



# MEMORIA

A N U A L

2019

 [banconalpa](https://www.banconalpa.com.pa)

[www.banconal.com.pa](http://www.banconal.com.pa)

*Grande* como tú.

## Acerca de este documento

Banco Nacional de Panamá se presenta como una institución enmarcada en la transparencia, enfocada en la excelencia de servicio, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y las sanas prácticas del buen Gobierno Corporativo, en constante transformación para el mejoramiento de los procesos y servicios, siendo competitivo a nivel nacional e internacional, con una cultura de atención al cliente eficaz.

Esta memoria anual, correspondiente al año 2019, presenta un informe detallado de los proyectos ya establecidos con anterioridad y la presentación, planificación y ejecución de nuevos, de todas las unidades administrativas que conforman la institución, al igual que los logros más destacados, todo enmarcado en los tres pilares de transformación y cambio organizacional: nuestros clientes, nuestra gente y la mejora continua, como filosofía de trabajo.

El diseño de esta memoria está enmarcado en uno de los más grandes compromisos que tiene la institución, el cuidado y la preservación del medio ambiente. Así como la importancia de admirar los maravillosos paisajes que tenemos en nuestro bello país. A través de ellos, conocerán las mejoras en materia de recursos humanos en beneficio de los más de 3,500 colaboradores y los proyectos continuados y planificados en el 2019.

Este escrito ha sido preparado rigurosamente, siguiendo la política de transparencia de Banco Nacional de Panamá, cumpliendo con la legislación bancaria, con la que la entidad se presenta ante los diversos grupos de interés, como una estructura de calidad, organizada, sostenible, comprometida y en franco crecimiento.



Excelentísimo Señor  
**Laurentino Cortizo Cohen**

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MEMORIA ANUAL 2019 / BANCO NACIONAL DE PANAMÁ



 **BANCO  
NACIONAL**  
D E P A N A M A

# Junta Directiva

Carlos De Ycaza Córdoba (Director), Ricardo Pérez González (Director), Ana Cristina Rubinoff Guardia (Directora), Ángel Dapena Lambridge (Director) y Lizbeth Ann Henríquez Leonard (Presidente), Leroy Jhon Sheffer Montes (Vicepresidente), Dora Pérez Balladares Boyd (Directora), José Antonio Paredes Duque (Director), Juan Octavio Silvera de Alba (Director).



**Javier E. Carrizo Esquivel**

GERENTE GENERAL DEL BANCO NACIONAL DE PANAMÁ  
MEMORIA ANUAL 2019 / BANCO NACIONAL DE PANAMÁ

**Honorable Diputado  
Marcos Enrique Castillero Barahona  
Presidente de la Asamblea Nacional de Panamá**

**E. S. D**

En cumplimiento a las disposiciones legales y en respuesta a la carta AN/SG/1224/19 de la Asamblea Nacional del 7 de noviembre de 2019, hacemos entrega de la memoria anual de Banco Nacional de Panamá, correspondiente al período 2019.

El presente documento resume los más importantes logros y actividades realizadas en la institución en beneficio de nuestros principales grupos de interés. Nuestra gestión estará basada en tres pilares fundamentales: nuestros clientes, nuestros colaboradores y la mejora continua de nuestros procesos, para hacer de éste un banco de clase mundial.

Los indicadores financieros del año 2019 reflejan resultados positivos, un excelente margen de crecimiento y un sano índice de morosidad. Gracias a este desempeño y otros importantes logros la reconocida calificadora Standard & Poor's otorgó a la entidad una de las calificaciones de riesgo internacional más altas del mercado nacional: Largo Plazo en BBB+ (Perspectiva Estable), de Corto Plazo en A2, el Perfil Crediticio Individual sin el Soporte del Estado en BBB+. Esta es la primera vez que Banconal recibe tan alta calificación.

Con la calificación lograda, Banco Nacional de Panamá entró al selecto grupo de bancos (la mayoría de capital privado) en toda América Latina con grado de Inversión emitida por dos calificadoras de riesgo o más. Con esta evaluación al Banco Nacional del Panamá, la principal entidad financiera del Estado panameño, se ubica a un solo grado de obtener la máxima calificación (A) que se otorga de parte de las agencias calificadoras del mercado financiero internacional.

Además, marcado hitos en la historia panameña, por primera vez se eligió a una dama para que presidiera la Junta Directiva del Banco. Tan alto cargo corresponde a la licenciada Lizbeth Ann Henríquez Leonard. De esta forma, nuestra organización da pasos firmes en cuanto a equidad de género se refiere. Contamos ahora con una Junta Directiva muy completa, profesional e idónea, que le asegura un sendero de aciertos estratégicos al banco.

En el marco del cierre del ciclo de encuentros agropecuarios 2019 dimos a conocer un importante cambio en la política de crédito agropecuario, aumentando el plazo de los financiamientos regulares para la compra de finca hasta 20 años, cuando previamente el plazo era sólo hasta 15. Además, se modificó la política de crédito para la compra de semovientes que de 12 pasa ahora hasta 15 años, de terminoz .

Logramos colocar una cifra considerable en préstamos hipotecarios con el respaldo del subsidio de intereses preferenciales al haber ampliado las relaciones con el sector inmobiliario de promotoras y desarrolladores, permitiendo que más panameños tengan acceso a la adquisición de viviendas propias. Al mismo tiempo, logramos agilizar los procesos de pago del bono solidario de vivienda con el objetivo de dar mayor confianza a las promotoras, contribuyendo a la reactivación de las inversiones inmobiliarias en el país.

En el presente informe también hemos incluido un vistazo general de las principales unidades administrativas de la organización.

A usted y demás diputados integrantes de la Asamblea Nacional de Panamá reiteramos nuestro respeto y consideración.

Atentamente,

**Javier E. Carrizo Esquivel  
Gerente General**

# Junta Directiva y Alta Gerencia

Lizbeth Ann Henríquez Leonard  
**Presidente**

Leroy Jhon Sheffer Montes  
**Vicepresidente**

## Directores

Ana Cristina Rubinoff Guardia  
Dora Pérez Balladares Boyd  
Ricardo Pérez González  
Ángel Dapena Lambridge  
Carlos De Ycaza Córdoba  
José Antonio Paredes Duque  
Juan Octavio Silvera de Alba

## Alta Gerencia

Javier Enrique Carrizo Esquivel  
**Gerente General**

Sergio A. Altamiranda D.  
**Subgerente General de Negocios**

Milciades Denis B.  
**Subgerente General de Finanzas y Tesorería**

Roberto J. Sousa N.  
**Subgerente General Administrativo**

Luis Armando Lasso  
**Subgerente General de Tecnología y Operaciones**

## Gerentes Ejecutivos

**Gerente Ejecutivo de Instituciones Financieras y Financiamiento de Proyectos**  
Rafael Luck Chin

**Gerente Ejecutivo de Banca Agropecuaria**  
Luis E. Díaz

**Gerente Ejecutivo de Banca Comercial**  
Carlos A. Morales

**Gerente Ejecutiva de Banca Corporativa**  
Gémini A. Cruz De Gracia

**Gerente Ejecutiva de Banca de Consumo**  
Dayra de Saurí

**Gerente Ejecutivo de Asesoría Legal**  
José A. Carrasco A.

**Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna**  
Lupo González

**Gerente Ejecutivo de Cumplimiento**  
Ricardo E. Fernández V.

**Gerente Ejecutiva de Mercadeo Institucional**  
Kathya Quintero de Córdoba

**Gerente Ejecutiva de Mercado de Capitales**  
Juan E. Mellillo U.

**Gerente Ejecutiva de Tesorería**  
Jeannette Y. Vásquez B.

**Gerente Ejecutivo de Planificación y Control**  
Manuel Tejada

**Gerente Ejecutivo de Seguridad**  
Luis Alfonso Benítez

**Gerente Ejecutiva de Procesos y Mejora Continua**  
Carmen Epifanio

**Gerente Ejecutivo de Operaciones**  
Humberto Arcia

**Gerente Ejecutiva de Innovación y Tecnología**  
Isolda de Gutiérrez

**Gerente Ejecutiva de Administración de Crédito**  
Lourdes González Suárez

**Gerente Ejecutiva de Servicios Administrativos**  
Gisela Romero

**Gerente Ejecutivo de Riesgo Integral**  
Alex E. Lindo O.

**Gerente Ejecutiva de Obras, Proyectos y Mantenimiento**  
Ivette Millán

**Gerente Ejecutivo de Control Interno**  
Rolando Muñoz

**Gerente Ejecutiva de Relaciones con Instituciones Públicas**  
Laura J. Pérez

**Gerente Ejecutiva de Gobierno Corporativo**  
Gabriela Pastor Tijero

**Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos**  
Ricaurter Sánchez

**Gerente Ejecutiva de Finanzas**  
Liliana Pinilla

**Gerente Ejecutiva de Canales Virtuales**  
Maribel del Carmen Samudio

## Visión

Primer banco estatal, centrado en el servicio al cliente, reconocido por su confianza y solidez, líder en soluciones financieras innovadoras, eficientes y de calidad, fortaleciendo el desarrollo de sus colaboradores y de Panamá..

## Misión

Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios financieros de calidad, fortaleciendo el desarrollo de sus colaboradores y de Panamá.

Seleccionar y retener el talento humano, altamente calificado, constantemente capacitado y motivado, que trabaja en equipo para lograr los objetivos.

Mantener servicios tecnológicos que optimicen la automatización de los procesos de negocios de forma eficiente.

Operar con transparencia, principios y valores éticos y morales.

## Nuestros Valores

### PROPOSICIÓN DE VALOR

Tu banco, sólido, confiable y a tu alcance.

### MANIOBRAS

- Desarrollo Organizacional y Humano
- Estrategia Comercial
- Experiencia del Cliente
- Operaciones, Procesos y Tecnología
- Medición, Rentabilidad y Finanzas

### FORTALEZAS

- Amplia red de Sucursales
- Liquidez
- Respaldo del Estado
- Liderazgo en el sector agropecuario
- Seguridad y solidez financiera
- Sentido de Patria
- Calidad de nuestra gente
- Calidad de los bancos corresponsales
- Calificación de riesgo internacional

### VALORES

- Pasión y Compromiso
- Honestidad
- Respeto
- Transparencia
- Calidad
- Comunicación y Trabajo en equipo



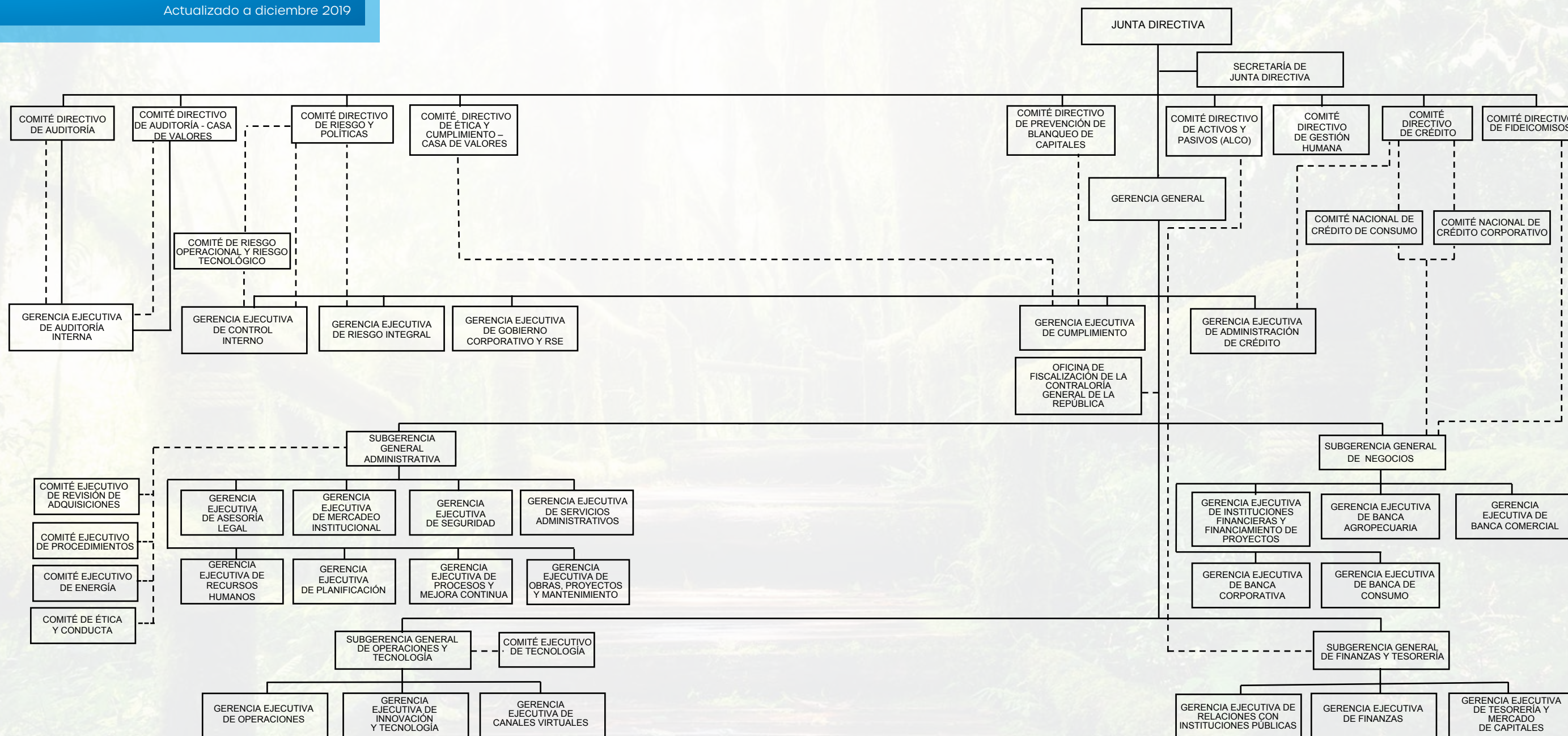
# ÍNDICE

Organigrama	16
Introducción	19
Nuestra Gente: El Principal Activo	22
Su Majestad: El Cliente	26
Institución Transparente y Reconocida	30
Mejora Continua: Filosofía de trabajo que nos motiva a evolucionar	34
Sostenibilidad en todo lo que hacemos	38
Gerencias Ejecutivas	43
Comportamiento Económico de Panamá 2019 y Perspectivas 2020	139
Resultados Financieros	147



# Organigrama

Actualizado a diciembre 2019



## INTRODUCCIÓN

Tras más de 115 años de historia, hoy Banco Nacional de Panamá se presenta como una organización sólida, en constante evolución y en franco crecimiento. Por iniciativa del honorable diputado Don Rodolfo Chiari, el presidente Manuel Amador Guerrero promulgó la ley 74 del 13 de junio de 1904, que le dio vida jurídica al banco que se convertiría en el brazo económico financiero de la nación.

Se fundó en los albores de la república, con 6 colaboradores, el 12 de octubre de 1904. Desde el día uno ha estado comprometido con el sostenido desarrollo del país, enfocándose especialmente en el sector productivo. Su primer Gerente General fue Don Albino Hermógenes Arosemena y su primera Junta Directiva estuvo conformada por Federico Boyd, Manuel Espinosa Batista, Julio Fábrega, Camilo Quelquejeu y Constantino Arosemena.

En 1911 se le cambió formalmente el nombre a Banco Nacional de Panamá y se consolidó como el motor del crecimiento productivo interno, particularmente del agro y la ganadería. Es importante señalar que en 1919 se instalaron las primeras sucursales del Banco Nacional de Panamá en las distintas provincias del país.

En 1956 se declara como Banco del Estado, pero con personería jurídica propia, con autoridad autónoma en su manejo interno y sujeto únicamente a la vigilancia e inspección del Órgano Ejecutivo.

Como dato histórico, la Casa Matriz de la institución funcionó en cuatro lugares diferentes: en 1904, en la Calle Quinta, Catedral, hasta 1938, cuando se trasladó a la avenida Séptima Central, donde se localiza la sucursal de ese mismo nombre y donde se fundó hasta 1956, cuando se muda al frente de la Plaza Porras, edificio que hoy ocupa el Tribunal Electoral. El 24 de febrero de 1978 se traslada al edificio que ocupa en Vía España.

En el 2019, el Banco inició la optimización de sus esfuerzos, con el nuevo liderazgo de Javier E. Carrizo Esquivel y una administración centrada principalmente en los clientes, la motivación de los colaboradores y la mejora de los procesos, para hacer de éste un banco de clase mundial.

Con una gala denominada Noche Republicana, celebramos con orgullo los 115 años de fundación de la primera institución financiera del país en su Casa Matriz. También se festejó un hito histórico para el banco y el país, enmarcado en la equidad de género. Por primera vez en nuestra vida como nación libre y soberana, la Junta Directiva de Banco Nacional es presidida por una mujer profesional. Tan alto honor recae, desde 2019, en la figura de Lizbeth Ann Henríquez Leonard.

Actualmente, el Banco de todos los panameños cuenta con más de 3,500 colaboradores, 89 sucursales, un capital total de B/.901.5 millones, 267 cajeros automáticos, Bancas en Línea, Móvil y por teléfono, además de la innovadora Billetera Electrónica.

La base de clientes está compuesta de la siguiente forma: 99,659 clientes tienen 122,720 préstamos, ya sean personales, hipotecarios, comerciales, corporativos y agropecuarios. Mientras tanto 537,453 clientes poseen 613,890 cuentas de depósito.



# NUESTRA GENTE: EL PRINCIPAL ACTIVO

*Durante el 2019 se desarrollaron 579 acciones de capacitación, las que contaron con 6,268 asistencias.*

Las metas, logros, funcionamiento y ejecución de los proyectos de Banco Nacional de Panamá son un hecho gracias a su pilar fundamental, el capital humano. En ese sentido, la administración implementa importantes iniciativas que benefician a sus colaboradores, impulsando y motivando el talento, manteniendo una entidad en constante evolución e innovación, firme, sólida y transparente.

De tal forma el Gerente General creó una agenda estratégica para conocer las diversas sucursales y departamentos que conforman las unidades administrativas y operativas de la entidad, motivando a los colaboradores de manera directa, incentivando el desempeño para lograr un mayor rendimiento institucional.

De igual manera, se dieron pasos firmes en equidad de género, escogiendo, por primera vez en la historia de Banco

Nacional, a una mujer como presidente de la Junta Directiva, comprobando que estas acciones aportan a la sostenibilidad y desarrollo de la entidad, sus colaboradores y clientes. Tan alto cargo corresponde a la licenciada Lizbeth Ann Henríquez Leonard, quien posee un Bachelor of Arts de Dartmouth College, Hanover, New Hampshire y una Maestría en Administración de Negocios del INCAE. Además de varios seminarios en Harvard Business School. Es una experta profesional de administración a nivel senior, con extensa experiencia en finanzas corporativas, planeación estratégica, desarrollo de nuevos negocios y estrategias de mercados entre otras.

