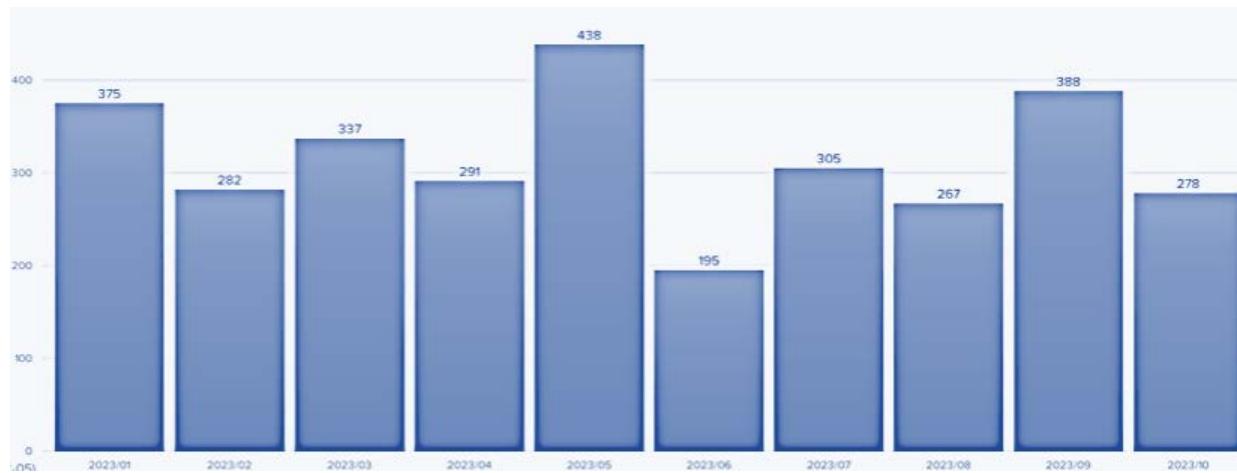
La implementación de la Infraestructura de Servidores en el Centro de Datos (IDC) Kio-Networks ha consolidado la capacidad de gestión, seguridad física y continuidad de operaciones frente a posibles desastres naturales. Esta iniciativa, intrínsecamente vinculada al macroproyecto de nueva sede, no solo representa una mejora tangible en la eficiencia de los servicios, sino que también subraya el compromiso de esta Superintendencia con la vanguardia tecnológica y la seguridad integral de sus operaciones críticas.

- **Actualización de la herramienta de gestión de auditoría**. Con la implementación de la última versión de la plataforma *TeamMate+* para uso de la Gerencia de Auditoría Interna se hizo la transición al esquema en capas tipo web.
- **Renovación de equipos tecnológicos** con la que se garantiza que todos los colaboradores cuenten con un entorno de trabajo moderno, eficiente y de alta movilidad. Gracias a ésta, se renovó el Parque Tecnológico, reemplazando setenta y siete (77) computadoras portátiles que habían completado su ciclo de vida.
- **Proyecto de Ciberseguridad**. Esta Superintendencia ha logrado un avance significativo con la creación de la Gerencia de Ciberseguridad Institucional, consolidándose como un pilar fundamental para impulsar las estrategias de seguridad cibernética. La asignación de recursos adecuados ha sido prioritaria para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, cumpliendo con el compromiso inquebrantable de seguridad cibernética.

El uso de una inteligencia artificial de autoaprendizaje ha demostrado ser una herramienta eficaz para detectar, investigar y responder a amenazas de ciberseguridad, economizando un total de 5,551 horas de trabajo que,

de otro modo, habrían sido requeridas por el equipo de ciberseguridad a lo largo del año.

