



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

# Informe de Sostenibilidad 2024



# Mensaje del Superintendente



Con la emisión de este Informe de Sostenibilidad 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad del sector bancario y financiero, los consumidores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) impulsamos iniciativas que reconocen los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), para responder a un entorno global en constante evolución, donde desafíos como el cambio climático, la crisis del agua, los riesgos cibernéticos y la estabilidad financiera impactan directamente a nuestra operación y grupos de interés.

En este informe presentamos nuestros logros del 2024 en acciones relacionadas con la gestión de residuos, la preservación de la flora y fauna, el consumo energético, las finanzas sostenibles, la atención a la población vulnerable, la educación financiera, el emprendimiento, el desarrollo de talento, la equidad y la inclusión, entre otros.

Más allá de una responsabilidad, la sostenibilidad es un compromiso esencial que forma parte del ADN de nuestra institución. No es solo una respuesta a regulaciones internacionales, sino una convicción firme de que debemos actuar con ética y visión a largo plazo, fomentando un equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental.

Milton Ayón Wong  
Superintendente de Bancos de Panamá



# Contenido

01

Introducción

02

Ambiente

03

Social

04

Gobernanza



# Introducción

La Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) tiene como misión supervisar y regular el sistema bancario y financiero del país, garantizando su solidez y transparencia, así como educar y proteger al consumidor. En un mundo cada vez más interconectado, la sostenibilidad es un pilar fundamental que se integra en nuestras políticas y prácticas diarias, a través de un enfoque estratégico alineado con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- ODS 4: Educación de calidad impulsada por la Estrategia Nacional de Educación Financiera.
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, a través de la creación de empleo digno y programas de formación.
- ODS 10: Reducción de desigualdades promoviendo inclusión financiera y diversidad en la contratación.
- ODS 12: Producción y consumo responsables mediante programas de reciclaje y reducción de insumos no biodegradables.
- ODS 13: Acción por el clima.
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas fortaleciendo la confianza en el sistema bancario.
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos, mediante colaboraciones con instituciones locales e internacionales.

Este informe tiene como objetivo presentar las iniciativas y los logros en materia de sostenibilidad de nuestra institución, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, a través de actividades y proyectos relacionados con el ambiente, la sociedad y la gobernanza.







Superintendencia  
de Bancos de Panamá



# Nuestra gestión responsable

contempla criterios ambientales, sociales y de gobernanza  
para generar un impacto positivo en el país.

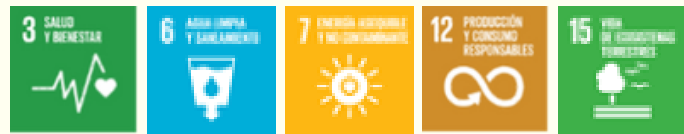
Además, con base en la experiencia de los líderes de la institución y con un análisis interno, identificamos a **los grupos de interés** en las acciones y el impacto de las iniciativas de sostenibilidad de la SBP.

Cabe destacar que, con estos grupos de interés se trabaja colaborativamente para entender sus expectativas o aliarlos en las acciones que ejecutamos.





# Ambiente



La SBP desarrolló actividades para fomentar prácticas bancarias que consideren el impacto ambiental, incentivando el financiamiento para proyectos sostenibles y bancos responsables.

Entre las principales acciones están el programa de reciclaje en las oficinas, las prácticas internas para disminuir el consumo de energía, la adopción de tecnologías para reducir el consumo de papel en los procesos internos y externos, la publicación de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles y la investigación de las prácticas de gestión de riesgos ASG del sector.



¡No lo tires  
recíclalo!



Tú  
eres parte de  
la solución

Papel bond impreso,  
papel continuo, papel  
triturado y periódicos

¡Juntos podemos hacer la diferencia y luchar contra el cambio climático! Recicla



# Consumo energético

## Políticas y prácticas internas

La gestión del Comité de Energía, en seguimiento a su Plan Quinquenal 2022-2027, permitió lograr avances notables en la eficiencia de recursos y la implementación de medidas en las oficinas, logrando un ahorro de 50,339 kW-h, lo que representa 6.9% de energía en 2024.

Este ahorro se logró a través de charlas de concientización al personal de la institución sobre el cuidado de nuestra casa común (el planeta), los efectos de la contaminación, el cambio climático y la implementación del uso racional y eficiente de la energía como medida preventiva y de solución al problema de consumo.