Cumpliendo con el Acuerdo 010-2015 de la Superintendencia de Bancos, que en su Artículo 27 establece la Política Conozca a su Empleado, a finales del año, como es tradición, se desarrolló el proceso de actualización de datos de todos los colaboradores.

### **En constante actualización de conocimientos y habilidades**

La institución bancaria, consciente de las exigencias del mercado local e internacional, capacita permanentemente a su personal a través de un estructurado plan de actualización académica constante.

Banco Nacional de Panamá cuenta con un Centro Especializado de Capacitación en Balboa, donde se imparten la mayoría de los programas académicos a través de estratégicas alianzas con diversas instituciones educativas nacionales. También se desarrollan en importantes centros de estudio del país y el extranjero. En total, durante el 2019 se desarrollaron 579

acciones de capacitación, las que contaron con 6,268 asistencias.

Dándole cumplimiento al plan de incentivo único por culminación de estudios universitarios se les otorgó a ocho colaboradores la suma de B/.2.800.00. En reembolsos por estudios superiores se benefició a 82 colaboradores del Banco Nacional, con una inversión de B/.65,202.85.

Además benefició a los hijos de empleados que tiene calificaciones excepcionales con su sostenido programa de becas; estudiantes a los que se les otorga un incentivo adicional para ayudarlos en sus estudios y motivarlos a mantener sus notas. En el 2019 se entregó B/.82,150.00, en concepto de becas estudiantiles a 172 hijos de empleados del banco, por su promedio escolar.

### **Centro de Atención a la Primera Infancia: completo y seguro**

Con más de 37 años de servicio, el Centro de Atención a la Primera Infancia (CAIPI) de Banco Nacional de Panamá, es uno de los más destacados del país.

Este año se le instalaron puertas de emergencia en la planta alta y primer piso, cumpliendo con los estándares de seguridad que establecen las autoridades que velan por salvaguardar la vida de todos, en casos de emergencia.

El CAIPI cuenta con 15 personas que comprende el personal docente y 8 administrativos, que a lo largo del año lectivo, desarrollan diversas actividades didácticas y culturales con los 122 niños, las cuales son de suma importancia para

el buen desarrollo psicomotor, intelectual y social, resaltando la importancia de los valores y el respeto por medio ambiente.

Un tema latente en todos los ámbitos este año ha sido el tema de salud mental, por ello se hizo una alianza estratégica con la Policlínica de Bethania, Don Alejandro de la Guardia, y se incluyó al CAIPI en el programa de psicología, dando charlas de higiene mental al personal docente y administrativo del centro y a los padres de familia.

Es importante destacar que el personal docente está altamente calificado para su gestión y participan de continua actualización de conocimientos. Este personal participó de la Septuagésima Primera Asamblea y Congreso Mundial, de la Organización Mundial para la Educación Preescolar (OMEP), bajo el lema: Identidades y Culturas en la Educación de la Primera Infancia. Posterior al congreso, las asistentes transmitieron las competencias adquiridas al resto del personal que comprende el CAIPI, en una jornada sabatina de ocho horas.

#### **Sanas prácticas de desarrollo sostenible en el ambiente laboral**

Se implementaron nuevas prácticas para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que tiene como objetivo hacer un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Además del reforzamiento de divulgación a nivel nacional, a través de los canales de comunicación interna se tomaron

medidas inmediatas, como la repartición a nivel nacional de bolsas reutilizables a todo el personal del Banco, con el objetivo de aportar a la eliminación de las bolsas plásticas.

De igual manera, se establecieron medidas como la colocación de contenedores de basura en todas las áreas, identificados por colores y desechos, para separar la basura correctamente y de esta manera reciclar y reutilizar.

También se colocaron afiches de manera permanente en todas las cafeterías de Banco Nacional, con tips de ahorro energético, eliminación del plástico, reciclaje, equidad, cuidado del ambiente y la importancia del consumo nacional, como apoyo a los productores locales.

#### **La importancia de una cultura de salud preventiva**

Banco Nacional es una institución comprometida con el bienestar integral de uno de sus principales pilares, su gente, por ello la administración desarrolla un calendario estratégico de ferias de salud en todo el país. Por otra parte y de manera permanente, ofrece a sus asociados el servicio de médicos en sus principales oficinas administrativas, a disposición de todos. Las jornadas especializadas de salud también fueron dirigidas al Centro de Atención Integral a la Primera Infancia, beneficiando a los niños y el personal que lo compone.

En total fueron diez jornadas de salud, tres se realizaron en el Área Central, una en el Área Occidental y seis en el Área Metropolitana. Se atendieron 259 personas,



## **Jornadas de médicas para colaboradores**

que pudieron aprovechar las atenciones de odontología, medicina general, laboratorios y sus evaluaciones, peso y talla, cardiología, salud mental, vacunaciones, densitometría ósea, entre otros.

Adicionalmente, se surtieron las clínicas de Casa Matriz y Transísmica, con medicamentos por la suma de B/5,926.16. Además se compraron dos desfibriladores para ambas clínicas a un costo de inversión de B/11,000.00 para casos emergentes que ameriten su uso.

Como parte del seguimiento a los colaboradores de áreas susceptibles, como lo son seguridad y las maestras del CAIPI, que requieren una óptima salud mental por la calidad de sus funciones, se realizaron 40 pruebas psicológicas.

#### **Incentivando a la vida activa y el deporte**

Banco Nacional de Panamá, en su afán de velar por la salud integral de sus colaboradores y realizar actividades que unan a equipos, no solo de trabajo, sino de una sola gran familia Banconal, realiza a lo largo del año un calendario estructurado de actividades deportivas, entre las que se encuentra: campeonato interno, Liga Interbancaria y la Liga Gubernamental, en la que este año destacamos llegando a la final, después de 39 años, quedando como subcampeones.

Fue un momento ameno, donde el onceno mostró el trabajo en equipo que caracteriza a todo el personal de Banco Nacional. Además estuvieron todo el partido animados por la energética barra que acompañó al equipo.



## SU MAJESTAD: EL CLIENTE

*Para optimizar procesos y brindar un servicio ininterrumpido beneficiando a los usuarios, el Banco puso en marcha la Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), una modalidad que tiene la finalidad de compensar las transacciones interbancarias automáticamente.*

Como primer pilar del proceso organizacional en que se enfoca una buena gestión están los clientes, que con respeto y agradecimiento se le orienta en la búsqueda de los recursos de acuerdo a las necesidades que cada uno presente. A ellos, los colaboradores que forman la institución, le sirven y atienden con esmero y profesionalismo de la más alta calidad.

Los clientes del principal banco del país son la razón de ser de esta institución. Hombres y mujeres que depositan su confianza en el Banco Nacional para emprender proyectos personales, familiares o empresariales.

La nueva administración inició el desarrollo de un estudio especializado para la implementación de una nueva estrategia de negocios, que estará basada en la mejora de los procesos y poder darle respuestas más oportunas a los clientes, quienes son la razón de ser del banco.

Como institución financiera que va más allá del negocio propio de la banca y que tiene por objetivo bancarizar a todos los sectores de la sociedad, incluyendo los más vulnerables, se reenfocó el programa piloto de la Billetera Electrónica abarcando nuevos nichos de mercado.

Este año expandimos el proyecto hacia la comunidad estudiantil universitaria, específicamente de la Universidad Tecnológica de Panamá, marcando una nueva era en sistema financiero de la entidad de enseñanza superior. Los beneficiados de esta primera fase han sido capacitados por personal de la entidad bancaria, quienes además instalaron la aplicación en los dispositivos móviles de los universitarios inscritos.

El uso de la Billetera Electrónica ha demostrado ser uno de los métodos más eficaces para realizar transacciones. Se trata de reemplazar un cheque y el uso de efectivo por un dispositivo móvil, donde se depositara el dinero a través de una aplicación que permite al estudiante consultar saldo y realizar compras.

De igual manera y siguiendo con el plan de bancarización a nivel nacional, se entregaron tarjetas clave social, abarcando todas las áreas del país, a los padres de estudiantes beneficiados con becas del IFARHU y los programas sociales que realiza el Gobierno Nacional.

### **Creciendo con los sectores productivos del país**

Con el tema "Trazabilidad y Perspectivas de los Tratados de Libre Comercio y de Promoción Comercial", se desarrolló la

agenda de Encuentros Agropecuarios 2019, llevando a cabo una convocatoria de productores zonificada estratégicamente, para presentar con expertos innovaciones y consejos prácticos y de sana gestión que ayudan a potenciar el sector productivo del país, cuidando el medio ambiente.

El principal objetivo de estas fértiles jornadas es llegar a más productores y, en sitio, actualizar conocimientos y compartir la experiencia de exitosos agro empresarios. Además, se dan a conocer las facilidades y beneficios que ofrece Banco Nacional de Panamá a los productores, como líder de la banca agropecuaria en el país.

De igual manera, durante las exposiciones se reforzaron los temas de las regulaciones bancarias para el sector agropecuario, estructuras normativas que fortalecen la transparencia entre los productores, en beneficio de su seguridad jurídica y sustento económico.

El 2019 cerró con cinco Encuentros Agropecuarios, escogidos en estratégicas zonas para abarcar todos los productores y facilitarles la experiencia de asistir a estas jornadas académicas en Santiago, David, Azuero, Coclé y Darién, donde asistieron más de 1,350 productores de todo el país, de diferentes rubros.

En Metetí, durante el cierre de este ciclo de jornadas de capacitación, se anunció que la junta directiva de Banco Nacional aprobó un cambio en la política de crédito agropecuario que aumenta el plazo de los financiamientos regulares para la compra de una finca hasta 20 años, cuando previamente el plazo era sólo hasta 15. Con este cambio, el banco busca aumentar la



rentabilidad del sector agropecuario, para así fortalecer otros rubros de inversión y ser más competitivos. Además, se anunció la modificación de la política de crédito para la compra de semovientes que de 12 pasa ahora hasta 15 años, en cuanto al plazo de financiamiento se refiere. De esta forma, el Banco busca adecuarse a la demanda de vientos requeridos para fomentar la repoblación ganadera.

Durante cada Encuentro Agropecuario se le hizo reconocimientos especiales a los productores que presentaron sus casos de éxito, tanto en materia de manejo sostenible de la producción, como en su ejemplo de fomentar el relevo generacional.

Además de los temas técnicos y financieros, parte esencial de estos encuentros es fomentar los procesos productivos amigables con el ambiente para mitigar el impacto ambiental a través de sanas prácticas ecológicas.

#### **De la mano de todos los diversos sectores**

Con el objetivo de apoyar las inversiones rentables destinadas a la instalación, modernización y ampliación de empresas del sector comercial, industrial y corporativo, siendo uno de los elementos preponderantes para el desarrollo económico nacional, destinando facilidades crediticias diseñadas en función de las características y necesidades particulares de nuestros clientes comerciales.

De igual manera, con la finalidad de continuar consolidados como uno de los principales referentes de la estabilidad económica del país, Banco Nacional fortalece durante el 2019 sus estrategias de promoción de préstamos en general.

Se dio continuidad a las atractivas promociones de préstamos hipotecarios y personales, tomando en cuenta igualmente la importancia del sostén que damos a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), como también a los diversos segmentos, como lo son el corporativo, de instituciones financieras y financiamiento a proyectos especiales.

Como importantes ventanas tácticas de cercanía con los clientes, el Banco participó exitosamente en las principales ferias inmobiliarias en todo el país: como Acobir, Expo Vivienda, Expo Mivi, Convivienda, Capac Expo Habital Capac y Expo Chiriquí.

En David, Chiriquí, se desarrolló un encuentro de confraternidad con miembros de la comunidad asiática que desarrollan sus negocios en esta provincia.

En Expocomer se expuso el caso de éxito de dos clientes de la Banca Comercial, que han crecido gracias al apoyo de Banco Nacional. Igualmente, oficiales comerciales participaron en la segunda jornada empresarial organizada por la Cámara de Comercio, Industrias, Agricultura y Ganadería de Veraguas, con el lema "Rutas Alternativas para el Desarrollo Económico de la Región de Veraguas".

En ese mismo sentido, cada vez más cerca de los clientes, participamos de ferias de mercadeo estratégico, como fue La hipotecaria Metro por Metro, organizada por La Prensa en Market Plaza, de Panamá Oeste y la feria Mi Casa en Mall Chiriquí, abarcando diversos segmentos y ayudando a los clientes a realizar el sueño de su casa propia.



## **Atención a clientes en feria inmobiliaria**

#### **Más allá del negocio propio de la banca**

El año anterior nos comprometimos con la parte de la sociedad panameña, más de 295,000 beneficiarios del programa de Certificados de Pagos Negociables de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (CEPADEM), que en cifras significó más de 780,000 documentos redimidos desde el inicio del programa a finales del año pasado.

Reafirmando el compromiso con este importante segmento del país y consolidados al servicio de la sociedad panameña, iniciamos a mediados de octubre, el proceso de redención de los CEPADEM con vencimiento a octubre 2019, tanto para los beneficiarios originarios o primarios, como para los Agentes Económicos o Inversionistas que negociaron estos títulos, a través de sus comercios o entidades financieras.

Banco Nacional, única entidad estatal que negocia los certificados que se entregaron de manera colectiva, ha desarrollado estratégicos planes para hacer frente a la demanda de negociaciones de estos certificados de manera exitosa y eficaz.

Para optimizar procesos y brindar un servicio ininterrumpido, beneficiando a los usuarios, el Banco puso en marcha la Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), una modalidad que tiene la finalidad de compensar las transacciones interbancarias automáticamente, siempre y cuando toda la información suministrada esté correcta. Con este tipo de proyectos, nos mantenemos a la altura de cualquier banco privado e internacional del mercado, cumpliendo nuestros pilares administrativos, entre ellos la mejora continua.

## INSTITUCIÓN TRANSPARENTE Y RECONOCIDA

*La Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) dio a conocer que en el monitoreo de páginas web, realizado en octubre de 2019 y publicado en su sitio de internet, Banco Nacional de Panamá obtuvo el **100% (índice excepcional)** en el cumplimiento de los requerimientos de este importante organismo de fiscalización.*

Cumpliendo con la ley y sentando un precedente positivo, el Gerente General de Banco Nacional de Panamá, Javier Enrique Carrizo Esquivel, presentó su declaración jurada de bienes patrimoniales en la Notaría Octava de circuito y posteriormente a la Contraloría General de la República de Panamá.

“Como profesional y persona, la transparencia en la gestión administrativa es primordial, especialmente en el servicio público, en el que se labora por el beneficio de toda la sociedad. Este requisito cobra mayor fuerza al dirigir los destinos del principal banco del país, el cual es el motor de la economía nacional”, señaló Carrizo Esquivel.

Durante la presentación de su declaración, el banquero destacó que con este tipo de acciones no sólo se enaltecen los valores morales de la sociedad, sino que se crea un ambiente de confianza entre los ciudadanos, al quedar demostrado que



las acciones de los líderes de las principales organizaciones del país son coherentes con su discurso.

En el marco de la celebración del Día del Periodista, el Gerente General de la institución, Javier Carrizo Esquivel, dio a conocer que los activos del banco de todos los panameños ascendieron a B/.10,082.4 millones, monto superior en B/.1,047.8 millones, si se compara con los B/.9,034.6 millones obtenidos al cierre de octubre del año anterior.

Durante ese mismo evento, el Gerente General anunció que gracias a la firma de un convenio entre Banco Nacional de

Panamá y la Universidad Santa María La Antigua (USMA), se llevará a cabo el primer Diplomado en Periodismo y Sector Bancario, noticia que fue de mucho agrado entre todos los asistentes e invitados.

En el marco del XX Foro de Inversionistas, organizado por la Bolsa de Valores de Panamá (BVP), se distinguió a Banco Nacional de Panamá con un doble reconocimiento, Puesto del Año y Corredor Novato del Año. Este último recayó sobre el colaborador de Banco Nacional de Panamá Jamal Abdul Ramsey.

La Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) dio a conocer que



en el monitoreo de páginas web, realizado en noviembre de 2019 y publicado en su sitio de internet, Banco Nacional de Panamá obtuvo el 100% (índice excepcional) en el cumplimiento de los requerimientos de este importante organismo de fiscalización.

De esta forma, el Banco cumple con su programa de transparencia, innovación y comunicación efectiva, cumpliendo además con los estándares que exige la legislación panameña, establecidos en la Ley 6 de 2002 que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la Acción de Habeas y dicta otras disposiciones.

La medición periódica, realizada por la ANTAI, permite conocer que existen instituciones y empresas estatales garantes de la transparencia. Del mismo modo, obliga a las instituciones públicas a cumplir los parámetros establecidos por la Ley.

Cabe destacar que desde mayo 2017, que se realiza este monitoreo de transparencia, Banconal ha mantenido el índice excepcional, con el 100% en la calificación.

### **Marcando hitos históricos**

Una de las más reconocidas calificadoras a nivel mundial, Standard & Poor's, ha destacado la labor de Banco Nacional de Panamá (Banconal), otorgándole una de las calificaciones de riesgo internacional más altas del mercado de instituciones bancarias del país, por primera vez en la historia.

Luego del correspondiente análisis y siguiendo los debidos procesos, Standard & Poor's le otorgó a Banconal la calificación de riesgo internacional de Largo Plazo en BBB+ (Perspectiva Estable), de Corto Plazo en A2, el Perfil Crediticio Individual sin el Soporte del Estado en BBB+.

Según el informe de Standard & Poor's, "Banco Nacional desempeña un papel importante en el desarrollo económico de Panamá, a través de facilidades de crédito a prestatarios comerciales y consumidores, y como el principal custodio de los fondos del gobierno central y las entidades públicas del país".

Standard & Poor's destaca en su informe que las calificaciones de Banco Nacional también reflejan sus ingresos operativos históricamente estables y su importante posición en el mercado, en términos de préstamos, activos y depósitos.

Además sobresalen otras consideraciones importantes como que la calidad de capital es sólida, las principales métricas de rentabilidad reflejan un rendimiento sólido y resultados estables y que el crecimiento crediticio es bien manejado.

### **Calificación nacional e internacional**

La prestigiosa calificadora Fitch Ratings reafirmó las calificaciones internacionales (IDRs por sus siglas en inglés) de Banco Nacional en 'BBB', con Perspectiva Estable y la calificación de viabilidad (VR) en 'bbb'.



**Declaración jurada de bienes**

De igual manera, reafirmó la Calificación Nacional de Largo Plazo en 'AA+(pan)', con Perspectiva Estable, y la Calificación Nacional de Corto Plazo en 'F1+(pan)'.

En el reporte, Fitch indica que Banconal mantiene una calidad de activos alta con unos de los indicadores de préstamos con vencimiento mayor a 90 días más bajos (0.6%) y una cobertura alta de reservas

crediticias (198.5%), que provee una capacidad adecuada de absorber pérdidas sin impactar materialmente las métricas de capital.