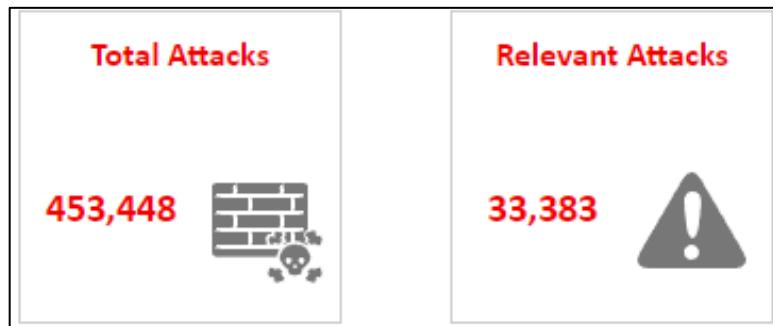
**Gráfico 13: Dirección de Tecnología de la Información  
Amenazas de ciberseguridad detectadas  
2023**



Además, la implementación de herramientas automatizadas de seguridad ha resultado en la detención de 1,006 eventos anómalos de seguridad, mientras que las medidas de protección perimetral en los sitios web han bloqueado con éxito más de 124,000 ataques en lo que va del año. La solución *antispam* ha demostrado su eficacia al detener más de 29,480 correos maliciosos, incluyendo intentos de phishing y correo basura.

En colaboración con otras herramientas de seguridad cibernética, la Gerencia de Ciberseguridad ha sido capaz de detectar y detener más de 453,000 ataques a lo largo del año, subrayando el compromiso constante de esta Superintendencia con la protección proactiva de sus activos digitales y la integridad de la información financiera.

**Ilustración 2: Dirección de Tecnología de la Información**  
**Ataques detectados**  
**2023**



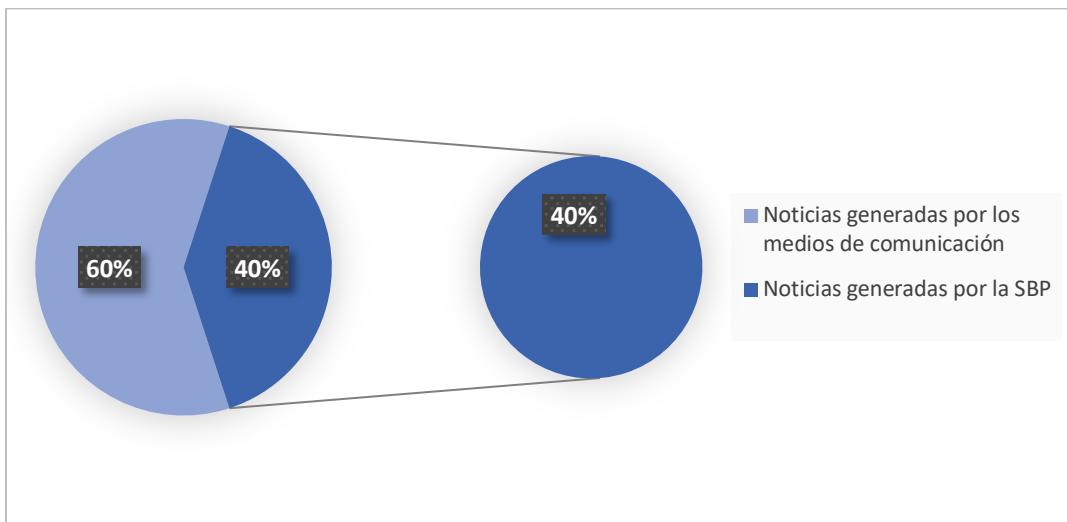
#### D. POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

La relación de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas con los medios de comunicación, durante este periodo, ha sido efectiva y desempeña un papel fundamental como herramienta estratégica para llegar al público, a fin de divulgar la gestión y el rol de esta Superintendencia y el desempeño del CBI, pero, sobre todo, ante las partes interesadas (*stakeholders*).

La construcción y el mantenimiento de una imagen sólida representan un desafío constante y este objetivo ha sido alcanzado, a lo largo de los años, gracias a la robusta relación con los medios de comunicación. Este vínculo positivo ha contribuido significativamente a la reputación y presencia de esta Superintendencia en el ámbito público.