## Emisión de Gases de Efecto Invernadero

Se logró identificar, levantar y registrar, a través del programa RTH-Carbono Corporativo del Ministerio de Ambiente, nuestro segundo año de inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), que corresponde al primer programa estatal, de carácter voluntario, para la gestión de la huella de carbono a nivel organizacional en la República de Panamá.





# Gestión de Residuos

Apalancados en la alianza con Fundación de Acción Social (FAS) y las capacitaciones a los colaboradores, logramos reciclar 3,932.6 Kg de residuos distribuidos en:



3,535.1 Kg de papel



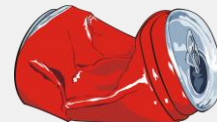
267.9 Kg de cartón



96.6 Kg de plástico



19.4 Kg de Tetra-Pak



13.6 Kg de latas

## IMPACTOS

- Se evitó la tala de 65 árboles
- Se ahorraron 12,134 litros de agua
- Se ahorraron 23,558 kW-h de energía
- Se evitó a la emisión a la atmósfera de 9.041 toneladas de CO2 equivalente



Además, se realizaron jornadas especiales para promover la conciencia ambiental entre los colaboradores de la institución y los estudiantes de las escuelas adoptadas en las que se recolectaron residuos de forma responsable en los hogares y en la comunidad.

Apoyo de 107 Voluntarios: 12 sábados en el Sistema interactivo  
“aprender haciendo” = 254 horas



# Voluntariado ambiental

La SBP cuenta con un grupo de Voluntariado comprometido con la preservación de la flora y fauna del país.

## Limpieza de playa

Once voluntarios participaron en la recolección de residuos organizada por la Alcaldía de Panamá en Costa del Este, invirtiéndose 40 horas para contribuir en la limpieza, además de brindar insumos para el acopio, los refrigerios y la atención médica. En esta actividad se acumularon 10.5 toneladas de residuos mixtos.



## Restauración forestal

37 voluntarios participaron en la siembra de 50 plantones en el Parque Natural Metropolitano en contribución a la absorción de GEI y la concientización a los colaboradores.



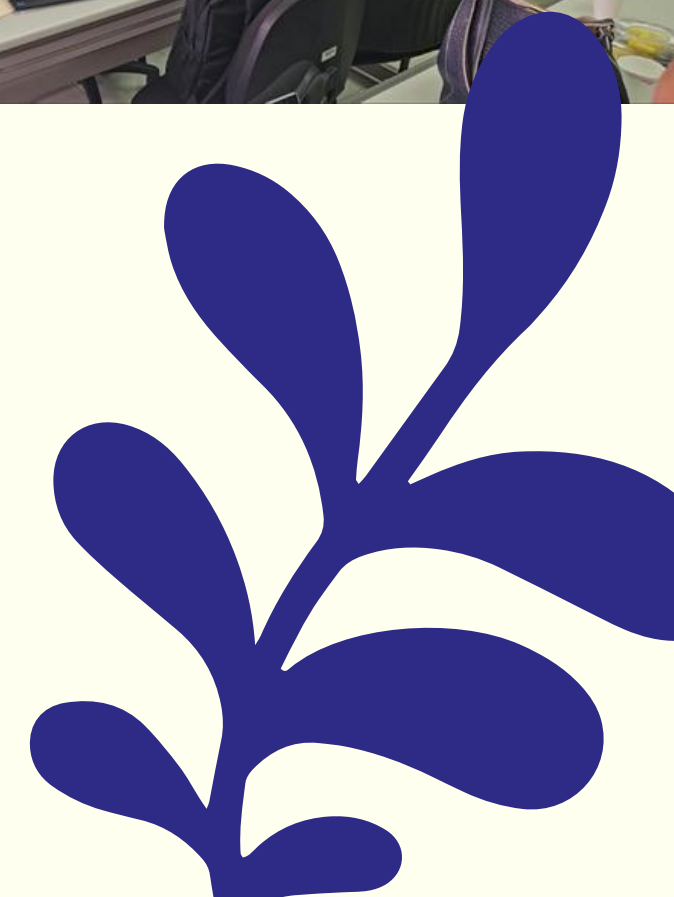




# Social



Por medio de nuestros programas de educación financiera, emprendimiento, capacitación al consumidor bancario, adopción de escuelas, acciones de inclusión social y donaciones, la SBP apoya a mantener un sistema financiero que promueve el desarrollo social y económico del país garantizando condiciones de inclusión y equidad.