## MEJORA CONTINUA: FILOSOFÍA DE TRABAJO QUE NOS MOTIVA A EVOLUCIONAR

*Con la nueva sucursal de Los Pozos, provincia de Herrera, donde se invirtió por encima de los B/. 886,000, favorece a unos 7,847 habitantes, donde un proximado de 2,000 de ellos han sido beneficiarios de los programas sociales del gobierno central. También está al servicio de unos 1,986 productores, promoviendo el crecimiento económico del sector.*

Con el propósito de mejorar sus procesos y optimizar el servicio y los tiempos de respuesta, Banco Nacional de Panamá va reinventándose en beneficio de sus clientes y usuarios, modernizando los servicios, infraestructuras y sistemas.

En ese sentido, el sistema de gestión de contenidos o Content Manager System (CMS) del sitio web de la institución, se adaptó a la más estable versión, mejorando la adaptabilidad a otros dispositivos y formatos, dando pie a nuevas aplicaciones y proyectos que están en planificación.

Se creó un micrositio o landpage dentro de la página web del Banco, exclusivo para los Concursos de Arte Banconal, con el objetivo de impulsar y dar a conocer los concursos en todo el país. Esto facilitó a los participantes a acceder

a la información de las bases de manera inmediata, formularios y tema desde cualquier punto donde se encontrasen, con la dirección [www.banconal.com.pa/concursos](http://www.banconal.com.pa/concursos).

De igual manera, para beneficio y mejoramiento de los usuarios de la tarjeta Clave Universitaria, se puso a disposición un micrositio dirigido a esta sección de tarjetahabientes, con sus beneficios, requisitos y comercios afiliados, con la dirección [www.banconal.com.pa/claveu](http://www.banconal.com.pa/claveu).

Las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram continúan siendo un protagónico canal de respuesta inmediata a los usuarios, por esa vía se enterarán de manera inmediata de promociones, servicios y actividades que realiza la primera institución financiera del país.

La cuenta de Instagram obtuvo un crecimiento del 121.8%, con relación al año pasado, Facebook un 20% y el índice de respuesta a través de redes sociales aumentó en un 5%.

Por otra parte, se implementó la administración de etiquetas dentro de la plataforma de Facebook e Instagram para los mensajes directos, optimización y clasificación de mensajes y comentarios, para dar respuesta de manera oportuna a los usuarios y potenciales clientes.

Youtube continúa las transmisiones en directo de las principales actividades que

realiza el Banco, videos de promociones, comerciales y campañas de la institución. También se difunden por ese canal, tutoriales de cómo hacer transacciones y pagos a través de nuestras diferentes plataformas.

Personal de la Gerencia de Área de Asuntos Corporativos, específicamente de Redes Sociales obtuvo la certificación de RPA para operar drones, licencia emitida por la Autoridad de Aeronáutica Civil, con el objetivo de acaparar tomas aéreas de eventos masivos que realice la institución e informar de una manera oportuna.

### Seguimos firme con el norte de bancarizar - Billetera Electrónica

Dándole continuidad al plan de innovación constante y bancarización de sus principales grupos de interés, Banco Nacional de Panamá dio seguimiento al plan piloto de su proyecto Billetera Electrónica, un programa de inclusión bancaria, que impacta positivamente a los miles de beneficiarios de los programas sociales del gobierno nacional.

Adicionalmente, este año se logró llevar una nueva era al sistema financiero de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), al poner en marcha el plan piloto de la Billetera Electrónica de Banco Nacional. Los beneficiarios de esta primera fase fueron capacitados por personal de la entidad bancaria, quienes además instalaron la aplicación en los dispositivos móviles de los universitarios inscritos.

Entre las facilidades que brinda la Billetera Electrónica, dentro del campus de la UTP, está la recarga de la billetera, el pago de matrícula, pagos en la cafetería, librería y servicios administrativos y transferencias de billetera a billetera.

El uso de la Billetera Electrónica ha demostrado ser uno de los métodos más eficaces para realizar transacciones. Se trata de reemplazar un cheque por un dispositivo móvil, donde se depositara el dinero a través de una aplicación que permite al estudiante consultar saldo y realizar compras.

Banco Nacional de Panamá no sólo es el primer banco en la región en lanzar esta clase de plataforma integral de pagos electrónicos de última generación, sino que tiene el orgullo de desarrollar, a nivel global, este tipo de solución de la mano de empresas panameñas, que cuentan con más de 20 años de experiencia en diferentes países y con altos estándares de seguridad informática.

#### **Ampliando nuestra red de sucursales**

Banco Nacional de Panamá cumpliendo su estratégico plan de apertura de nuevas sucursales, con la finalidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando sus recursos y llegar donde la banca privada no tiene presencia, inauguró sus nuevas sedes en Pedregal, San Carlos, Los Pozos e inició operaciones en Gualaca.

Con el inicio de operaciones de la sucursal Gualaca, Banco Nacional alcanza un número de 89 sucursales estratégicamente

ubicadas a lo largo y ancho de todo el país. Esta sucursal beneficiaría a la población distribuida en los 5 corregimientos que conforman al distrito de Gualaca, que reportó un total de 9,750 habitantes, 2,562 viviendas y 1,369 productores agropecuarios (as), según el Censo Poblacional y Vivienda de 2010.

Por otro lado, con la nueva sucursal de Los Pozos, provincia de Herrera, donde se invirtió por encima de los B/. 886,000, se favorecen unos 7,847 habitantes, donde un aproximado de 2000 han sido beneficiarios de los programas sociales del gobierno central. También está al servicio de unos 1,986 productores, promoviendo el crecimiento económico del sector.

#### **Más cajeros a disposición de nuestros usuarios**

Con el incremento de cajeros automáticos el Banco Nacional busca poder ampliar la disponibilidad de este canal las 24 horas al día, ofreciendo además de retiros de efectivo pagos a diversos servicios públicos y privados, además de recargas a celulares y a servicios transporte público.

En el 2019 se activaron 59 cajeros automáticos, incrementando el número de ATM's a 274. Si comparamos esta cifra con la que tenía el banco a diciembre de 2016, contamos con un aumento de 120 cajeros que están ubicados estratégicamente en diversos puntos del país. En términos porcentuales refleja un incremento de 78%.



#### **Bancarizarte, el arte de la cultura bancaria**

El segmento radial "BancarizArte del Banco Nacional" con el slogan "El arte de la cultura bancaria" sigue transmitiéndose con éxito, dos veces al mes. En este segmento que se transmite por RPC Radio en el programa La Mañana Espectacular, especialista de la institución bancaria orientan a los clientes de los diversos servicios que ofrece la entidad y sobre varios tópicos que les ayudan a tomar las mejores decisiones financieras.

El programa que tiene más de 25 años al aire y cuenta con una sólida credibilidad y confianza, se divulga por el canal de Youtube de Banco Nacional en directo, cada vez que nuestro segmento se transmite. Los oyentes pueden llamar y hacer sus consultas al aire.



# SOSTENIBILIDAD

## EN TODO LO QUE HACEMOS

*Para optimizar procesos y brindar un servicio ininterrumpido beneficiando a los usuarios, el Banco puso en marcha la Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), una modalidad que tiene la finalidad de compensar las transacciones interbancarias automáticamente.*

Banco Nacional, en su afán de ayudar al progreso de toda la sociedad, además de la economía nacional, lleva adelante un estructurado programa de sostenibilidad que tiene como ejes fundamentales apoyar el ambiente, la educación, la promoción de la salud y las organizaciones que ayudan a los grupos en riesgo social.

Se brindó un apoyo especial a la campaña Relevo por la Vida de FANLYC, con un voluntariado específico en cada una de las áreas donde se desarrollaron las cuatro caminatas: Cinta Rosada y Celeste, Caminata por el Autismo de la Fundación Soy Capaz, Caminata a beneficio del Patronato Luz del Ciego, el Viernes Azul, a favor de la Fundación Pro Niños del Darién, la Caminata Susie Thayer de Fundacáncer y Vístete de Púrpura a favor de la Fundación Luces Panamá, sensibilizamos a los colaboradores con la campaña de las medias desiguales, a favor de la Fundación Down, recolectamos útiles escolares y comida seca para la Fundación Pro Niños del Darién.

Además se entregó aportes a organizaciones como Banco de Alimentos de Panamá, Hogar San José de Malambo, Fundación Ayudando a Vivir, Casa Esperanza, Fundación Biblioteca Nacional, Programa Junior Achievement, Fundación Fe y Alegría, PRIDE de Panamá, Fundación Valórate, Comité de Ayuda Social, Comunidad Magníficat, Olimpiadas Especiales, Fundación Pan de los Pobres, Proyecto Estrella, Fundación Tocando Madera, Club de Leones, Club Activo 20-30, FundaCáncer, Fundación Enseñame a Vivir, Hogares Crea y la Fundación Pro Niños del Darién, entre muchas otras.

El evento fue el punto de encuentro de jóvenes y adultos, quienes pudieron apreciar una colección única de billetes del Estado Soberano y de la República de Panamá, además de una colección de monedas de oro, conmemorativas de la República de Panamá.

Este evento es organizado por la Asociación Numismática de Panamá y el Banco Nacional de Panamá, con el objetivo de enriquecer el acervo cultural, tanto de fanáticos como principiantes en el arte de coleccionar.

### V Exposición Filatélica Nacional

#### Feria de Colecciones

En el marco del aniversario 115, como apertura a la mencionada celebración, Banco Nacional de Panamá desarrolló por espacio de tres días, la XXIII Feria de Colecciones de manera gratuita, en el Centro de Convenciones Vasco Nuñez de Balboa.

Con el lanzamiento del matasello conmemorativo a la 5ta. Exposición Filatélica Nacional, se realizó la V Exposición de sellos en la Casa Museo de Banconal.

La actividad fue inaugurada por Edward Vianna, Presidente de la Asociación Filatélica de Panamá. La muestra conmemora los 500



**Colaboradores reforestando en Azuero**

años de fundación de la primera ciudad de Panamá.

### **Celebración del Día del Niño y la Niña**

Como todos los años, se celebra el Día del Niño y la Niña, festejo dedicado a la fraternidad y comprensión de la infancia, resaltando los derechos de los niños y promoviendo su bienestar general.

Este año, el evento se desarrolló bajo el lema: "El Circo de los Juegos", en el Parque Recreativo y Cultural Omar, donde personal del banco disfrutó con todos los niños que se daban cita en el stand, que fue uno de los más concurridos durante la celebración.

Los pequeños pudieron disfrutar de los cuentos y show de marionetas interactivas, que enseñaban de una manera atractiva el cuidado al medio ambiente y la importancia de los derechos de todos los niños del mundo. Al salir del stand se les brindaba golosinas, merienda y regalos.

### **Por el bienestar de los necesitados**

La institución bancaria se convirtió en patrocinadora de Héroes por Panamá, apoyando directamente a la Fundación Luces, dedicada a la lucha contra la epilepsia, una de las enfermedades neurológicas más comunes.

Esta fundación tiene por objetivo crear distintas estrategias que ayuden a las personas con epilepsia y brindar soporte a las familias y los pacientes. El Banco se sintió identificado y complacido de formar parte, una vez más, de este maravilloso proyecto y conocer más a fondo esta enfermedad que no se ve, pero sí existe.

### **Agenda cultural**

Para Banco Nacional de Panamá el apoyo a la cultura y el folclore es una inversión, ya que una sociedad culta, que reconoce y valora sus costumbres, tradiciones y talentos es una sociedad que avanza.

Tuvimos una participación activa en el Desfile de Las Mil Polleras, con una alegre tuna que puso a bailar a todos los visitantes en la ciudad de Las Tablas donde hizo su despliegue por la ruta del desfile.

Así mismo, se tuvo participación en el Festival de Arte en el Parque, que se desarrolló en Penonomé, donde se hizo el lanzamiento oficial de los concursos de Arte Banconal 2019, de pintura, fotografía, escultura y video, que este año tuvo como tema central a desarrollar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el festival se estuvo exponiendo las obras ganadoras de los concursos 2018.

Dimos apertura formal a la agenda de exposiciones, con la Exposición de Esculturas en Miniatura del Artista Víctor Álvarez, en la sucursal Banconal Chame. Este artista fue el primer lugar del concurso de Escultura Banconal 2018 y tuvo la oportunidad de tener una ventana para exponer su talento en este evento, que pudieron apreciar lugareños y familiares.

Por otra parte, esculturas, impresiones, pinturas mixtas, cuadros en acrílico y óleo, fueron parte de la exposición "Maestros del Arte", en la que docentes y egresados de la Escuela de Artes Plásticas, del Ministerio de Cultura, resaltaron a través de técnicas la idiosincrasia panameña. Y es que en el contexto de los 500 años de la fundación de la ciudad de Panamá, la Casa Museo

de Banco Nacional abrió sus puertas para dar a conocer el talento creativo de una sociedad que progresa.

En ese mismo sentido, apoyando el arte en todos los niveles, Una vez más apoyamos el concurso nacional de pintura infantil PROMAR, con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de la conservación del ambiente en los pequeños de la sociedad.

Este año, en su XXV versión, busca con el tema "Océanos sin plásticos, un futuro mejor", conmemorar el mes de los océanos, que se celebra en septiembre, creando conciencia sobre la cantidad de plástico que utilizamos en nuestro día a día y se van a los mares.

### **Voluntariado Banconal**

Se dio continuidad al programa de reciclaje de baterías, para reducir la contaminación que implica desecharlas directamente en los vertederos de basura. También se implementó una mecánica

para los desechos, separando el papel, cartón y plástico, a través de cestos estratégicamente colocados en todas las direcciones administrativas de la institución.

Participamos activamente de 13 caminatas a beneficio de diferentes dolencias y concienciación en pro de la salud y la humanidad. De igual manera, rindieron honor al Día Nacional de la Reforestación, un grupo de voluntarios de la Banca Agropecuaria, quienes acudieron al Complejo Banco Nacional en el Barrero de Pesé, logrando sembrar alrededor de 500 plantones frutales, con la ayuda de 70 voluntarios.

Cumplimos al 100% el objetivo del Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria, el cual es patrocinado por Banco Nacional de Panamá, que contó este año con 25 facilitadores voluntarios, para atender 4 colegios oficiales, llegando así a 400 estudiantes y 30 profesores de undécimo grado de escuelas secundarias, logrando un total 1,065 participaciones a nivel nacional.



**Desfiles de las Mil Polleras**

# GERENCIAS EJECUTIVAS



Parque de Energía Eólica, Penonomé.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**INSTITUCIONES  
FINANCIERAS Y  
FINANCIAMIENTO  
DE PROYECTOS**

**Continuamos brindando el soporte para la sostenibilidad de la economía del país, por medio de los sectores más influyentes en las cuentas nacionales.**

En el sector bancario mantenemos la eficacia en cuanto a las facilidades de crédito enfocadas a las instituciones financieras bancarias para fortalecer su capital de trabajo y de esta forma contribuir con el crecimiento de la economía, dirigidos en un progreso sostenible del Sistema Bancario Panameño.

Se incorporó a la Gerencia de Instituciones Financieras y Financiamiento de Proyectos, la Gerencia de Corresponsalía Bancaria Local, el cual le brinda el soporte a los bancos del Sistema Bancario Panameño con relación al manejo de productos, a las transacciones efectuadas a través de sus cuentas corrientes, así como el seguimiento como cliente de alto riesgo por el giro del negocio, manteniendo mayor control de las operaciones y brindando mejor calidad de servicio.

En el sector Cooperativas seguimos con el apoyo a nivel nacional, por medio de diferentes productos y servicios accesibles que les permita fortalecerse y a su vez otorgarles a sus asociados la facilidad de aplicar en la obtención de mercados no tradicionales en el Sistema Bancario,

manteniendo relación con las principales cooperativas del país.

A las empresas financieras seguimos brindándoles el financiamiento a las financieras, las cuales son las encargadas de apoyar a los micro y pequeños empresarios, ofreciendo un eslabón significativo en el ciclo productivo de estos sectores.

Con relación a las aseguradoras otorgándoles financiamiento para el crecimiento y consolidación en el mercado panameño.

Por otra parte, durante este año hemos seguido con el crecimiento sostenido, en el financiamiento de proyectos, tales como: el sector energía contribuyendo en proyectos de energías renovables (Hídrico, Gas y Eólico), de igual manera en el financiamiento para la ampliación de las Líneas de Transmisión (Tercera Línea) y en el sector de infraestructura estimulando el desarrollo social, a través la contribución con el financiamiento de proyectos de infraestructura vial, transporte masivo y aeroportuaria.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE

# BANCA AGROPECUARIA

**La Gerencia Ejecutiva de Negocios Agropecuarios, procura el financiamiento a sectores productivos de todo el país, manteniendo una competitividad en este sector con tanto impacto social y económico; mejorando las condiciones de la población rural y del país.**

## Cartera de Crédito

Incrementar en 6.0% el saldo de la Cartera de Crédito, basado al cierre de diciembre de 2018, donde el saldo de cartera era de B/.596.3 millones (5,477 clientes), meta propuesta de B/.632.1 millones (5,516 clientes) al 31 de diciembre de 2019 llegaremos a un saldo de B/.634.5 millones (Meta superada).

## Colocaciones

Presupuesto de Colocaciones para el 2019 por B/.175 millones; logro alcanzado al 31 de diciembre de 2019 por B/.240.1 millones (Meta superada).

## Días de Campo

- Bajo el Tema: Trazabilidad y Perspectivas de los TPC y TLC.
- Objetivo: proporcionar información técnica y financiera, ¿Cómo estamos actualmente ante los diferentes Tratados y qué cambios o adecuaciones deben tener los productores?; se persigue actualizar a nuestros clientes y a otros invitados para que desarrollen la sinergia necesaria en sus proyectos.

Se realizaron 6 "Encuentros Agropecuarios" a nivel nacional, con una asistencia aproximada de 1,800 productores.

## Otros Logros Alcanzados

- Participación del Banco en reuniones Interinstitucionales del Sector Agropecuario, a fin de impulsar el desarrollo del sector; hacia este tema el Banco jugó un papel importante y beligerante en los cambios realizados a la Ley 4 (FECI).
- Participación en los Consejos de Gabinete Agropecuarios.
- Nos mantenemos en sesiones permanentes en diferentes reuniones con el Sector; como PROMAGRO, Trazabilidad, y Cadenas Agropecuarias.
- Mantener el Programa de Becas para Agrónomos – Convenio BNP / Zamorano; la Junta Directiva aprobó 8 becas nuevas.
- Apoyo permanente al Instituto Panameño de Ganadería de Leche (IPAGAL-AIP).
- Política de Financiamiento "Programa Nacional de Repoblación Ganadera".
- Participación en Subastas Ganaderas.
- Participación en Ferias Agropecuarias.

## Capacitaciones del Personal, locales y extranjeras

### En el extranjero - Brasil.

1. Giras técnicas ganaderas a las mejores fincas del Agro Negocio, en 14 ciudades de Brasil; Ferias de Tecnología Agrícola y Agroindustrial, Feria Expozebu 2019, Punto de encuentro de las cadenas cárnica y lechera en Brasil. Se beneficiaron 15 colaboradores.