Como resultado de esta estrategia comunicativa, en este periodo, se han logrado más de 4,500 contenidos noticiosos relacionados con la SBP y el sector bancario, de los cuales 2,665 fueron generados por la institución, representando un ahorro aproximado de B/.4,530,500.00, en valor de inversión publicitaria, y de B/.15,086,565.00, en valor publicitario informativo.

**Gráfico 14: Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas**  
**Noticias relacionadas con la SBP y el sector bancario**  
**Enero - noviembre de 2023**



La era digital brinda oportunidades sin precedentes. Aprovechar los canales y medios de comunicación más influyentes en esta época permite gestionar de manera óptima el flujo informativo.

#### Presencia en las Redes Sociales



- Más de 31 mil seguidores.
- 255 mil alcances de publicaciones.
- 100% de los contenidos replicados en los diferentes medios de comunicación.
- Más de 1,000 contenidos gráficos y audiovisuales generados para redes sociales, campañas internas y externas.

The background of the image is a close-up photograph of a sea turtle swimming in clear, blue ocean water. The turtle's head and front flipper are visible in the upper left, while its body curves across the frame. The water is bright and reflects the sunlight. A white, right-pointing arrow is overlaid on the image, containing the text.

# Responsabilidad **Social Institucional**

### XIII. RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL



Los colaboradores de la SBP, en el año 2023, unieron sus talentos y experiencias para ser parte del cambio, generando un impacto positivo en la sociedad, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promoviendo una nueva economía global más inclusiva y equitativa.

Más de 270 voluntarios se han destacado por su vocación, compromiso y pasión al participar en diversos proyectos y actividades. Su esfuerzo conjunto ha llevado a importantes logros y transformaciones, representando una inversión de más de 3,700 horas voluntarias dedicadas a dar y servir.

#### CREACIÓN DE CONCIENCIA EN LA COMUNIDAD

Los proyectos abordados por los voluntarios están alineados con la misión, la visión, los valores y los objetivos institucionales, centrándose en tres pilares fundamentales: Educación, Medio Ambiente y Desarrollo Social. Este compromiso colectivo demuestra la capacidad de esta Superintendencia para influir positivamente en la sociedad, el planeta y la prosperidad, promoviendo un impacto duradero y sostenible.

Educativo	Ambiental	Social
<ul style="list-style-type: none"><li>•Adecuación y equipamiento de salón de Informática (Esc. María Del Rosario de Salazar)</li><li>•Mochilatón</li><li>•Programa de Educación Financiera "Tu Balboa con Sentido", en empresas, colegios, actividades feriales y lugares públicos.</li><li>•Programa de emprendimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Recolección y clasificación de materiales reciclables (FAS)</li><li>•Restauración forestal (Día del medio ambiente)</li><li>•Limpieza de playas (mes de los océanos)</li><li>•Jornada de esterilización (Día de los animales)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Actividad alusiva al Día del niño (inclusión)</li><li>•Actividad de apoyo a pacientes del Hospital Oncológico</li><li>•Apoyo y contribuciones al Comedor Santa María del Camino</li><li>•Huerto escolar y corral de aves autosostenible (CEM. Las Zanguengas)</li></ul>

#### EDUCATIVO

Como proyecto principal, los voluntarios se empoderaron y fomentaron **la educación financiera** en diversos escenarios. A través de talleres con el lema: «Mejores decisiones

desde hoy» con «Tu Balboa Con Sentido» apoyaron en más de quince (15) escuelas, universidades, empresas, eventos feriales y áreas públicas para capacitar al público sobre el ahorro, el presupuesto y cómo manejar el dinero y brindar útiles consejos financieros.