# Educación Financiera

Como líderes de la Estrategia Nacional de Educación Financiera ([ENEF](#)) y amparados con la Ley N.º 374 de 2023, que establece la enseñanza obligatoria de la educación financiera en los centros educativos oficiales y particulares de la República de Panamá, en el año 2024 la SBP capacitó a 28 colaboradores y certificó a 18 funcionarios para ser facilitadores del programa “Tu Balboa con Sentido”. En total, 69 voluntarios contribuyeron con los siguientes logros:



**11,739 beneficiados en talleres y feria**



**1,154 horas por voluntario en capacitaciones**



**201,500 publicaciones y 6,355 seguidores en RR. SS. de “Tu Balboa con Sentido”**

Igualmente, nos unimos como promotores y facilitadores, a nivel nacional, para la celebración del Global Money Week, organizado por OCDE del 18 al 23 de marzo y el 31 de octubre en el Día Internacional del Ahorro.

En cuanto a eventos locales, se celebra el día Nacional de la Educación Financiera (1 de octubre).





# Atención al consumidor

Desarrollando nuestro papel fundamental en la protección de los derechos de los consumidores bancarios al gestionar, de manera eficiente, sus reclamaciones y consultas, listamos a continuación lo realizado.



## Optimización en la gestión de reclamos

6 meses de trabajo arduo, por parte de los abogados, logrando la gestión de 304 resoluciones finales y la mejora de los procesos internos.



## Mentoría en análisis financiero

Plan Piloto de 4 meses para generar una plantilla de Análisis Financiero, con la cual atendieron 66 análisis financieros para préstamos (personales, auto, hipotecarios y comerciales), con la y participación de 6 bancos de la localidad.



## Atención digital

Con nuestro *Chatbot* se atendieron 3,343 consultas de los consumidores bancarios. A través de nuestro Sistema Digital de Consultas vía web, se atendieron 956 de consultas.



## Solicitud de citas

Se implementó el Sistema de Atención de Citas (*Booking*), a través del cual se programaron y atendieron, de manera presencial, a 1,288 consumidores bancarios.

# Voluntariado Social

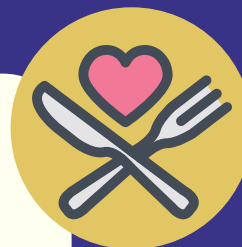
El grupo de Voluntariado de la SBP participó en las siguientes actividades:

## Adopción de escuelas



C.E.M. Las Zanguengas: 892 horas invertidas, mejoras al parque, la biblioteca, el corral de aves, el huerto, el aula tecnológica y la donación de un bus.  
Escuela Altos de Pacora: sillas para el comedor y Escuela María Del Rosario de Salazar.

## Nutrición



Comedor Santa María del Camino: 14,000 platos preparados, 379 horas de voluntariado.

## Salud



Asociación de Amigos y Voluntarios del Instituto Oncológico Nacional (ADAVION): 505 horas de apoyo emocional y material para pacientes y sus familias

## Emprendimiento



Taller con herramientas clave a 14 jóvenes y adultos (Hogar Divina Gracia, colaboradores y proveedores), ayudándolos a transformar sus talentos y habilidades en emprendimientos exitosos y sostenibles. Temas: autoestima, liderazgo, educación financiera, aspectos legales, economía, AI, promoción, etc.

## Inclusión



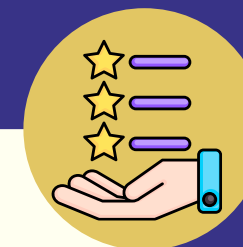
Fundación Familias y Amigos Unidos por la Discapacidad Intelectual (FAUDI): 86 familias con niños con discapacidades intelectuales.

## Escolaridad



Entrega de 334 kits con útiles escolares a estudiantes vulnerables. Además de materiales didácticos para las escuelas adoptadas

## Valores



Talleres sobre responsabilidad social y valores a más de 100 estudiantes.