2. Capacitación a través de giras técnicas a diferentes Fincas en Brasil, sobre manejo reproductivo de las vacas, la crianza de las terneras, producción de leche a pasto en los trópicos en la actualidad, producción de leche bajo riego por pivote central y ordeño rotativo, proyecto de Compost barn hecho para alojar hembras primerizas, manejo de ordeño de las vacas razas Gin Lechero, Girolando y Holstein; transferencia de conocimientos de integración agricultura/ganadería/forestería/producción de soya; mejoramiento genético muy importante Gyr Lechero en todo el mundo, participación de la Feria Megaleite 2019: juzgamientos, torneos lecheros y remates. Se beneficiaron 13 colaboradores.

**Capacitaciones locales recibidas, parcialmente o totalmente por los colaboradores**

- Inducción a la Banca Agropecuaria 30-05-2019 a 31-05-2019 en el ciudad de Chitré; se beneficiaron 375 colaboradores. Los temas tratados fueron: Actualización de las 5'C del Crédito, Impacto de la nueva Ley 70 - referente a la evasión fiscal; Acuerdos emitidos por la SBP; Compromisos y responsabilidades del Banco: Inspecciones y Reportes Regulatorios, Comunicación y Redes Sociales, Logística de los Encuentros Agropecuarios, Mejoras en los flujos de formalización y desembolso para bajar las incidencias que afectan el flujo, Procesos del Crédito,

- Morosidad, Comportamiento de la Banca Agropecuaria - METAS, Actualización de Parámetros del Fideicomiso para la Competitividad Agropecuaria y Hierras,
- Auditorías - Actualizaciones, informes, SBP
- Riesgo Integral y la Seguridad de la Información 22/07/2019 en Panamá.
- Curso De Palpación Rectal y Ultrasonografía en Bovinos 11-09-2019 al 13-09-2019 en Santiago (1 persona capacitada).
- Congreso Nacional de Exportación del 2 al 3 de octubre de 2019 en Panamá (5 personas capacitadas).
- Congreso Nacional de Avicultura del 20 al 21 de noviembre en Panamá (3 personas capacitadas).
- Congreso de APROGALPA
- Congreso de ANAGAN
- Congreso de GANTRAP
- Congreso de APLEPC
- Congreso del Colegio de Ingenieros Agrónomos de Panamá.



**Fomentando la tecnología en la producción**

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**BANCA  
COMERCIAL**

**El 2019 fue un año de grandes retos y oportunidades y Banco Nacional de Panamá supo mantener un balance en la actividad comercial en el país; influyendo positivamente en el Sistema Bancario Nacional, extendiendo financiamientos comerciales e industriales a la pequeña, mediana y gran empresa.**

Desde su fundación, Banco Nacional de Panamá ha enfocado sus esfuerzos en proveer las más convenientes soluciones financieras a su clientela, siempre sostenidos en los pilares institucionales que lo caracterizan y el año 2019 no ha sido la excepción. Nuestra área de negocios continuó trabajando arduamente en el fortalecimiento del portafolio comercial proyectando su expansión hacia el 2020 con el desarrollo del producto 'Factoring', a ser implementado en un corto plazo.

Dicho producto, busca satisfacer un nicho de mercado específico, conformado por aquellos clientes privados y públicos con necesidades de dinamizar sus flujos de fondos, agilizando el recobro de cuentas o facturas con un mínimo riesgo de recuperación, a precios muy competitivos en la oferta de mercado actual.

De esta manera, demostramos una vez más, nuestro compromiso con el sector comercial e industrial a lo largo y ancho del país, con

presencia en 15 sedes; manifestado a través del servicio y profesionalismo del equipo de trabajo: nuestro activo más valioso.

Nuestras conservadoras metas de crecimiento de cartera para el año fiscal 2019, fueron cumplidas y excedidas a satisfacción; manteniendo un crecimiento ordenado, con excelentes márgenes de rentabilidad, sin sacrificar la calidad de la cartera comercial. La evaluación, anticipación y mitigación de los riesgos han sido y seguirán siendo un foco de suprema atención para el área de negocios comercial de Banco Nacional de Panamá; y es por ello que conllevamos una meticulosa supervisión del portafolio, en aras de sanas prácticas y mejores indicadores financieros.

Al encarar el cierre del año 2019, acogemos las estrategias y cambios orientados hacia el quinquenio entrante. Esperamos con optimismo y valentía la superación de los nuevos objetivos fijados por la administración.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**BANCA  
CORPORATIVA**

**La Banca Corporativa se mantiene apoyando de manera sostenida, el crecimiento de empresas que impacten positivamente la economía panameña, a través de la generación de empleos.**

Ofrece financiamientos bajo términos y condiciones muy competitivos, para los sectores Industrial y Corporativo, a través de diversas facilidades de crédito a corto, mediano y largo plazo, con una amplia gama de productos como capital de trabajo, compra o restitución de equipos, ampliación de instalaciones, compra de fincas, construcción de mejoras entre otras finalidades.

Durante el año 2019, la Banca Corporativa incrementó su cartera de forma importante, registrando un incremento de 14.9% sobre los resultados del período 2018, a través del financiamiento a sectores claves de la economía panameña logrando una cartera de B/.682.7 millones.

**Sector Industrial**

Se otorgaron préstamos a empresas procesadoras de productos alimenticios y procesos de producción intermedios, a través de financiamientos de capital de trabajo.

**Sector Comercial**

Los recursos de la Banca fueron dirigidos a apoyar actividades de venta de alimentos terminados y productos básicos, a través del financiamiento a supermercados y distribuidoras, así como al sector inmobiliario y de la construcción.

**Sector Servicio**

Las empresas enfocadas a brindar servicios relacionados con la transmisión de datos, televisión fija y pagada, así como las empresas distribuidoras de energía, fueron receptoras de importantes financiamientos para capital de trabajo e inversiones en CAPEX, los cuales sirvieron para el mejoramiento de redes de cobertura y distribución de energía, contribuyendo así a brindar un mejor servicio a más panameños, de forma oportuna y sostenida.

Otras actividades que han sido beneficiadas con financiamientos son los centros educativos, por su importante contribución al Estado, ya que brindan educación a miles de panameños.

**Sector Logístico**

Se brinda el servicio de Banco Garante ante la Autoridad del Canal de Panamá y pago de facturas a empresas concesionarias, gestionando un mercadeo sostenido para captar nuevos clientes. Además, conjuntamente con otros Bancos locales, apoyamos a través de préstamos sindicados, diversas actividades comerciales como la Terminal de Transporte, una moderna terminal donde convergen todas las rutas de transporte nacionales e internacionales, que permiten la interconexión de las principales rutas que transitan en el área metropolitana.



# GERENCIA EJECUTIVA DE **BANCA DE CONSUMO**

## **Gerencia de Área Crédito de Consumo**

Aprobaciones de Préstamos Hipotecarios: Monto Total de solicitudes aprobadas por B/.464.8 MM, superior en un 27% en relación al 2018.

Aprobaciones de Préstamos Personales: Monto Total de solicitudes aprobadas durante el año 2019 por B/.138.3 MM.

## **Gerencia de Área Tarjetas de Crédito y Servicio al Cliente**

La Gerencia de Tarjetas de Crédito y Servicio al Cliente logró alcanzar un crecimiento del 7.6% en 2019 con relación al año 2018.

Implementación y puesta en producción del Proyecto Contactless en todos los productos de Tarjeta de Crédito.

Avances importantes en el desarrollo del proyecto de marca compartida combinado con la Billetera Electrónica y un programa de Microcrédito (Fintech) dirigido a clientes comerciales seleccionados.

## **Gerencia de Área de Ventas**

Desembolsos de Préstamos Personales por un monto total de B/.168.2 MM con saldo de cartera por B/.1,142.0 MM al cierre de diciembre 2019.

Se entregaron cartas promesa de pago por B/.265.8 MM como resultado de la gestión del Depto. de Ventas y de la participación

del Banco en las ferias de vivienda durante el 2019: Acobir, Expo Vivienda, Expomivi, Convivienda y Capac.

Se organizaron diversos eventos como las reuniones-almuerzo con ejecutivos y socios de las promotoras de vivienda con la finalidad de estrechar el vínculo con nuestros socios estratégicos y capacitarlos en la implementación de la Ley 66, la cual crea la responsabilidad a los Bancos del sistema de retener los impuestos de inmueble. Se capacitó a más de 400 del personal de ventas y trámite de las promotoras a nivel nacional.

## **Gerencia de Área de Trámite y Seguimiento de Crédito Hipotecario**

Desembolso de préstamos Hipotecarios por un monto de B/.243.3 MM al cierre del 2019, lo cual constituyó un aumento en préstamos desembolsados de un 14% en relación a 2018.

Implementación de los desembolso a través de Cuenta de Ahorros para todas aquellas promotoras de vivienda que mantengan una cuenta en el Banco Nacional de Panamá.

Se mejora el proceso de registro y seguimiento de los expedientes de préstamos hipotecarios aprobados, logrando que nuestro equipo y el de otras áreas del Banco puedan auto gestionarse y realizar consultas sobre el status del préstamo en sus distintas etapas a través de la nueva herramienta tecnológica.



### Subgerencia de Productos de Pasivas y Administración de Sucursales

Implementación de controles para la debida diligencia de clientes según nivel de riesgo, cumpliendo Política conoce tu cliente en la prevención de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo.

Implementación de Fase 1 de Actualización de Clientes y Calidad de datos, en cumplimiento de las normativas bancarias.

Capacitación referente a las responsabilidades y roles de Debida Diligencia en la elaboración de la Matriz de Evaluación de Riesgo de Cliente, fueron beneficiados 212 colaboradores con 72 horas de capacitación; La importancia de la Política conoce tu cliente en la prevención de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo, la cual se impartió a 650 usuarios por 38 días tomando 304 horas de taller.

En el marco del Convenio de Colaboración suscrito entre el Tribunal Electoral y el Banco Nacional de Panamá para la apertura y manejo de cuentas únicas de campaña electoral a candidatos a puestos de elección popular en los comicios generales del año 2019, se ha llevado a cabo la apertura de 434 cuentas de este tipo, en el periodo comprendido del 1ro de Enero al 2 de mayo.

Negociación de 911,207 Certificados de Pago Negociables de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (CEPADEM), producto de un total de 324,835 clientes beneficiarios atendidos.

Se implementa en conjunto con el Área de Canales Virtuales la cuenta Trámite Simplificado Universitaria dirigida a integrar estudiantes universitarios.

Se logró crecimiento del 25% en los saldos de cuentas de acreditamiento jubilados.



**Campaña de Préstamos Hipotecarios 2019**

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**ASESORÍA  
LEGAL**

**La gestión de la Gerencia Ejecutiva de Asesoría Legal para el cierre de este año ha sido una vez más satisfactoria. Se han cumplido las metas establecidas, gracias a la labor y el compromiso de los miembros de esta gerencia.**

Al igual que en años anteriores, las Gerencias de Área y las áreas Regionales han colaborado con las distintas áreas del banco brindando asesoría y gestionando legalmente solicitudes y trámites que han hecho posible la consecución de las metas tanto de las áreas de negocio como de las áreas administrativas; se han hecho aportes a la gestión de riesgo legal a través de la atención de quejas y peticiones, procesos administrativos y judiciales, con resultados más que positivos.

Particularmente resultó positivamente efectiva la labor que en beneficio de las bancas se ha realizado, manteniendo un alto estándar en la elaboración de documentos, minutas y escrituras, trámite y registro de contratos que garantizan una posición competitiva en el mercado.

Es así como podemos indicar como un logro de la Gerencia de Área de Contratos de mantener un estándar de efectividad en este proceso, toda vez que se se confeccionaron 5655 Escrituras Públicas y Minutas en tiempos no mayores a tres (3) días para la documentos de la banca de consumo y no mayores a cuatro (4) días para la banca corporativa, y se inscribieron en el Registro Público 4103 Escrituras Públicas, documentos que fueron exitosamente

tramitados en Notaría con una inversión de tiempo en horas por parte del Departamento de Trámite y Seguimiento de Asesoría Legal. En el área administrativa, se ha logrado una gestión de riesgo eficaz en dos sentidos.

Este año se atendieron 14 quejas contra el banco en ACODECO, de las que se lograron cerrar 5 por desistimiento y oposición; y las 9 restantes se encuentran para fallar en primera y segunda instancia y en espera de fallo en la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia. En lo que a reclamos, ante la Superintendencia de Bancos, se refiere, se presentaron 20 de los cuales se resolvieron favorablemente al banco 9, los reclamos restantes se encuentran pendiente de fallo en primera y segunda instancia, con práctica de pruebas y demás gestiones necesarias.

Es importante resaltar la labor realizada para efecto de corregir las incidencias que en las áreas operativas dan lugar a la presentación de quejas y reclamos por parte de los clientes, así como la obtención de la modificación de criterios legales aplicados por los entes reguladores más favorables a los servicios que prestamos, a partir de las experiencias solventadas con estos trámites para evitar con la retroalimentación necesaria que se sigan repitiendo dichas incidencias.

En cuanto a los procesos judiciales, se culminaron dos procesos por cuantía de B/.1,596,900.00. Se atendieron más de 35 audiencias administrativas, civiles, penales, contenciosas administrativas a nivel nacional, así como 45 inspecciones y diligencias judiciales.

A través de los procesos coactivos superamos la meta de recaudación fijada para este año 2019 en 3,276.055.44 MM, con una recuperación total de B/. 10,576.055.44, gracias al esfuerzo realizado por los Jueces ejecutores y su personal a cargo.

El equipo de profesionales que atiende los temas de consultas, absolvieron un total de 4,427 consultas recibidas de las diferentes sucursales operativas y gerencias administrativas del banco.

Mes a mes fue publicado el resumen de gacetas oficiales, cumpliendo así con el compromiso de mantener informado a todos los colaboradores del banco, de aquellas regulaciones y normativas que puedan incidir en los trámites y solicitudes presentadas por nuestros clientes.

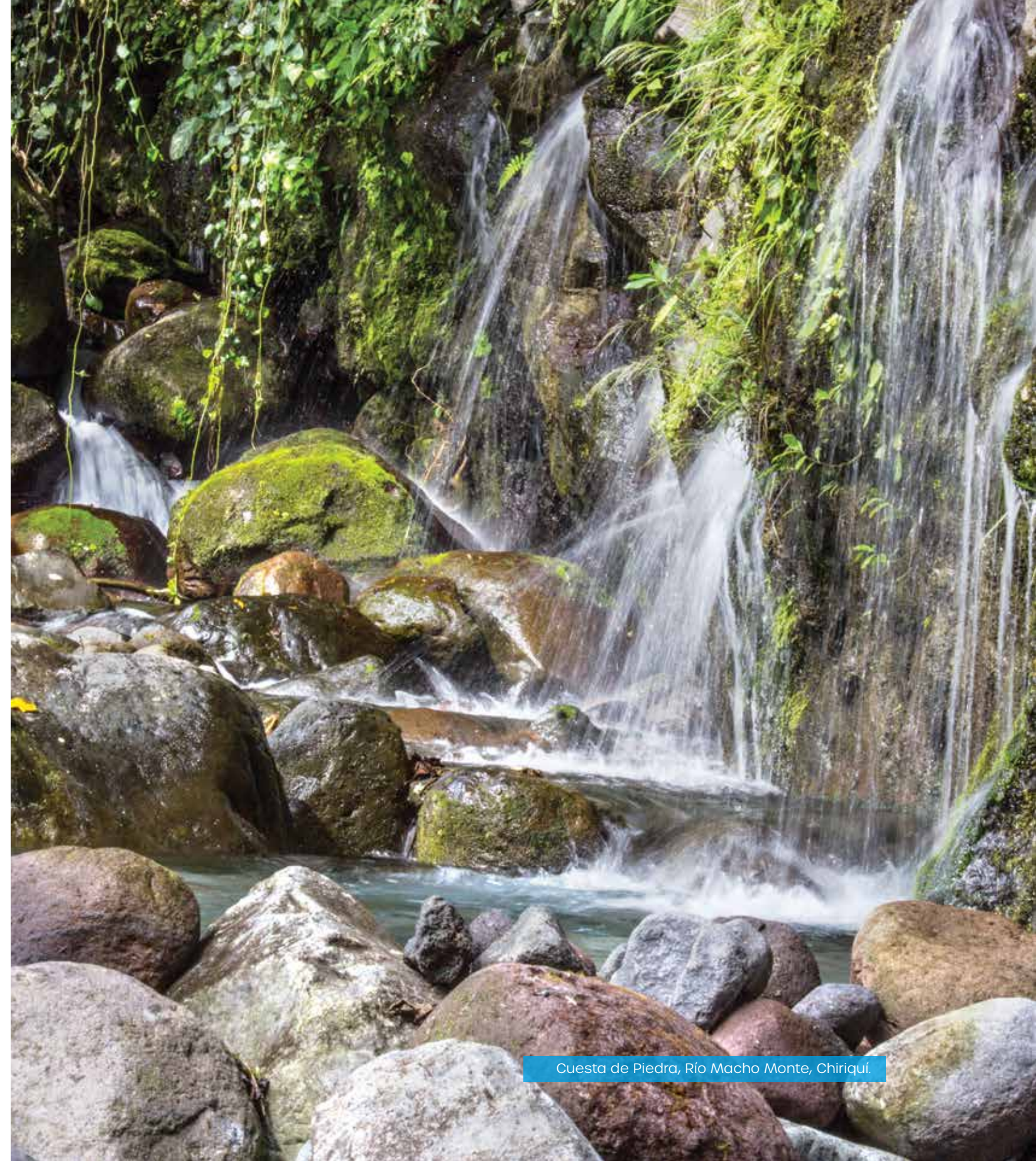
Adicionalmente, con gran satisfacción se presentó la publicación de la primera Revista Jurídica impresa de Banco Nacional de Panamá, denominada Pilar Financiero. Proyecto que fue liderado principalmente por el Departamento de Consultas Legales e impulsado de manera entusiasta por el

Gerente Ejecutivo. Así como la contratación de la herramienta Globalex, para el apoyo de los abogados en el desempeño de sus funciones de consultas, elaboración de documentos y contratos y tramitación de procesos.

Resulta necesario resaltar el aporte que la Gerencia ha realizado en asesoría específica, en temas de interés especial para la administración, como por ejemplo, asesoría en la revisión y culminación de un nuevo Reglamento Interno actualizado y la gestión efectiva en la recuperación de la fianza de cumplimiento por la suma de B/.230,000.00 en relación a la resolución de un contrato administrativo.

Como hemos señalado anteriormente, la Gerencia Ejecutiva de Asesoría Legal atiende temas puntuales a la Junta Directiva y a la Gerencia General; apoya a las áreas administrativas, de tecnología y de gobierno emitiendo opiniones, preparando y revisando Convenios Interinstitucionales.