La Superintendencia de Bancos de Panamá acogió dos centros educativos, a saber: **Escuela María Del Rosario Salazar** (Tinajitas, San Miguelito) en la que se adecuó y equipó el Aula Tecnológica con doce (12) computadoras de escritorio completas, sillas, aires acondicionados, entre otros, y **Centro Educativo Multigrado Las Zanguengas** (La Chorrera, Panamá Oeste) en donde se apuntó al aspecto social y educativo por medio de actividades sostenibles mediante las que se proporcionaron las herramientas para estimular el desarrollo y conocimiento financiero de niños, jóvenes, educadores y padres de familia, se creó un huerto escolar y se acondicionó un corral para aves. Este proyecto contó con la asesoría y el seguimiento de los voluntarios y el acompañamiento del Ministerio de Educación.

Además, se concibió el plan piloto del **taller de emprendimiento** (dirigido a colaboradores, practicantes y proveedores) en el que se abarcaron temas relacionados con la motivación, las finanzas, la asesoría legal y fiscal, el manejo de redes sociales, la inteligencia artificial y la promoción de eventos, entre otros. Los talleres fueron dictados por destacados voluntarios.

## AMBIENTAL

Se promovió el cuidado del medio ambiente con acciones contra el cambio climático, a través de proyectos de reciclaje, restauración forestal y limpieza de playas.

El equipo de voluntarios contribuyó en la **recolección y clasificación** de 1,775 kilogramos de **materiales reciclables**, representando un ahorro de 24,750 litros de agua, 4,950 kilovatios/hora de energía, se evitó la tala de 14 árboles y la emisión de 1.9 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

Se **sembraron plantones** en el Parque Natural Metropolitano y se conocieron las estrategias y los objetivos establecidos por el parque y la importancia de sembrar árboles para preservar el delicado equilibrio de los bosques.

Durante las jornadas de **limpieza de playas y manglares**, se contribuyó a reducir la contaminación de las costas y mares en la Bahía de Panamá, evitando la muerte de especies por interactuar con estos materiales. Se recolectaron 13.1 toneladas de material, incluyendo 46 libras de plásticos reciclables.

Asimismo, los colaboradores amantes de los animales tuvieron la oportunidad de participar, en conmemoración del Día Internacional de los Animales, en una **jornada de esterilización** en SPAY Panamá, atendiendo a 132 mascotas y se reconoció la labor de los médicos veterinarios y administrativos de este centro.

## SOCIAL

Con el tema «Aprendamos y Juguemos Juntos» los voluntarios, en conjunto con la Fundación Familias y Amigos Unidos por la Discapacidad Intelectual (FAUDI) e hijos de los colaboradores, celebraron el Día del Niño con una agradable actividad de sensibilización (**inclusión**) que consistió en distintas dinámicas de carácter lúdico y deportivo, que permitieron la interacción de los participantes. Para esta actividad, se contó con el apoyo de profesores especializados del Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE) y de la Ciudad del Saber que proporcionó el área para desarrollar las dinámicas.

En temas de **salud**, se brindó apoyo a la Asociación de Amigos y Voluntarios del Instituto Oncológico Nacional (ADAVION) en diversas actividades en donde se compartió con familiares, pacientes y administrativos y se donaron los enseres necesarios para su atención.

En el ámbito **social**, se proporcionó asistencia al Comedor Santa María del Camino en la preparación de alimentos para personas en riesgo económico y social. Además, se contribuyó con el suministro de proteínas e insumos de limpieza.

## Jornada de Educación Financiera



Jornada de Educación Financiera en el Metro de Panamá, en la estación de San Miguelito.



## Restauración Forestal





Limpieza de Playa

### Apoyo en el Hospital Oncológico, a través de Adavión



## Emprendimiento





Actividad de inclusión con los niños de FAUDI y de la SBP



## Reduce tu huella



## Proyectos Sostenibles





**Un día con los niños de FAUDI e hijos de los colaboradores de la SBP, todos Unidos por la Discapacidad Intelectual.**



**Como parte de la campaña de sensibilización de los ODS, el comité de Voluntariado de la SBP, durante la presentación de los resultados del Primer Semestre de 2023 de la SBP.**

The background is a high-angle aerial photograph of a city's urban landscape. Several modern skyscrapers are visible, with one particularly tall building on the right featuring a distinctive blue-tinted glass facade and a sharp, angular top. Other buildings include a dark, multi-story structure on the left and a cluster of lower-rise buildings at the bottom. The sky above is a clear, pale blue with some wispy white clouds.