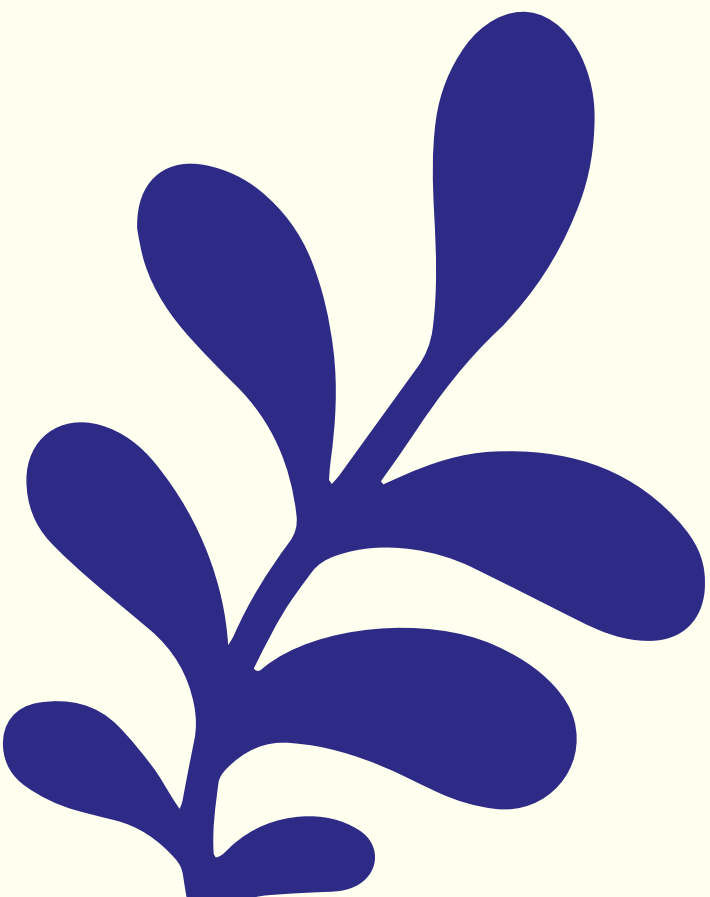




# Gobernanza



El desarrollo continuo de los colaboradores, la actualización de la política de Gobierno Corporativo y la ejecución de prácticas de gobierno corporativo, las iniciativas de igualdad e inclusión y la promoción de valores son aspectos medulares para la sostenibilidad de la institución.



# Capital Humano

La formación de los colaboradores incluye el proceso para expandir sus capacidades y funciones, ampliando sus conocimientos y mejorando su empleabilidad. Los nuevos retos a los que se enfrentan, como la digitalización, generan nuevas necesidades de aprendizaje.