Los colaboradores de la Gerencia Ejecutiva de Asesoría Legal aportan trabajo, esfuerzo y conocimiento al cumplimiento de las metas del Banco, que este año de cambio han sido especialmente significativos.



Cuesta de Piedra, Río Macho Monte, Chiriquí.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**AUDITORÍA  
INTERNA**

**Durante el 2019, esta gerencia realizó su gestión de acuerdo al plan anual, mediante la herramienta automatizada TeamMate, lo cual permitió documentar de forma digital su ejecución y el cierre de las incidencias, conforme a las oportunidades de mejoras y los planes de acciones correctivas.**

**Logros**

Se ejecutaron 373 auditorías planificadas y 35 trabajos especiales, garantizando el cumplimiento de las políticas y controles establecidos, para la emisión de informes con recomendaciones, tendientes a contribuir al mejoramiento de los procesos del Banco y de la Casa de Valores.

Aseguramos la cobertura de los distintos tipos de auditorías (operativas, prevención de operaciones ilícitas, crediticias, financieras, administrativas y de sistemas tecnológicos de información) a nivel nacional de acuerdo al plan anual. Ejecutamos y emitimos 132 informes de auditoría de seguimiento a los planes de acciones correctivos, a través del módulo TeamCentral.

Logramos que las áreas auditadas, implementen los planes correctivos de las incidencias identificadas de años anteriores.

Se informó a la Administración, mediante el Comité Directivo de Auditoría, sobre

las incidencias significativas por parte de auditoría y hallazgos identificados por los entes reguladores, con la finalidad de que los responsables de los procesos, tomen las medidas correctivas oportunamente.

Trimestralmente se informó al Comité Directivo de Auditoría, Alta Gerencia y Gerencias Ejecutivas, las incidencias recurrentes por tipo de auditoría a nivel nacional, con la finalidad de implementar planes de acción oportunos y efectivos, tendientes a contribuir al mejoramiento de los procesos del Banco.

Semestralmente se informó el resultado de revisión al sistema global de control interno, al Comité Directivo de Auditoría y a la Gerencia General.

Se capacitó al equipo de auditoría en materia de, fraude, blanqueo de capitales, normas de contabilidad, riesgo integral, seguridad de la información auditoría, entre otros.





## GERENCIA EJECUTIVA DE **CUMPLIMIENTO**

**Cumplimos con la misión de atender y coordinar los requerimientos de información del ente regulador, logrando en conjunto con las diferentes Gerencias Ejecutivas la entrega en tiempo y forma, permitiendo una fluidez en el proceso de inspecciones.**

Seguimos asegurando ser más eficientes en la detección de transacciones o comportamientos inusuales y sospechosos de los clientes. Realizamos el monitoreo transaccional y un análisis de base de datos de los clientes, con un enfoque basado en riesgo. Este año electoral, participamos activamente en el monitoreo de cuentas de campaña de candidatos a puestos de elección popular.

Logramos la actualización e implementación de los procesos de verificación y validación de AML y módulo de riesgo, para la implementación de un enfoque basado en riesgo y atención de operaciones inusuales; lo que incluyó el pase a producción del módulo web de la herramienta de monitoreo, mediante la capacitación al personal de treinta nueve (39) sucursales a nivel nacional y las restantes serán implementadas el próximo año.

Se hizo entrega de usuarios a las áreas administrativas y a las bancas de la herramienta para el filtrado de la base de

clientes contra diferentes listas de control. Además, en la Gerencia se logró el filtrado de las transferencias internacionales y contra las listas de riesgo.

En cumplimiento de la normativa bancaria, la GEC logró sesionar seis (6) Comités Directivos de Prevención de Blanqueo de Capitales, informando a la Gerencia General, Directores miembros del Comité y equipo Gerencial, sobre los avances del programa de cumplimiento, gestiones y casos de Investigaciones.

Un total de tres (3) colaboradores fueron certificados como Asociados Especialistas y un (1) colaborador como Experto Especialista en la Prevención de Lavado de Dinero por la Asociación Internacional de Bancos de Florida (FIBA). Continuamos con nuestro plan de capacitación interno y externo para el personal especializado de nuestra Gerencia.

Banco Nacional de Panamá, siendo el principal Banco del sistema bancario

panameño, cuenta con una red de corresponsales importantes. En ese sentido, la GEC ha jugado un papel activo en la comunicación de forma transparente de los mecanismos de control utilizados para el manejo de riesgo del Blanqueo de Capitales. Se atendieron visitas de los mismos, se remitieron respuestas a cuestionarios y se realizaron aclaraciones a los principales bancos internacionales sobre el funcionamiento y diseño de nuestro sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Logramos el inicio de las capacitaciones del personal en la plataforma e-learning utilizando material del módulo de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Se realizó el lanzamiento del Sitio de la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento en Intranet, con el objetivo de fortalecer la cultura cumplimiento de los colaboradores y reforzar las aplicaciones normativas y preventivas, a través de este canal de comunicación.

Como banco del Estado mantenemos el compromiso con el intercambio automático de información financiera

para fines fiscales, cumpliendo con las obligaciones establecidas en la normativa para garantizar mejorar el cumplimiento tributario internacional y ejecutar la ley de Cumplimiento Impositivo Fiscal de Cuentas Extranjeras.

El Banco, a través de la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento, participó en la organización del XXIII Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva organizado por la Asociación Bancaria de Panamá.

Logramos la evaluación independiente sobre la efectividad del diseño de las medidas preventivas y los controles establecidos por el Banco, en materia de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 45 de la Ley 23 de abril de 2015.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**MERCADEO  
INSTITUCIONAL**

**Como garantes de la imagen del banco, de cara a los clientes y la comunidad en general, se implementó la fase de actualización del programa Joomla, el cual administra la página web del banco, permitiendo así brindar una mejor imagen y contenidos más interactivos a los usuarios.**

Mediante la actualización del Manual de Imagen e Identidad Institucional, se estandarizó la señalización de las sucursales y se brindó apoyo en temas de imagen en las nuevas sucursales de Pedregal, Los Pozos, Gualaca, San Carlos, Metetí.

Se implementaron muebles cobertores para los nuevos cajeros automáticos externos ubicados en los Súper Xtra, Farmacias Revilla y Patio Mi Bus.

En cuanto a los informes mensuales de transparencia de ANTAI se mantuvo el 100% de calificación.

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio de comunicación a los clientes, se implementó el uso de formato USB, para la actualización de la información que se proyecta en las pantallas de todas las sucursales a nivel nacional.

Se brindó apoyo en la participación exitosa del banco en ferias y eventos a nivel nacional. Para tener un mejor control de los artículos promocionales, y enseres utilizados para ferias y eventos, se contrató un nuevo servicio de almacenaje privado.

Participación activa en la planificación estratégica de mercadeo, para el lanzamiento del plan piloto de la billetera electrónica del Banco Nacional de Panamá. Con miras a brindar un mejor apoyo a las actividades de todas las áreas del banco, se integró un nuevo departamento de Activaciones Promocionales (BTL), montaje y logística.

La Gerencia de Área de Publicidad desarrolló campañas exitosas dirigidas a promover la banca de Consumo, Agropecuaria y Comercial. Puntualmente se impulsó el hábito del ahorro, los préstamos hipotecarios con la finalidad de apoyar a todo aquel que busca tener una vivienda propia, los préstamos personales para la consolidación de deudas, fueron algunos de los principales temas que cubrieron las campañas publicitarias.

El equipo de publicidad también apoyo proyectos especiales como por ejemplo Héroes por Panamá (TVN) y Mundial del barrio (MEDCOM).

Por su parte la Gerencia de Área de Organización de Eventos atendió con éxito las II Ferias Nacionales en logística e



inauguración de las mismas innovando en las Ferias de Azuero y David con eventos colaterales para las áreas de negocios y Ferias de Salud.

Brindaron apoyo a otras áreas con la organización de la Rendición de Cuentas dirigido a los Medios de Comunicación, evento que se llevó a cabo en el Hotel Marriott.

Se organizaron actividades para las áreas de negocios, por lo que este año se realizaron para el Área de la Banca Agropecuaria, la logística y coordinación de 5 Encuentros Agropecuarios en Santiago, David, Azuero, Coclé y Darién, además de Subastas Ganaderas en el Área Occidental, Metro y Central.

Para el Área de Consumo coordinaron Ferias de Vivienda entre las que se pueden mencionar Acobir, Expo Vivienda y Expo Mivi, Convivienda y Capac. Por su parte, para la Banca Comercial la Feria Expocomer en el Centro de Convenciones ATLAPA y la coordinación de una Cena con la comunidad China de Chiriquí.

También apoyaron con el Desarrollo de Programas institucionales dirigidos a la comunidad como lo son el Día del Niño, Feria de Servicios y Salud, el desarrollo de actividades tendientes a resaltar los 115 años de fundación del Banco Nacional de Panamá a través de la coordinación de un brindis "Noche Republicana", entre otros eventos.

Se actualizó el Manual de Organización de Eventos, haciéndolo más funcional y acorde con los cambios generados por la Gerencia Ejecutiva de Mercadeo Institucional.

Otra pieza clave en el engranaje de Mercadeo es la Gerencia de Área de Asuntos Corporativos, la cual tiene como tarea principal el desarrollo de las comunicaciones tanto internas como externas de la primera institución bancaria del país.

Un cambio trascendental que marcó un cambio radical es que pasó de ser Gerencia de Área de Comunicaciones ocupando el título actual. Ello involucra más responsabilidades y actores bajo un mismo paraguas, ya que ahora se encuentra bajo su dirección la sección de Redes Sociales y Cultura, rindiéndole tributo al slogan un Banco un solo equipo.

Adicional, por cuarto año consecutivo se transmitió por RPC Radio, dos veces al mes, el segmento "Bancarizarte" con su slogan "el arte de la cultura bancaria", con el objetivo de crear docencia e interactuar con los radioescuchas.

En materia de divulgación de información referente al Banco Nacional de Panamá, se confeccionaron 90 notas de prensa y 45 comunicados, los cuales generaron 4,300 impactos noticiosos positivos en medios impresos, digitales, radiales y televisivos. Adicionalmente, se respondieron 60 cuestionarios y se efectuaron 250 entrevistas en distintos medios de comunicación.

Otro compromiso importante que se atendió de manera oportuna fueron las quejas y sugerencias a través del canal 311 del Centro de Atención Ciudadana, de la Autoridad de Innovación Gubernamental, resolviendo a satisfacción un total de 56 solicitudes.



## Encuentro Agropecuario Coclé 2019

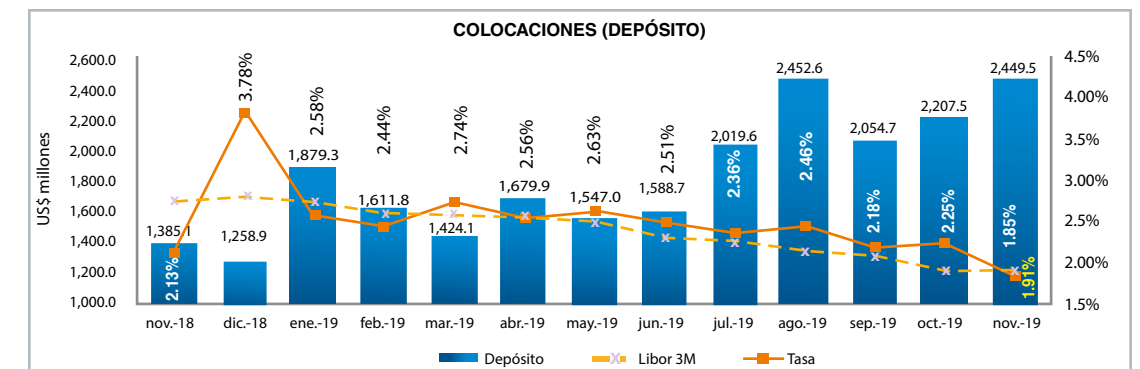
# GERENCIA EJECUTIVA DE TESORERÍA

Para el año 2019, esta gerencia logró su principal objetivo de administrar eficientemente la liquidez, manteniendo el equilibrio entre seguridad y rentabilidad, con adecuados niveles y composición de activos líquidos en todo momento.

La calidad de los activos financieros que se administran en la tesorería del banco, que representan aproximadamente 50% del total de activos de la institución, buscan la seguridad de los fondos de nuestros depositantes, tanto gubernamentales como privados y son un claro indicativo de nuestra fortaleza financiera.

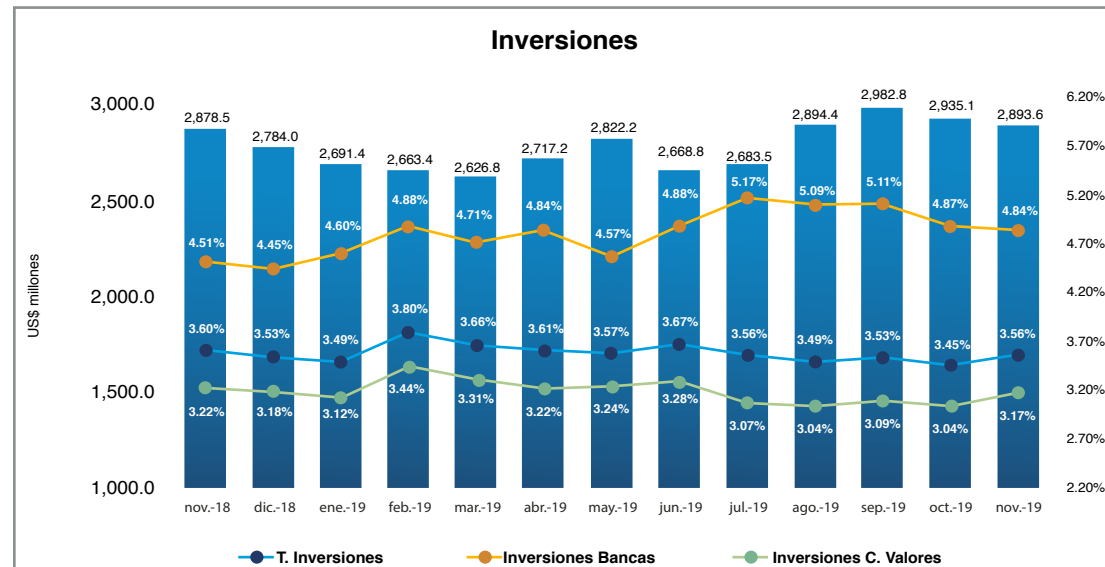
En un año donde prevalecieron las reducciones de tasas de interés en

el mercado internacional, la mesa de dinero logró ingresos por intereses en las colocaciones de fondos por el orden de \$41.5MM hasta noviembre 2019. La calidad de nuestras contrapartes para colocación de fondos se ve evidenciada en sus calificaciones de riesgos, que van desde BBB+ hasta AAA. La siguiente gráfica muestra los saldos y tasas promedio obtenidas en este periodo de tiempo.



Como parte de la gestión del departamento de tesorería, se encuentra la administración del portafolio de inversiones de liquidez del banco, que al cierre de noviembre 2019 ascendía a B/.2.2 mil millones de dólares,

con un rendimiento promedio de 3.17%. Durante el periodo comprendido de enero a noviembre 2019, se obtuvieron ingresos por intereses sobre este portafolio, por el orden de \$61.6 MM.



La Gerencia Ejecutiva de Tesorería trabaja en conjunto con la Gerencia de Área de Corresponsalía Internacional y con la Gerencia de Área de Gestión de Activos y Pasivos, para lograr los objetivos establecidos por la Subgerencia General de Finanzas y Tesorería. Durante el 2019, con la Gerencia de Área de Corresponsalía Internacional expandimos nuestra red de contrapartes (3), incorporando nuevas plazas en Europa, con miras a diversificar el riesgo país de nuestras colocaciones de fondos. Además, hemos seguido fortaleciendo las relaciones existentes con nuestros 5 bancos corresponsales en Estados Unidos, que son los más renombrados de la plaza.

Por otro lado, en conjunto con la Gerencia de Área de Gestión de Activos y Pasivos se logró implementar el cálculo y monitoreo diario del LCR (Liquidity Coverage Ratio), adoptando Basilea III, según la norma de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Adicionalmente, se logró a través de reportes financieros mantener informada a la Alta Gerencia y Junta Directiva del Banco de los riesgos asumidos con la composición actual del balance del banco, para facilitar la toma de decisiones que sean óptimas desde el punto de vista de rentabilidad y de riesgo.



Vía Boquerón, Chiriquí.

# GERENCIA EJECUTIVA DE PLANIFICACIÓN

**Esta gerencia tiene la misión de coordinar la formulación y control del presupuesto del Banco, además de dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico y realizar los análisis y estudios de carácter económico y financieros, que faciliten la toma de decisiones, maximizando la rentabilidad del Banco.**

## **Gerencia de Área de Presupuesto**

La Gerencia de Área de Presupuesto tiene como rol principal la formulación y seguimiento a la ejecución presupuestaria del Banco, cumpliendo con lo establecido en la Ley de Presupuesto vigente; presentando de manera oportuna el anteproyecto de presupuesto a la Gerencia Superior, Junta Directiva del Banco, a la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas y ante la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional, para su aprobación, en función del logro de las metas y objetivos institucionales.

Dentro de los logros más relevantes, la Gerencia de Área de Presupuesto cumplió de forma oportuna la entrega de los informes de ejecución presupuestaria a los entes reguladores del presupuesto, adicional realizó la actualización del Manual para el Desarrollo y Gestión Presupuestaria enfocados al buen control del presupuesto.

De igual forma, se cumplió con el seguimiento y control de las partidas presupuestarias de gastos, maximizando la eficiencia en el uso de los recursos, en cumplimiento a la política de contención del gasto implementada.

Se apoyó a las unidades administrativas a través de seminarios sobre los conceptos, procesos y normas presupuestarias. Además, se capacitaron a nuevos Gerentes de Sucursales y Jefes de Plataformas en el tema de elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Sucursales. También, se implementó la mejora continua a través de capacitaciones a colaboradores en los procesos relacionados a Presupuesto.

Adicional se atendieron a nivel transaccional un total de 1,426 traslados de partidas y 15,084 certificaciones de partidas a través de solicitudes, órdenes de compras y contratos, entre otros.



### Gerencia de Área de Análisis Económico y Financiero

La gestión de la Gerencia de Área de Análisis Económico y Financiero en el 2019, se enmarcó principalmente en el desarrollo de estudios técnicos de carácter económico y financiero de sucursales, de rentabilidad de productos, de atención de servicios y generadores de negocios.