# Galería de **Actividades**

## GALERÍA DE ACTIVIDADES



SBP celebra su 25 Aniversario con una Misa de Acción de Gracias en el Santuario Nacional del Corazón de María. Monseñor José Domingo Ulloa presidió la eucaristía.



SBP presenta los resultados del CBI 2022, a la comunidad financiera local e internacional.



SBP presentó el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) del II Semestre de 2022.



Firma de Convenio Marco de Cooperación, entre la Corte Suprema de Justicia y la SBP.



Equipo gerencial se reunió para analizar los avances de transformación y modernización de la institución.



Inauguran sala de lactancia materna para beneficio de nuestras colaboradoras.



Panamá, sede del Primer Colegio de Supervisores del Grupo BAC Credomatic.



Superintendente, recibió a una delegación de la provincia de Sichuan, de la República Popular China.



Toma de posesión de la licenciada María De Lourdes Marengo, como nueva integrante de la junta directiva de la SBP.



SBP y el Instituto de Gobierno Corporativo (IGCP) firmaron un convenio con el objetivo de promover la formación académica y el perfeccionamiento profesional, así como establecer lazos de cooperación en actividades de interés en materia de educación financiera.



Sustentación de vistas presupuestarias para el año 2024.

## AGENDA



Panamá, anfitrión de la Octava Sesión del Diálogo Público-Privado entre Estados Unidos y Centroamérica sobre Banca Corresponsal.



Superintendente, participa en la Reunión de Agenda Técnica y Asamblea General del CCSBSO en Antigua Guatemala.



SBP participó en la reunión del Comité de Normas Contables y Financieras en Santo Domingo, República Dominicana.



Superintendente de Bancos, participó en el Foro "Fintech Americas Miami 2023".



SBP fue anfitrión de la segunda reunión del Comité de Ciber-resiliencia del CCSBSO.



22° Conferencia Internacional Anual sobre Desafíos de Políticas para el Sector Financiero, organizada por el BM, FMI y la Junta de Gobernadores del Sistema de la FED, en Washington, D.C.



Proceso de evaluación al sistema financiero panameño:  
Financial Sector Assessment Program (FSAP).



SBP participó en la VIII Cumbre Financiera  
Internacional de Panamá, organizada por la ABP.



Encuentro Ejecutivo organizado por el Centro de  
Estudios Económicos de CCIAP.



Panamá fue sede de la Asamblea General y Junta  
Directiva del CCSBSO.



XXVII Congreso Hemisférico Panamá 2023 para la  
PBC/FT/FPADM.



Equipo técnico participa en el 'TechDay Panamá 2023'.



Superintendente durante el VIII Congreso Latinoamericano de Riesgos - CLAR 2023.



Encuentro Empresarial organizado por la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Colón.



SBP en el XV Foro Nacional para la Competitividad 2023, organizado por el Centro Nacional de Competitividad (CNC).



Participación en el Digital Bank & Insurance Panamá 2023.



Panamá, sede de XXVI Asamblea ASBA, la CVIII sesión de la Junta Directiva y la Reunión de Alto Nivel del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.



Equipo de ejecutivos de la SBP participaron en el Congreso Internacional de Cumplimiento 2023.



Superintendente, se reunió conrepresentantes de la Asociación de Usuarios (AU) de la Zona Libre de Colón.



Equipo técnico de la SBP participó en el XXXII Congreso Latinoamericano de Fideicomiso (COLAFI).



Superintendente presente en la celebración de la "Semana del Abogado", organizado por la Universidad del Istmo.