**Promedio de 69 horas  
de capacitación por  
colaborador**



**34 cursos de temas  
especializados**



**434 colaboradores  
capacitados**



**4 colaboradores  
certificados en temas  
técnicos**



**507 capacitaciones  
(virtuales y presenciales)**

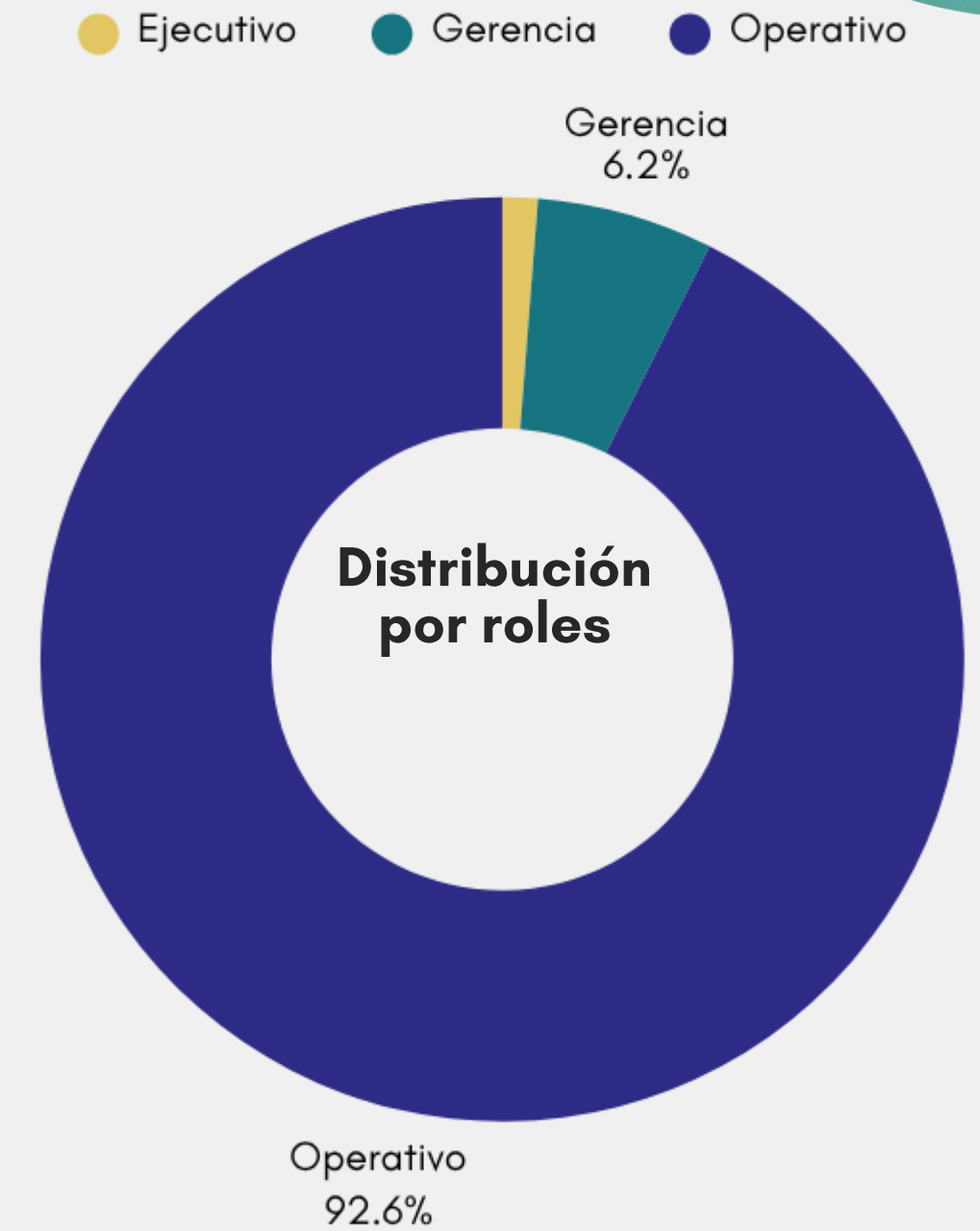
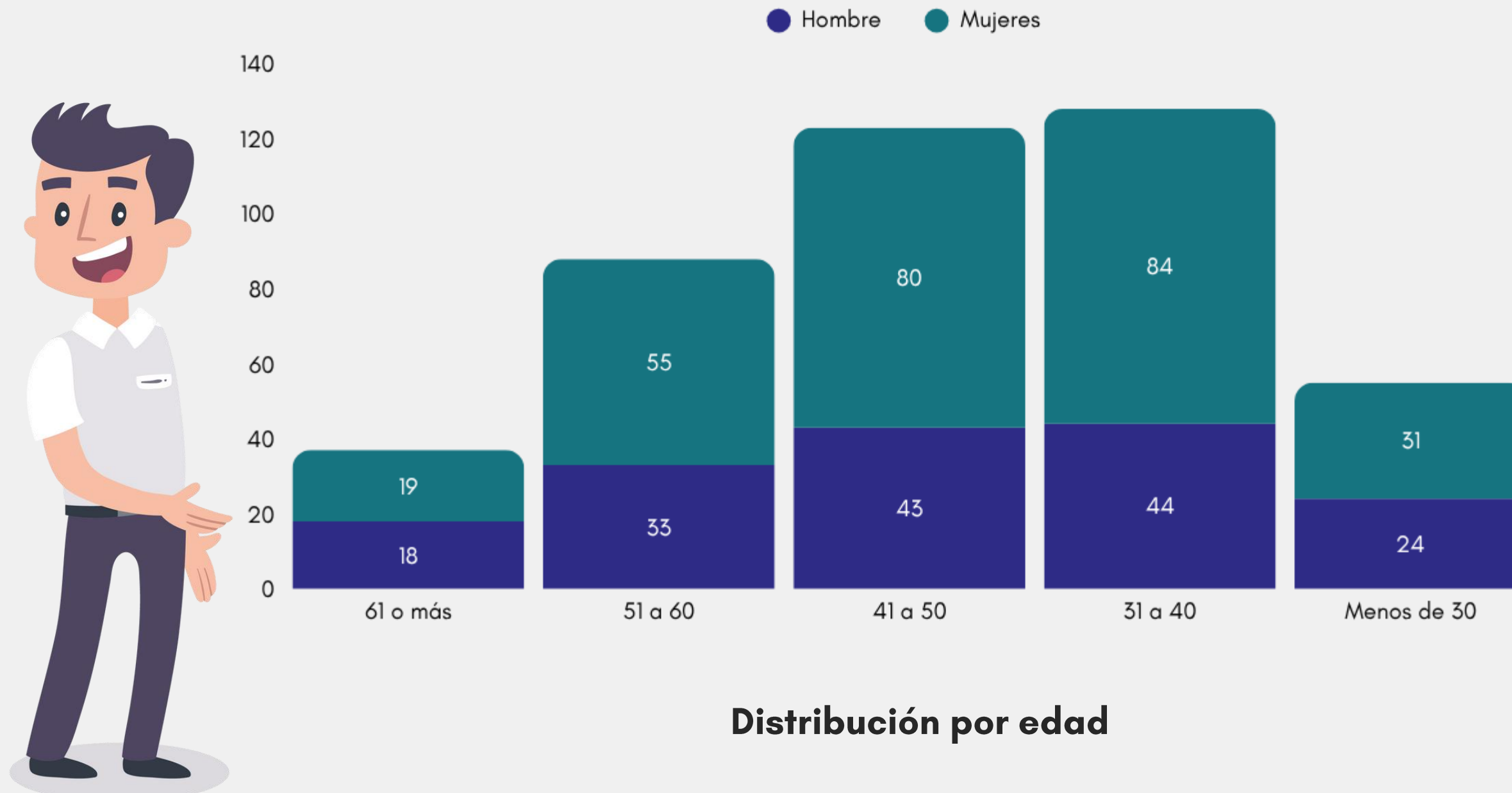