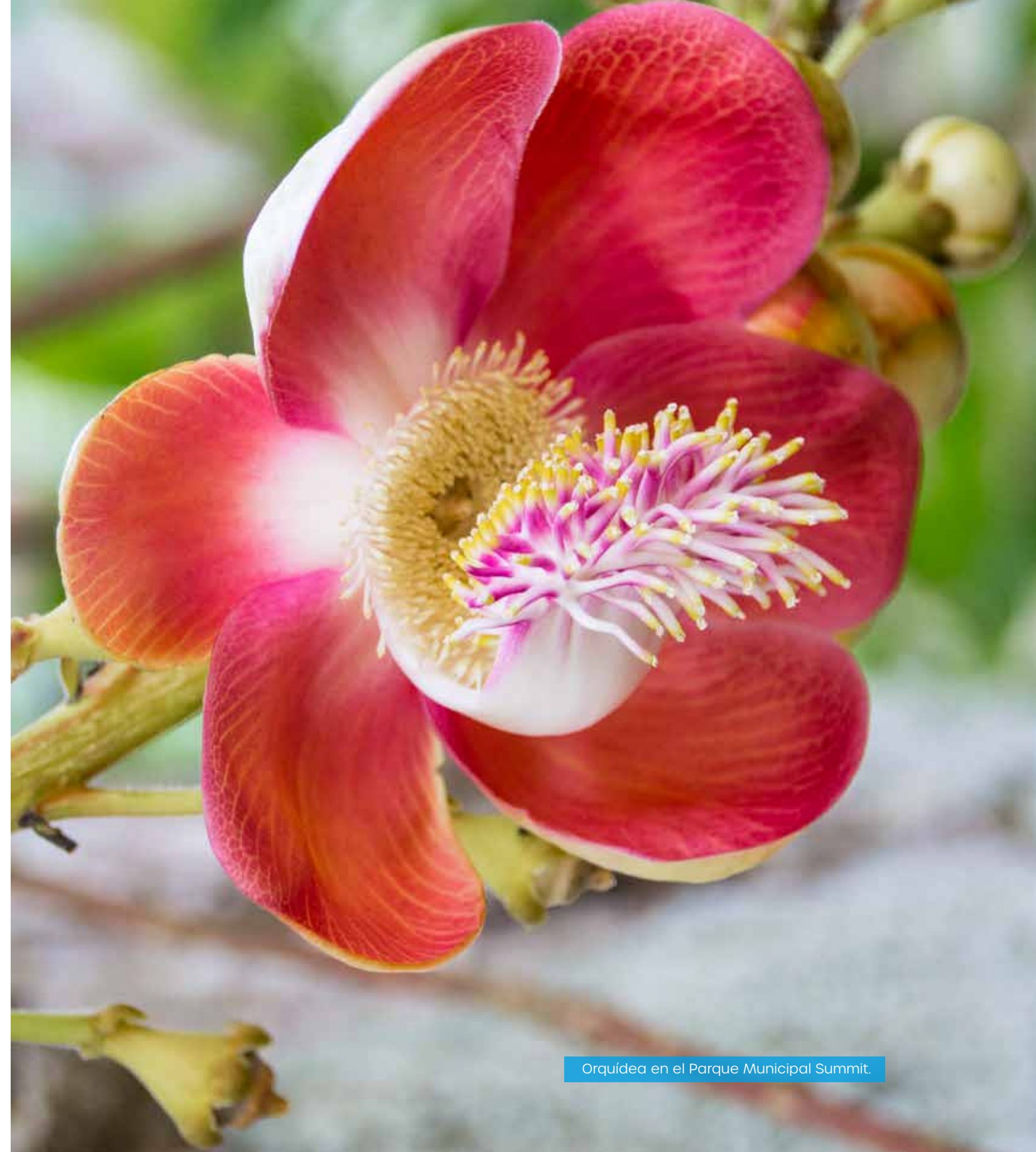
En el marco del Plan Estratégico del Banco al 2019, se llevaron a cabo las presentaciones de los Informes mensuales de Progreso del Plan Estratégico, que recopilan y consolidan los resultados de los Indicadores Claves de Desempeño (KPIs) de los Pilares del Banco (Bancarización, Competitividad y Transparencia) y las Áreas Soporte, a fin de mantener informada a la alta gerencia sobre los avances logrados.

Esta Gerencia de Área fortaleció su desempeño al implementar herramientas tecnológicas que contribuyen a generar resultados con mayores elementos de análisis que fortalecen el proceso de

toma de decisiones. Se implementó una herramienta tecnológica para el cálculo de Evaluación de un Proyecto de Sucursal y se elaboró su respectivo instructivo para los usuarios de esta aplicación.

De igual manera, se implementó el Software para la medición del Plan Estratégico del Banco y su instructivo, contribuyendo a la medición de la ejecución de las estrategias en todos los niveles (Pilares/Objetivos/Indicadores) del Cuadro de Mando Integral del Banco o Balanced Scorecard.

En cumplimiento del proceso de divulgar información económica y financiera de interés a toda la organización, se publicaron las Notas Técnicas Económicas Trimestrales, el RAG de Negocios, la Participación del Banco en el Sistema Bancario Nacional y los Informes Gerenciales de Sucursales.



Orquídea en el Parque Municipal Summit.



## GERENCIA EJECUTIVA DE **SEGURIDAD**

**Al integrar las últimas tendencias y novedades de los Sistemas de Seguridad Electrónica, esta gerencia ha logrado mantener la confiabilidad de las sucursales e instalaciones del Banco en todo el país, asegurando los recursos que están a su cuidado, mediante un control y monitoreo permanente.**

Se ha incrementando la seguridad Institucional, garantizando todas las medidas preventivas existentes, para la seguridad y la estabilidad de los productos y servicios que se ofrecen.

Contribuyendo a la labor de los Inspectores de Seguridad Bancaria de la Gerencia Ejecutiva de Seguridad, se hizo entrega de equipos, tales como: chalecos antibalas con porta carné y un número de control, uniformes, zambrones, overoles, entre otros.

### **Logros de la Gerencia Ejecutiva de Seguridad en el Año 2019**

- Se completa el Proyecto de Monitoreo de los Sistemas de Alarmas y Videos (Tercerización): lográndose 365 días de grabación, tiempo de respuestas por casos de transacciones no reconocidas (72 horas) y transmisión de alarmas y videos de 154 ATM'S (internos y externos), vistos en el Centro de Control y Monitoreo de Casa Matriz.
- Reemplazo de equipos análogos a digitales (IP) en el Edificio de la Reserva Nacional:

- Equipos de DVR híbridos a equipo NVR (IP).
- Cámaras análogas a digitales (IP) tipo domo, para interior y tipo Bullet para exterior.
- Conectividad de cámaras digitales (IP) tipo Bullet en los muros exteriores mediante tecnología inalámbrica.
- Instalación de cámaras de reconocimientos faciales y reconocimiento de placas (LPR).
- Lectores de tarjetas para los carros blindados.
- Continuación de la migración de cámaras análogas a digitales en las diferentes sucursales de forma paulatina.
- Reemplazo de 52 Switchs Marcas Cisco capa 3, para fortalecimiento de las seguridad de los sistemas de CCTV en varias sucursales
- Se implementó un Sistema de Control de Visitas, para reforzar los niveles de seguridad y control de visitantes y áreas visitadas, para manejar los registros de forma automatizada de las personas que visitan las distintas instalaciones.



## Capacitación del Personal

Tomando en consideración que las unidades de la Gerencia Ejecutiva de Seguridad son la primera imagen de la Institución, desarrollamos sus fortalezas con charlas a nivel nacional, a fin de garantizar la eficiencia en la atención al cliente y hacer cumplir los protocolos existentes del Manual de Seguridad Bancaria, además, reforzamos los conocimientos y habilidades del personal técnico en el manejo de nuevas tecnologías, tales como:

- XXXIV Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria.
- Curso para Supervisores Bancarios.
- Medidas Preventivas de Seguridad.
- Charlas operacionales con los Inspectores, Supervisores y Jefes de Sección de Seguridad, a nivel nacional.
- Práctica de Tiro, (Fase I y II).
- "IV Simposio de Seguridad de la Información y Prevención de Fraudes"
- Capacitación Identificación de Billetes Falsos, como apoyo a otras Instituciones del Estado.
- Curso de Certificación en el panel FPA500 Technical Professional Training.
- Seminario ALAS Redes Inalámbricas para Seguridad Electrónica.
- Curso Básico de Lenguaje de Señas.

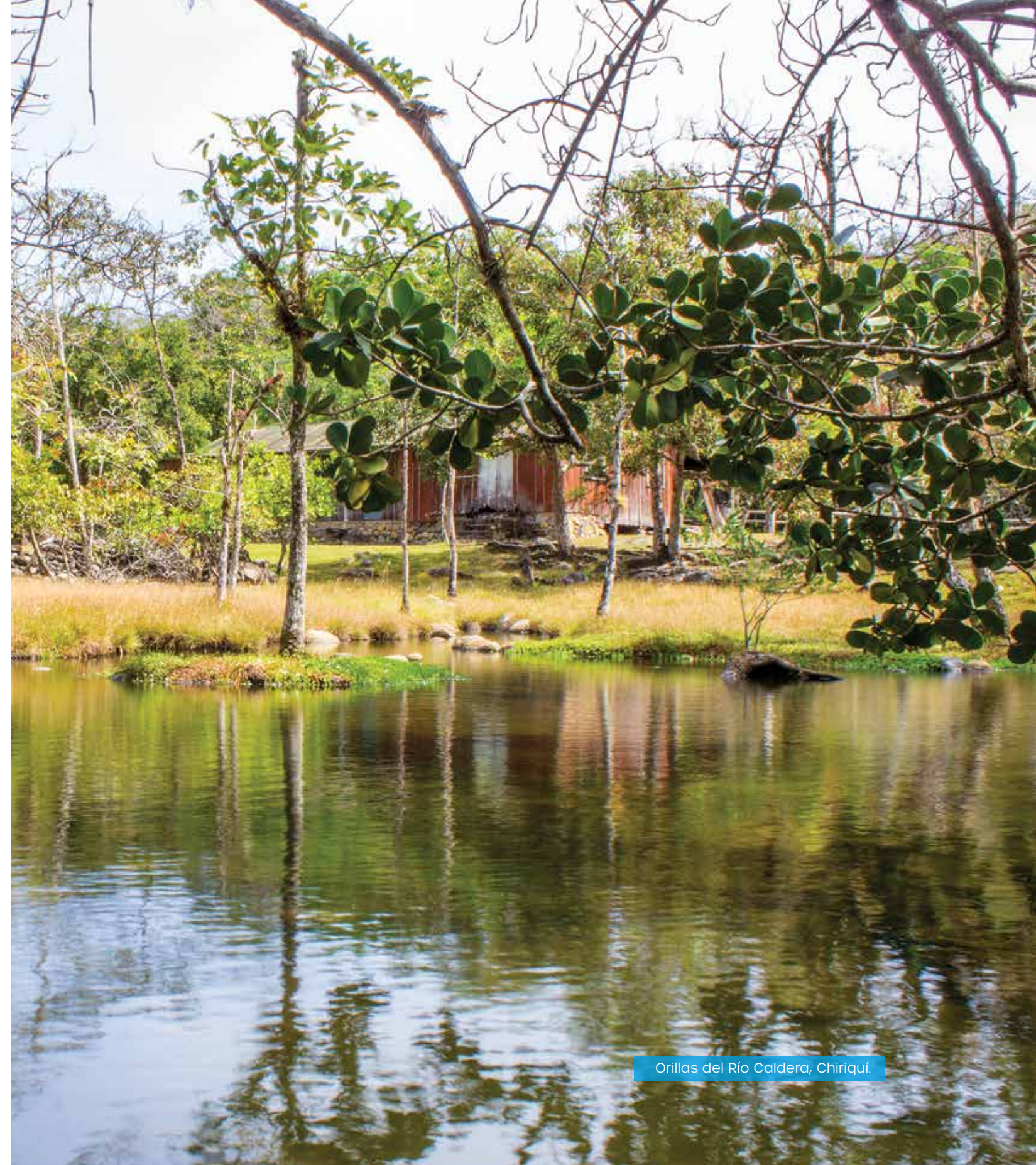
Cuenta con personal técnico altamente especializado y certificado, en Seguridad Electrónica y Sistema de Detención de Incendio Convencional y Direccional.

El Departamento de Investigaciones durante este período ha atendido más de 500 solicitudes de reclamos e investigaciones de clientes, respuestas de Oficios, así como investigaciones especiales.

Con la participación activa de la Policía, DIJ y Fiscalías, se ha logrado la aprehensión y dismantelación de bandas criminales, en casos de falsificación de documentos, estafas y otros.

La Gerencia Ejecutiva ha continuado con las estrictas coordinaciones con los Estamentos de Seguridad del Estado, así como formando parte del Comité de Seguridad Bancaria de la Asociación Bancaria de Panamá, con el fin de mantenerse actualizada en el desarrollo de los temas de seguridad bancaria a nivel Nacional e Internacional, además del intercambio de información sobre experiencias adquiridas en otras instituciones financieras, para estudiarlas y sacar las lecciones aprendidas y tomar acciones en nuestra Institución, a fin de mitigar riesgos de seguridad, respetando los procesos de cada Institución Financiera.

Nuestro objetivo es mantener una seguridad integrada, con personal altamente capacitado y sistemas de seguridad electrónica de primer mundo, donde se fusionen todos los componentes al bienestar sus colaboradores, bienes y valores del Banco Nacional de Panamá en todo el territorio nacional.



Orillas del Río Caldera, Chiriquí.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**MERCADO DE  
CAPITALES**

**En una iniciativa de la nueva gerencia general, se crea la división de Mercados de Capitales con el fin de potenciar los esfuerzos de Banco Nacional de Panamá hacia un rol de relevancia en la plaza local y en la promoción de los mercados capitales en nuestro país en general.**

Como principal banco del estado y apoyándose en su fortaleza financiera, el BNP busca representar de manera activa los intereses del Estado Panameño en sus interacciones en los mercados financieros locales como internacionales.

La división de Mercados Capitales formaliza a través de una dirección dedicada, la posición de importancia en la plaza panameña de la Casa de Valores de BNP, hoy día la segunda principal casa de valores por activos bajo administración, con más de 7,750 millones de dólares administrados. Durante el 2019 se trabajó fuertemente en el fortalecimiento de la estructura operativa y mesa de negociación, y se realizaron avances importantes en las áreas de Cumplimiento y Riesgo, con el fin de encaminarla para sus planes de crecimiento futuro. Estos fueron enfocados en la prestación de servicios financieros bursátiles a sus clientes naturales como son el Estado y sus distintas

agencias financieras, al igual que el resto de los agentes financieros de la plaza local.

Para el año 2020, se planea posicionar a Banco Nacional de Panamá como un colaborador activo del Estado Panameño y de sus distintas agencias y empresas estatales en la estructuración y comercialización de sus emisiones de deuda local e internacional o créditos sindicados en la mejor representación de sus intereses.

Así mismo, se buscará apoyar a los sectores clave de la economía panameña como son: vivienda, construcción y banca, a través de la promoción activa de programas de titularización de hipotecas y de facturas a proveedores del estado, como soluciones innovadoras de financiamiento y en promoción de los mercados capitales locales, como su proyección hacia el exterior.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**PROCESOS  
Y MEJORA  
CONTINUA**

**Durante el año 2019, esta gerencia ha generado iniciativas con impactos favorables en los diferentes procesos del banco.**

De estas iniciativas de cambio y proyectos, se han gestionado un total de 51, de cuales podemos resaltar los siguientes:

- Implementación de la Estandarización de Formularios para Apertura de Cuentas de Depósito e Implementación de Contrato Único y Expediente Único, Fase I, a través del cual se ha optimizado el proceso de apertura de las cuentas de depósito en reducción de tiempo, generación de documentos e implementando el manejo de expedientes por cliente en la Sección de Archivos Centralizados.
- Análisis y evaluación de reclasificación o reestructuración de funciones en sucursales, como apoyo a la definición del nuevo modelo de negocio en sucursal.
- Mejora del proceso transaccional de la Reserva Nacional.
- Automatización de las plantillas de depósitos de Bancos Locales.
- Análisis y mejoras en el proceso de liberación de garantías en facilidades de créditos agropecuarios.
- Análisis y mejoras en el proceso de liquidación de préstamos.
- Modernización de la Plataforma de ACH, Fase I.

Como proyectos organizacionales y regulatorios, se finalizó la implementación de los siguientes:

- Proyecto de Actualización y Regularización de Clientes Pasivo y Activo.
- Proyecto LBTR (Liquidación Bruta en Tiempo Real), Fase I.
- Proyecto Conozca a su Colaborador, Fase I.
- Implementación de las Normas Financieras NIIF 16, Contratos de Arrendamientos Financieros.
- Implementación de la Ley 66, que regula la retención de impuesto de inmueble.
- Automatización para reportar la Clasificación Industrial Nacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CINU), Fase I.

Adicional, se han optimizado diferentes procesos con la implementación de aplicaciones que aportan una mejor calidad de la información y seguimiento de las gestiones, tales como:

- Control de Liberación de Semovientes.
- Control de Inventario de Expediente Único.
- Reporte para la actualización automática de las Actividades Económicas.
- Control de Contratos de Arrendamientos Financieros.

Dentro de la gestión del Comité Ejecutivo de Procedimientos se han realizado 35 sesiones, lográndose lo siguiente:

- Revisión y recomendación de 921 políticas, que respaldan procesos nuevos y existentes.
- Implementación de 8 manuales de procedimientos, que respaldan procesos de nuevas áreas del banco y/o procesos no documentados.

Igualmente, se ha realizado la implementación de las capacitaciones virtuales para los colaboradores de primer ingreso y la ejecución de ciertos cursos, como apoyo a diferentes Gerencias Ejecutivas.

Como aporte a la cultura de procesos del Banco, se ha iniciado la gestión para la implementación del Mapa de Procesos, a través de una herramienta, la cual permitirá la automatización en la gestión de implementaciones y cambios en los procesos, como también en la administración de los lineamientos del Banco, aportando metodologías que van enfocadas en el cumplimiento de las mejoras prácticas.



Quebro, distrito de Mariatos, Veraguas.

# GERENCIA EJECUTIVA DE OPERACIONES

**Con el propósito de fortalecer los controles y la eficiencia operativa, esta gerencia enfocó sus prioridades para este periodo en la implementación de proyectos operativos con impacto financiero, mejoras en los procesos e indicadores de gestión a través de la herramienta CRM.**

Se diseñó al inicio del año un plan de trabajo con la participación de todas las gerencias del área para la evaluación de los procesos claves que derivaron en la definición de los siguientes objetivos estratégicos y operativos:

A partir del 25 de noviembre, los Bancos del sistema financiero y los procesadores están siendo beneficiados con mayor agilidad al contar con un sistema que permite las transferencias de manera inmediata, oportuna e irrevocables, es decir en tiempo real.