Reunión bimensual del Consejo de Coordinación Financiero, que preside la SBP.



El equipo técnico de la SBP durante el VIII Congreso de Gobierno Corporativo, organizado por el IGCP.



En la Jornada de Actualización Bancaria y Fiduciaria, la SBP homenajeó a Marisol Reyes de Vázquez por su destacada labor como magistrada y primera mujer presidenta de la Corte Suprema de Justicia y a la memoria de José A. Carrasco Álvarez (q.e.p.d.), quien dedicó su vida al estudio y análisis jurisdiccional.

## ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Equipo de Atención al Cliente de la SBP participó en la Feria del Consumidor de la Acodeco, celebrando el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.



Tu Balboa Con Sentido, presente en la Feria Internacional de Azuero (FIA) 2023.



La SBP y Tu Balboa con Sentido participaron en la Feria Internacional del Libro.



Meduca y la SBP unen esfuerzos para fomentar la educación financiera en estudiantes de primaria.



Como parte de las actividades del Global Money Week 2023, el programa de educación financiera “Tu Balboa Con Sentido” dictó el taller “Finanzas Personales”.

“Tu Balboa Con Sentido”, liderado por la SBP, organizó el taller “Ahorro y Plan Financiero” a colaboradores del Servicio de Protección Institucional (SPI) de la Fuerza Pública.

## CAPACITACIÓN A COLABORADORES, REGULADOS Y OTROS SECTORES



Taller de PBC/FT/FPADM: Supervisión basada en riesgo, servicios y productos financieros, evento auspiciado por la Embajada de EE.UU. y organizado por la SBP.



SBP realizó Taller Participativo sobre: mejores prácticas ambientales y sociales.



Jornada de capacitación “El rol del supervisor en la lucha contra el BC/FT/FPADM, dirigida a entidades estatales vinculadas al sector financiero.



Colaboradores la SBP participan en el Taller de Gobernanza de Datos.



IGCP dicta taller a colaboradores de las áreas de Supervisión, Prevención de Blanqueo y Jurídico.



Estudiantes de la Escuela de Negocios de la Universidad de Wisconsin, visitan la SBP



Participación de la SBP en la IX Conferencia Anual de la Asociación Directoras de Panamá.



Estudiantes de Culverhouse College of Business de la Universidad de Alabama, visitan la SBP.



Equipo de ejecutivos analizaron las dos primeras Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) S1 y S2, relacionadas con la divulgación de la sostenibilidad.



Estudiantes de tercer año de la licenciatura en Banca y Finanzas y docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí visitaron la sede de la SBP.



La SBP en conjunto con la Unidad de Análisis Financiero y la Embajada de EE.UU., brindaron capacitación sobre BC/FT/FPADM.



Taller sobre los ODS y la Innovación, organizado por la Gerencia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.



Capacitación continua a los sujetos obligados en la gestión del riesgo de blanqueo de capitales.



Tribunal de Cuentas brindó una jornada de sensibilización sobre la Ley 67 de 14 de noviembre de 2008.



SBP realizó la primera versión del Diplomado en Estabilidad Financiera y Análisis de Riesgos Macro Financieros, con el propósito de desarrollar las competencias financieras necesarias en los estudiantes de la Facultad de Economía del Centro Regional Universitario de Colón (CRUC).

## ACTIVIDADES INTERNAS DE LA SBP



SBP celebró la Liga Interna de Fulbito denominada "Copa 25 Años SBP".



Colaboradores celebran el mes de la Etnia Negra.



SBP realiza feria de salud para sus colaboradores.



En conmemoración de los 25 años de Aniversario de la institución, se llevó a cabo la Liga Interna de Bolos SBP 2023.



Celebramos las fiestas patrias con una serie de actividades.



Día recreativo con hijos de colaboradores, con motivo de la Navidad.



SBP apoya la Campaña contra el Cáncer.



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

---

**MEMORIA  
2023**