**B/.550 mil de inversión  
en capacitación**



# Equidad laboral

En la SBP se promueve la equidad laboral y mantenemos una proporción de género, edad y roles adecuada (actualmente, se distribuye así: 37% hombres y 63% mujeres). A continuación, ilustramos la distribución de los colaboradores con base en rango de edad y roles.





# Seguridad y Salud laboral

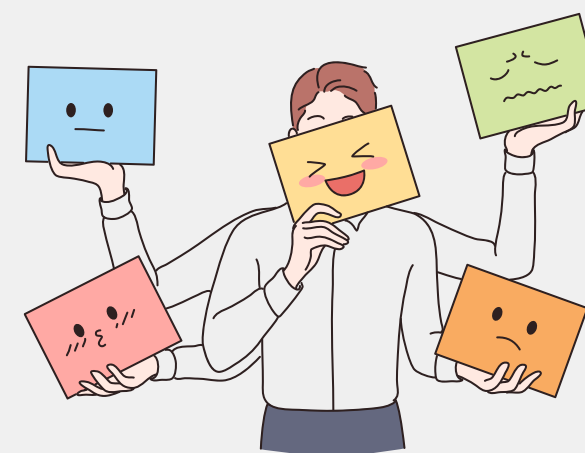
La institución vela que los colaboradores cuenten con condiciones laborales adecuadas instalando mobiliario ergonómico y de alta calidad. Además, con el Grupo de Acción Voluntaria se desarrollaron actividades para garantizar la seguridad de los colaboradores. También, se vela por la salud promoviendo actividades para estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades.



**440 colaboradores en Evaluación Médica**



**40 colaboradores en Programa de Nutrición**



**100 colaboradores en el programa de Bienestar Emocional**



**113 colaboradores en Jornada de Vacunación**



**222 colaboradores en Charla de Salud**



**83 colaboradores en Feria de Salud**



# Inclusión

Se creó la Oficina de Equiparación de Oportunidades, en la Dirección de Recursos Humanos, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto Ejecutivo N.º 56, de 23 de julio de 2008. Esta Oficina recibió, del Consejo Nacional Consultivo de Discapacidad (CONADIS), un reconocimiento por su destacada labor y compromiso con la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad en la institución.





# Bienestar

Existe una serie de iniciativas de los colaboradores a nivel cultural (conjunto folclórico) y deportivo (bolos, fútbol, béisbol, bola suave), así como conmemoración de días nacionales (día de la etnia negra, día del padre, día de la madre, mes de la patria, profesiones). En estas iniciativas participaron 560 colaboradores.







**Superintendencia**  
de Bancos de Panamá

## CONTACTO



**507 506 7800**



**<https://www.superbancos.gob.pa>**

**Panama Business Tower, Avenida Samuel Lewis, Obarrio**