#### **Objetivo Estratégico**

- Implementación del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real: La Gerencia Ejecutiva participó desde el inicio del proyecto, durante el periodo 2017-2018, con un equipo multidisciplinario en varias giras de trabajo en el extranjero para la evaluación de un sistema de liquidación bruta en tiempo real (LBTR), el cual fue aprobado por la Junta Directiva, completándose la gestión de contratación del proveedor e insumos requeridos para la implementación del sistema cuya culminación se logra de forma exitosa en noviembre 2019.

#### **Objetivos Operativos**

- Mejoras en la Eficiencia Operativa de los Procesos de Préstamos: Se establecieron mediciones para los procesos de liquidación, procesamiento de planillas, mantenimientos y ajustes a préstamos que permitieron implementar mejoras a los procesos para la optimización de tiempos y volúmenes procesados.
- Implementación de Nuevo Modelo para la Administración y Custodia de los Documentos de Préstamos a Nivel Nacional: se culminó el proceso para la implementación del nuevo modelo de administración y custodia de documentos

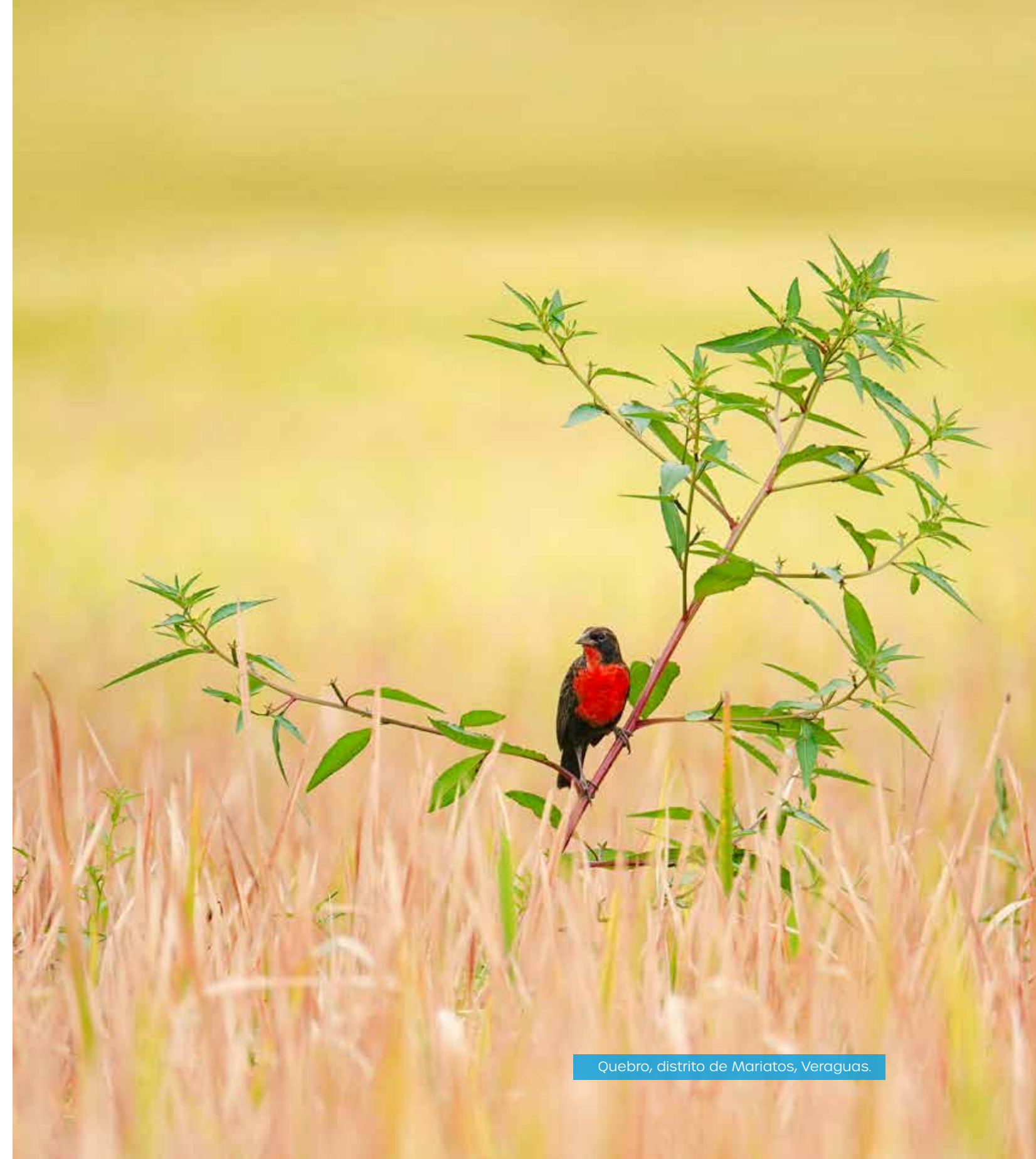


de préstamos con el propósito de fortalecer los controles, a través del uso de herramientas tecnológicas para la digitalización de los documentos y adecuación del espacio físico requerido.

- Implementación de un Modelo de Soporte Operativo para los Nuevos Canales Virtuales (monedero electrónico, e-commerce, etc.): definición, desarrollo e implementación de un esquema operativo para la gestión de los nuevos procesos de canales virtuales con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento y continuidad del negocio.
- Implementación de Cambios en las Estructuras de las Gerencias Producto del Proceso de Evaluación y Mejora Continua a los Procesos Internos, Reforzamiento de Controles y Revisión de Costos: la estructura administrativa de las ocho (8) gerencias que conforman Operaciones fue analizada y modificada con el propósito de adecuar la estructura, recursos, procesos y modelos operativos para que estuvieran alineados a las necesidades del negocio,

con el propósito de mejorar la eficiencia operativa, optimizando los procesos internos a través de la tecnología y de las mejoras internas.

Actualmente se encuentran en curso iniciativas que permitirán optimizar los procesos del área para continuar mejorando el servicio a nuestros clientes internos y externos como: implementación de T+O en depósitos con cheques propios BNP, eliminación del uso de comprobantes generados por los departamentos para la compensación bancaria, automatización del registro y control de los oficios recibidos, evaluación e implementación de mejoras a todos los modelos operativos y la cuantificación, análisis y diagnóstico de los procesos actuales de mantenimientos del área Centralizada de Depósitos, para identificar mejoras requeridas a nivel de procesos y/o sistemas.



Quebro, distrito de Mariatos, Veraguas.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**INNOVACIÓN Y  
TECNOLOGÍA**

**Durante el año 2019, la Gerencia Ejecutiva de Innovación y Tecnología cumplió en cada una de sus áreas con las siguientes iniciativas propuestas en el Plan Estratégico 2014-2019**

**Infraestructura**

Se implementó el proyecto de Virtualización de Servidores, con replicación en sitio alterno de contingencia para las principales aplicaciones del Banco. Adquisición de nueva infraestructura para AS400 de Producción y QA, adquisición de una Suite en el IDC de Telecarrier en Clayton para la ubicación de su centro de datos de producción y así como la definición del Centro de Datos para Contingencia en el IDC de Cable & Wireless en Howard Datos Alternos, adquisición para el Almacenamiento en Disco para AS/400. Capacitaciones: Proyecto LBRT, Capacitación de DB2, HADR (High Availability Disaster Recovery) y Sistema Operativo AIX, IBM DB2 Web Query realizada por GBM.

**Comunicaciones, Redes y PC's, Telefonía y Cableado**

La instalación y configuración de equipos informáticos para la apertura de las sucursales: San Carlos, provincia de Panamá, Pedregal provincia de Panamá, Parita provincia de Herrera, La Arena provincia de Herrera, La Pintada provincia de Coclé, Los Pozos, provincia de Herrera y Gualaca provincia de Chiriquí.

La actualización de Plataforma de Telefonía IP, Contact Center, grabación de voz y video Conferencia. La implementación de dos nuevas salas de video conferencia en Transístmica Piso 2 y 12 de Octubre, Nivel 500, del sistema de LBTR ambiente de producción y contingencia, de la conexión de LAN extendida entre el IDC de Telecarrier Clayton y Transístmica Piso 2. La mudanza de equipos del banco desde el primer piso a nueva suite en planta baja en el IDC de Telecarrier Clayton. La atención de 3,911 incidentes y 3,923 solicitudes de usuarios de enero a diciembre 6 del 2019.

**Seguridad TI**

El diseño de esquema de seguridad y acompañamiento activo y monitoreo en proyecto LBTR. La mitigación de ataques Cibernéticos: se realizó el seguimiento y las actualizaciones necesarias para realizar el monitoreo continuo mitigando los ataques cibernéticos. Ningún incidente crítico a nivel de seguridad de TI. Todos los hallazgos para seguridad de TI, cerrados en su fecha de vencimiento, donde no existieron señalamientos críticos. Se realizaron con éxito las pruebas de Penetración Externa. El cumplimiento con las revisiones periódicas



establecidas en la vigencia de los términos y condiciones de las licencias de la Seguridad TI, contratadas por el Banco: se realizaron revisiones de contratos de herramientas de seguridad. La migración a la nueva versión del EPO de McAfee, 5.10, versión que permite un análisis a profundidad de las capas del modelo de seguridad, la migración de la plataforma Exchange, a los ambientes virtuales. La adquisición por reemplazo por obsolescencia de los equipos Watchguard, en la seguridad perimetral de banca por internet. La ampliación del esquema de monitoreo por el Network Access Control (NAC). La prueba de conceptos favorables para fortalecimiento del Email Gateway en modalidad servicio en la nube. La prueba de conceptos favorables para la adquisición de herramienta Darktrace, que busca identificar anomalías en tráfico interno. Se implementó Cyberian Threat Hunting, modalidad de seguridad tecnológica emergente, ante ataques actualizados de ciberdelincuentes.

Se logró reducir los costos de renovaciones de los productos de seguridad, contra las propuestas de proveedores, en un monto aproximado de \$60,000.00. Se segmentó el departamento de Seguridad de TI en control de acceso y ciberseguridad, para dar mayor espectro de acción a especialistas dedicados a revisiones y mitigaciones de incidentes de seguridad. Se ajustaron los tiempos de los KPI's en los SLA de atención para hacerlos más consecuentes con los tiempos reales de respuestas, y mejorar estadísticas de cumplimiento en Service Desk.

Capacitaciones en: nueva versión de Checkpoint, para el producto LBTR, Correlación de eventos, SIEM de McAfee y Workshop de Network Access Control.

PMO (Oficina de Proyecto) logró con éxito la implementación de los proyectos: actualización del motor de la página web del banco, configuración e implementación del sistema de virtualización de servidores y la Administración de la Flota Vehicular. La Oficina de Proyectos lleva el enlace y control presupuestario de toda la gerencia ejecutiva, consistentemente y detallada durante este año.

Capacitaciones: Metodología Ágil SCRUM, Buenas prácticas de DEVOPS, Arquitectura Empresarial Vista de Negocio y cómo expresar procesos de Negocio con BPMN.

Se ha logrado grandes avances en las mejoras del Sistema E IBS. Entre los requerimientos más destacados en su salida a producción a nivel bancario:

- El Proyecto TECNO Actualización de IBSBRANCHNET, tenía como objetivo la actualización del Aplicativo IBSBranchNet a nivel nacional para reemplazar el componente de manejo de periféricos, impresoras de Caja y Escáneres de Cheques.
- El Proyecto OPER Pago de Impuestos en Línea DGI, permite poder brindarles a nuestros clientes, a través de la banca en línea y la caja el pago de impuestos en línea. Esta nueva implementación elimina la captura errónea por parte de los cajeros y brinda a nuestros clientes el beneficio de realizar sus pagos a la DGI en línea y la aplicación del pago a su impuesto de manera inmediata.
- El Proyecto BLIN Mejoras en las funcionalidades Multicanales desde Banca en Línea (Banca Móvil / Infovoz), su objetivo primordial mejorar la experiencia del cliente en la banca en Línea, con



Sendero el Charco, Parque Nacional Soberanía.

nuevas funcionalidades que ayuden al cliente a no tener que asistir a una sucursal a solicitar el servicio, evitar que en el sistema e-IBS existan elevadas cantidades de clientes inactivos, suspendidos y pendientes de ingreso, mediante el envío de notificaciones automáticas y cumplir con las disposiciones de la SIB, en cuanto a mantener la información de los clientes actualizados.

### Service Desk

En los meses de enero a octubre se registraron 12,752 incidentes para la atención del Departamento de Service Desk de los cuales el 99% de ellos se atendieron de acuerdo con los niveles de servicio establecidos para el Departamento de Service Desk. Se implementó la inducción a los colaboradores de primer ingreso, sobre el uso del Service Desk a través del e-learning.

### Contingencia

Se realizaron trece pruebas de activación de nuestro sitio de contingencia, cuyos objetivos fueron para cada una de las activaciones: probar la efectividad de los procedimientos de activación del DRP, mantenimiento a los equipos en nuestro sitio de contingencia (cambio del BIOS y ampliación de capacidades de los servidores AS/400, cambios al sistema operativo), pruebas técnicas y pruebas funcionales prueba de cierre diario. Además, se realizaron dos (2) pruebas de continuidad de operaciones de TI (Departamento de Service Desk y Departamento de Gestión de Operadores).

Capacitaciones: Fundamentos de ITIL versión 3, Certificación en Fundamentos de ITIL versión 3, Módulos de activos y pasivos de e-IBS 4.8, Metodología AGIL SCRUMS, DevOps, Derecho Informático y Cómputo

Forense, Riesgo Operativo y Riesgo de Mercado, Fortaleciendo las aplicaciones Normativas y Preventivas.

### Operaciones e-IBS

Se implementaron los siguientes pagos en línea, con desarrollo en el Bus Empresarial de servicios del Banco: Aduanas, DGI, ENSA, Cable & Wireless (recargas), ACP, Seguros FEDPA, Gas Natural FENOSA, ARGOS, Banesco Seguros, Thyssengroup (elevadores). Se implementaron los siguientes desarrollos: Adecuaciones para la redención de los CEPADEM con vencimiento a partir de este año, la aplicación para la retención de impuestos para cumplir con la Ley 66, 48 requerimientos aprobados por el Equipo de Evaluación de Cambios. Entre los desarrollos en pruebas están: Servicio en línea Sonda, Servicio en línea Cable Onda, Servicio en línea Portcel, Servicios para Gemalto 2.0. Se implementó el upgrade de Aldon Rocket para control de versiones y se migraron las imágenes de cheques de la Cámara de Compensación.

### Oper, Caja, Telered y Plataforma Open

Implementación de Dashboards de Productividad para la Gerencia, Desarrollo de módulo para la Proyección del cálculo de la evaluación de una nueva sucursal, Creación de Sitios en la Intranet para varias Gerencias incluidas: Gobierno Corporativo, Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento, Gerencia de Innovación y Tecnología, Comité de Energía, Portal de Consultas Banconalweb, Control-M procesos nuevos: 500891 - 2019-01-25 - AT03\_Diario-HsbTarjetas\_s, 527369 - 2019-05-30 - SWIFT\_BCG-traer archivos, 526874 - 2019-05-30 - ASSIST\_19-transferencia,

538625 - 2019-07-23 - Transf archs DBL4080, 539008 - 2019-07-24 - Corte\_Visa - Est\_Cuenta, 538994 - 2019-07-24 - Reportes Tarjeta\_Cr, 544030 - 2019-08-16 - FirstData\_FTP, 557328 - 2019-10-22 - Part\_Relac - Reporte\_DBL0750.

### Aplicativos Migrados

Migración de Ultimus de 7.1 a 7.3, Migración de Control M, para la atomización de procesos tecnológicos, Migración de Master Data soportado por SqlServer 2016 y Conectividad más seguridad.

### Proyectos

Caso de Negocio para el Proyecto iBPMs, Implementación de la Herramienta de Manejo de Indicadores Se Suite, Implementación de la Herramienta de Transporte Mansis en conjunto con la Oficina de Proyecto, Implementación de SConnect LAU firma electrónica de transferencia del sistema Swift, Implementación de SafeWatch de la Gerencia de Cumplimiento para el monitoreo de listas negras, Implementación del Sistema de Valija electrónica en conjunto, con la Oficina de Proyecto.

### Implementación del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR)

- Servicios de Datacenters: gestión de compra de Gabinetes en Datacenters para los sitios de Producción y Contingencia.
- Seguridad Perimetral: Gestión de compra de Firewalls para los sitios de Producción y Contingencia, Gestión de compra de Firewalls para la conexión al sistema LBTR como banco participante, Coordinación en instalación y configuración de equipos,

Apoyo en el establecimiento de túneles VPN con los bancos participantes.

- Comunicaciones: gestión de compra de Routers y Switches, Coordinación en instalación y configuración de equipos.
- Hardware y Software: gestión de compra de Servidores, Almacenamiento, Respaldo de Datos, Sistema Operativo, Servidor de Aplicaciones, Sistema de Base de Datos, Sistema de Administración de Respaldos para los sitios de Producción, Contingencia y Pruebas, Coordinación en instalación y configuración de la plataforma.
- Capacitación: gestión de compra de capacitación en AIX, DB2 y DB2 HADR para cuatro colaboradores.
- Aplicativo LBTR: participación en la Instalación y configuración del aplicativo en los sitios de Producción, Contingencia y Pruebas, Participación en las pruebas de Stress en los Sitios de Producción y Contingencia, Gestión con la Dirección Nacional de Firma Digital para la emisión e instalación de certificados SSL para el sistema LBTR.
- Aplicativo para la integración contable del sistema LBTR con el Core eIBS: participación en las especificaciones funcionales y reglas contables para el manejo de la integración, Coordinación en pruebas y certificación.
- Aplicativo para la generación de archivo de compensación de Cheques Devueltos: gestión de compra para el desarrollo de ADR, Coordinación en pruebas y certificación.
- Aplicativo para la generación de archivos de compensación de Cheques: gestión de Compra para el desarrollo de Symco Group, Coordinación en pruebas y certificación.
- Aplicativo para la generación de reporte de Hojas de Relación: desarrollo de programas para la carga de datos

desde los archivos de compensación y generación de reportes, Desarrollo de automatización del proceso.

- Gestión de compra de Pruebas de Vulnerabilidad de la infraestructura del LBTR: coordinación de las pruebas, Recepción de informes, Aplicación de remediaciones de vulnerabilidades.
- Capacitación de Bancos Participantes: guía para la configuración de certificados SSL en estaciones de los bancos participantes, Guía para obtención del Common Name del certificado de autenticación del Token personal, Soporte en los períodos de capacitación.
- Capacitación de empresas Procesadoras de Medios de Pagos (Telered y Latinclear): uso del Gateway, Uso del certificado digital para la firma de archivos, Establecimiento del proceso de envío de archivos de compensación a través del Gateway.
- Soporte Preventivo y Correctivo de Hardware: gestión de compra con GBM para el Soporte a la plataforma IBM por 24 meses, Gestión de compra con Soluciones Seguras para el Soporte a la plataforma Firewalls CheckPoint Firewalls por 24 meses.
- Servicios de Soporte y Asistencia de Software: gestión de compra a GBM para AIX, WAS, DB2 y Spectrum Protect de IBM por 36 meses.
- Actualización y Renovación de Licencias: gestión de Compra a , GBM para AIX, WAS, DB2, Spetrum Protect, Storwize por 36 meses, Gestión de Compra a Soluciones Seguras para software Check Point por 24 meses.

Entre otros: gestión de cobro al MEF por mantenimiento de la CUT pagados por el Banco.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**ADMINISTRACIÓN  
DE CRÉDITO**

#### **Calidad y Seguimiento de Cartera**

Se ejecutó el proyecto de mejoras al Core Bancario, que permite el seguimiento de la información a reportar al Regulador. Esto incluye la inclusión de nuevos campos en los Módulos de Garantías, Líneas de Crédito, Cartas Promesas de Pago y Grupos Económicos.

Se han reducido los tiempos de respuesta en los procesos de trámite, formalización, mantenimiento de garantías y desembolsos.

Se distinguió al Banco Nacional de Panamá con la nominación en la Ceremonia de Premiación "APC Intelidat Awards 2019", en la categoría de Calidad de la Información. Se ha logrado mantener los índices de morosidad inferiores al resto de los Bancos del Sistema Bancario Panameño.

Superamos la meta proyectada de Revisión de Cartera del Área Corporativa, dando seguimiento a los planes de acción que llevan a la solución de las incidencias encontradas, al igual que el seguimiento y control de las inconsistencias de la Cartera de Consumo.

Hemos realizado gestiones trimestrales de control de los créditos clasificados, dando seguimiento permanente a las recomendaciones y fechas establecidas de cumplimiento a los planes de acción, para la normalización del crédito. Igualmente, se efectúa seguimiento permanente a los créditos reestructurados de las Carteras

Corporativa y de Consumo, cumpliendo así con las políticas establecidas.

Seguimos enviando al Área de Negocios reportes semanales de control de mora y pre-mora, para la oportuna identificación de situaciones que afecten las gestiones de cobros.

Realizamos inspecciones en campo a clientes de la Banca Corporativa por parte de Ingenieros Agrónomos idóneos, identificando oportunidades de mejora, en lo relacionado al control y recuperación del crédito.

Identificamos oportunidades para la recuperación de los saldos morosos, en coordinación con las acciones judiciales de cobro coactivo.

La ejecución del Proyecto de Recuperación de la Cartera Castigada ha permitido lograr la depuración y recuperación efectiva de estos créditos.

#### **Aprendizaje y Crecimiento**

Hemos fortalecido el aprendizaje y crecimiento del capital humano, a través de capacitaciones, rotaciones internas y actualizaciones regulatorias, lo cual permite desarrollar las competencias, habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, alcanzando las metas establecidas por la institución.



### Gestión Administrativa

Operativamente, se realizaron más de 4,000 informes de avalúo, superando las proyecciones en un 87%, logrando mantener los tiempos de respuesta dentro de los acuerdos de servicio con las distintas áreas del Banco.

Se han obtenido mejoras significativas en el flujo de emisión de confirmaciones bancarias.

Adquisición de la nueva Plataforma CAS Smart Business Server, la cual permitirá, de forma integral, gestionar el seguimiento, el cobro y la recuperación de las Carteras de Consumo y Corporativa.

Cumplimiento al 100% con el cierre de los Hallazgos de Auditoría Interna, KPMG y Superintendencia de Bancos, en las fechas establecidas.

Se creó la Matriz de Manuales y Procedimientos de la Gerencia Ejecutiva de Administración de Crédito y la Matriz de Seguimiento de las Auditorías Internas, para una gestión más oportuna y efectiva de los hallazgos.

Llevamos a cabo la mejora y automatización de los Informes de Seguimiento del Presupuesto.

Se implementaron mejoras y se documentaron las actividades concernientes a: Certificaciones de Saldo y Cancelación de Préstamos, Revisión de Créditos Hipotecarios, Visitas a Empresas Privadas, y Creación de Empresas.



Río Caldera, Chiriquí.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**

**Gerencia de Área de Administración de Bienes, Seguros y Pago a Proveedores**

El Departamento de Bienes Adjudicados logró la venta de 21 bienes inmuebles por la suma de B/.912,961.86, se adjudicaron y registraron 16 propiedades por un monto de B/.1,220,025.37, logrando así disminuir la cartera durante el presente año, obteniendo una ganancia de B/.309,202.54.

El Departamento de Bienes en Desuso formalizó 35 Donaciones (1,680 artículos), a diversas entidades gubernamentales sin fines de lucro y centros educativos a nivel nacional, reforzando así la labor social que realiza el Banco.

Se implementó la Norma Internacional de Información Financiera 16 - Arrendamientos y la Norma Internacional de Información Financiera 5 - Activos no corrientes mantenidos para la venta; se hicieron todas las gestiones en procedimientos y sistemas para el cumplimiento de la norma, logrando minimizar señalamientos (hallazgos) por nuestros entes regulatorios Superintendencia de Bancos y auditores externos.

La sección de Archivos Centralizados como una de sus funciones principales es la

depuración de archivos al cumplir su periodo de vida útil, logró reciclar 10,915 cajas a nivel nacional dando un total de 162,825 kilos de papel reciclado, generando un ingreso de B/.5,975.66.

**Eficiencia y Efectividad en la Administración y Custodia de Documentos**

La cartera de préstamos del BNP, a nivel nacional, al 30 de noviembre contaba con 34,380 Préstamos Hipotecarios Activos, que eran manejados por cada sucursal en coordinación con el personal de la Gerencia de Administración de Crédito. En miras de la centralización del servicio y minimizar el período de respuesta al cliente, la Gerencia de Soporte Administrativo a través de la Sección de Archivos Centralizados logró el traslado de estos expedientes en un término de 30 días, centralizando su custodia, lo cual facilitó el logro esperado de agilizar la eficiencia en respuesta, además de velar por el cumplimiento de la tabla de retención documental, garantizando las respuestas oportunas a clientes y entes fiscalizadores. Consecuentemente con esta centralización, cada Sucursal cuenta hoy día con espacios suficientes que le permiten brindar una atención adecuada al cliente externo.

A partir del 19 de agosto se implementó para los nuevos clientes la apertura del



Expediente Único de Clientes, cuya custodia y administración recayó en la Sección de Archivos Centralizados, para lo cual se dotó de un sistema modular de archivos que garantiza que la gestión documental sea eficiente, aplicando normas técnicas y prácticas actuales, que a su vez asegura la conservación del expediente, así como también se facilita la actualización del mismo. A la fecha se administra 9,363 expedientes de clientes nuevos.

El Departamento de Documentos implementó una solución tecnológica para el registro de la correspondencia interna, a través de la intranet del banco, obteniendo múltiples beneficios como la automatización de valija, mayor efectividad en el envío y recibo de correspondencia, minimizar los procesos manuales y ahorro en el consumo de papel bond.

La Gerencia de Área de Contrataciones Públicas gestionó las compras públicas y por ley orgánica del BNP, en su rol principal de atender y procesar todas las solicitudes de compra que recibe de los usuarios en las distintas áreas administrativas y operativas del Banco; al 30 de noviembre se recibió un total 1,747 solicitudes de compra,

atendiéndose efectivamente el 93%.

#### **Gerencia de Soporte Administrativo**

El Departamento de Proveeduría, a octubre de 2019, logró un ahorro de B/.161,898.41, en contención de gastos en los ajustes que se realizan en las requisiciones de útiles solicitados por los usuarios a nivel nacional. Alineados con los Objetivos Desarrollo Sostenibles, el Departamento de Proveeduría da inicio al proyecto del uso de sobres de correspondencia Interna de papel 100% reciclado, aportando con el proyecto de RSE de Nuestra Institución, adicional logrando un ahorro del 10 %.

El Departamento de Transporte implementó software para la administración de la flota vehicular del BNP, buscando la eficiencia en los procesos y optimización de la flota vehicular, que repercute en mejorar cada día la atención a nuestros clientes.



**Nuevo sistema centralizado de archivos**

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**RIESGO  
INTEGRAL**

**Esta gerencia analiza, informa, asesora y presenta recomendaciones al Directorio del Banco sobre políticas, límites, modelos y acciones tendientes a mitigar los riesgos y cumplir la política de riesgo vigente.**

El año 2019 estuvo lleno de retos importantes con resultados positivos en el desempeño de la Gerencia de Riesgo Integral. Uno de los principales logros del año fue la obtención de una segunda calificación por parte de la calificadora Standard & Poor, la cual otorgó grado de inversión BBB+ a nivel internacional. Cabe destacar, que esto refuerza la calificación previa otorgada por Fitch Rating que igualmente otorgó calificación de grado de inversión a nivel internacional de BBB y de AA+ a nivel local.

Otros hitos importantes de 2019, fue el diseño de políticas, controles y metodología de reservas en base a la NIIF 9. Igualmente, se trabajó en la actualización de los Manuales de Riesgo y en mantener el perfil de riesgo del Banco, dentro del apetito y la tolerancia definidos.

Al cierre del ejercicio 2019, la Gerencia de Riesgo Integral concluye con éxito su plan estratégico, gracias a una sólida estrategia y a un equipo comprometido. Esto se ve reflejado en el incremento de la cantidad de colaboradores capacitados, que suman un total de 1,119.

Estas capacitaciones fueron en temas de riesgo operativo, tecnológico, seguridad de la información y continuidad de negocio.

En materia de cultura de riesgo se ha fomentado a través de la emisión 38 documentos informativos, dividido entre cápsulas informativas, valijas y anuncios en los tableros. Además del establecimiento de un marco de control y reporte que identifique los riesgos en forma oportuna para poder definir planes de acción mitigantes.

En las áreas de Riesgo Operativo y Riesgo Tecnológico se continuó consolidando una operación bancaria alineada con la seguridad y control, mediante la confección de 49 matrices de riesgo, a través de las cuales se identificaron los riesgos potenciales y controles actuales, permitiendo evaluar el nivel de exposición de riesgo del banco y consecuentemente establecer acciones de mitigación y prevención pertinentes.

A nivel de Prevención de Fraude, se han establecido reglas para la generación de alertas para tarjetas de débito y crédito y se han generado capacitación a los clientes a través de las redes sociales y en los cajeros automáticos.

Todo el trabajo desarrollado desde inicio del año 2019, en materia de gestión de riesgo, se refleja en la evolución de los principales indicadores, los cuales se mantuvieron estables, mostrando en promedio su



tendencia positiva y sano comportamiento. En adición, se establecieron 6 indicadores, referente a temas de riesgo de crédito, riesgo operativo y riesgo legal.

Como parte de la labor de continuidad de negocio se llevaron a cabo pruebas de evacuación entre sucursales y edificios del banco con un 100% de alcance. Además, se realizaron con éxito las pruebas de los procesos críticos y manejo de crisis.

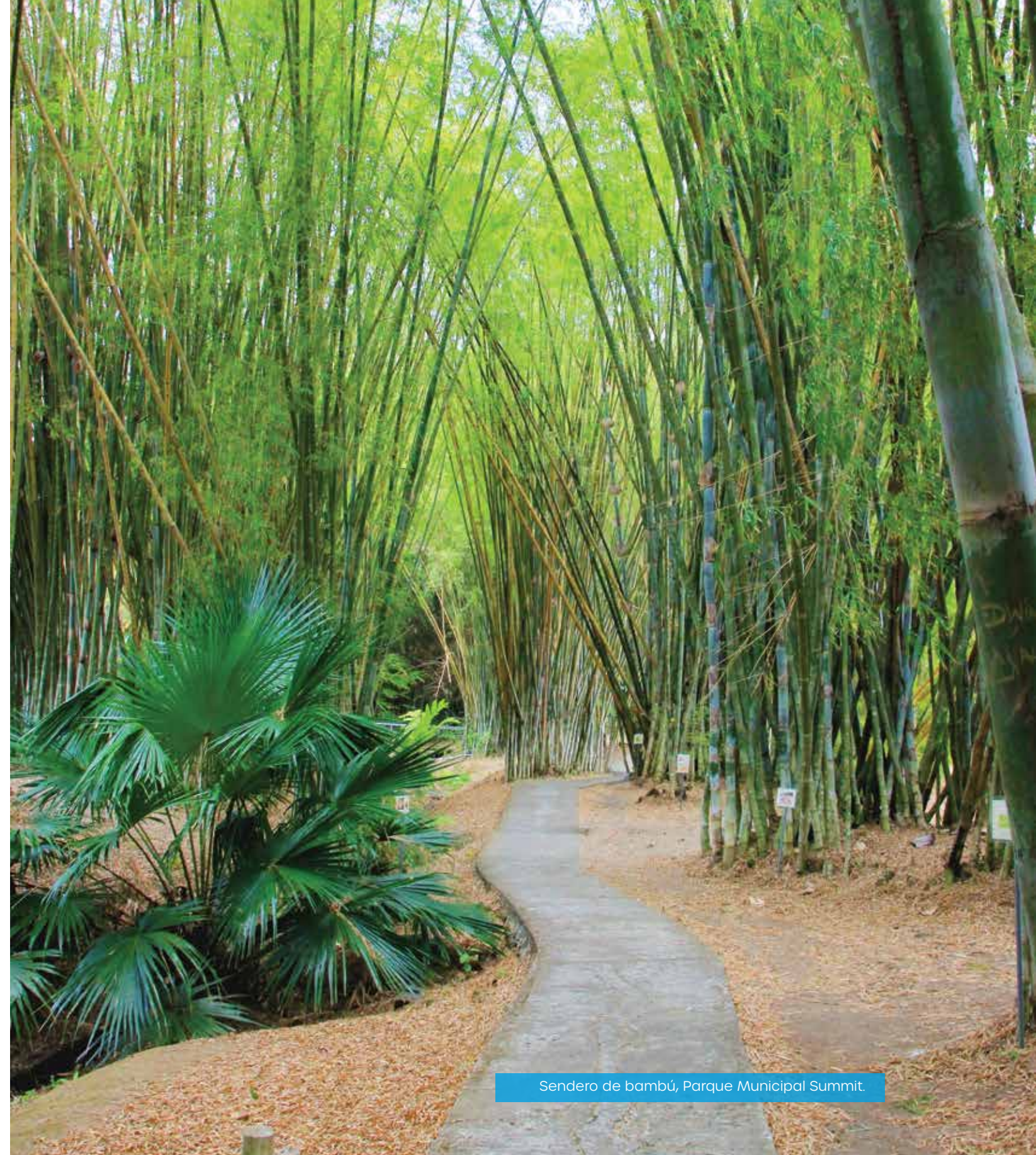
En lo referente a Seguridad de la Información, se crearon 15 políticas en seguridad, se cumplió con las pruebas de penetración y vulnerabilidad, en cumplimiento al Acuerdo 6-2011, y se le dio seguimiento a los planes de mitigación.

En cumplimiento con las normativas y el concepto de informar, se confeccionaron 4 informes de riesgo integral, a través de los cuales se comunicó a la Alta Gerencia, Directores y Áreas de Negocios y Operativas, sobre los eventos e incidentes ocurridos en el Banco, relacionados con los diferentes tipos de riesgos y los planes de acción para mitigarlos. Además, se realizaron seis (6) Comités Directivos y cuatro (4) Comité Ejecutivos orientados a mantener informados a la Alta Gerencia.

Para este año se ha trabajado en la implementación de los nuevos acuerdos de

la Superintendencia de Bancos referentes a Riesgo Operativo, Requerimientos de cobertura de liquidez a corto plazo (LCR), Requerimientos de capital para los instrumentos financieros registrados en la cartera de negociación y disposiciones sobre la gestión del riesgo país.

Los desafíos para el 2020 se orientan en la misma dirección, buscando continuar con el importante y sostenido crecimiento de los colaboradores en materia de cultura de riesgo, pero con un riesgo acotado, debidamente identificado y gestionado proactivamente, por parte de todos quienes participamos del proceso de Banco Nacional de Panamá.



Sendero de bambú, Parque Municipal Summit.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**OBRAS,  
PROYECTOS Y  
MANTENIMIENTO**

**Se cumplió con la apertura de cuatro sucursales nuevas en las áreas de Pedregal, San Carlos, Los Pozos y Gualaca.**

Actualmente se encuentran en proceso de construcción, reubicación y remodelación de las siguientes sucursales:

Sucursales nuevas	Avance %
Dolega	75%
Guabito	69%
Penonomé N°2	25%
Casco Antiguo	37%
Chorrera N°2	5%
Reubicación de sucursales	
Chepo	98%
Concepción	61%
Remodelaciones y ampliaciones de sucursales	
Natá	10%
Penonomé	72%
La Chorrera	25%

**Los proyectos más relevantes que se culminaron para la remodelación de las sucursales son:**

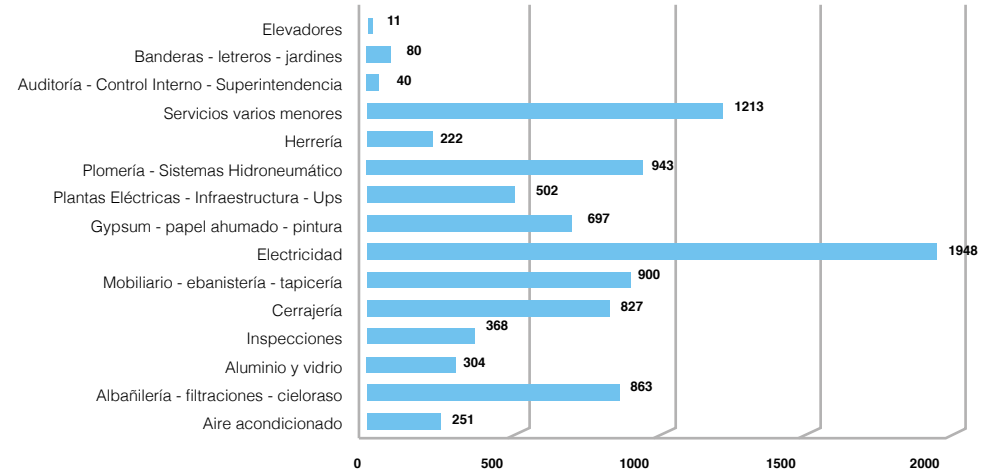
- Metetí: ampliación de la sucursal y cambio de mobiliario.
- Capira: cambio de cajas, ampliación del área de espera, mejoras a cafetería, baños, y fachada.
- Transísmica: cambio de piso, cieloraso, mobiliario, cajas, mejoras a cafetería y baños.
- Zona Libre: mejoras a cajas, cambio de piso, cieloraso y todo el mobiliario.
- Los Santos: cambio de piso, cieloraso y mobiliario.
- Las Tablas: mejoras a fachada, cerca perimetral, cambio de piso, cieloraso y mobiliario.
- Casa Matriz - Piso 11 Gerencia Ejecutiva de Administración de Crédito y la Gerencia Ejecutiva de Riesgo: mejoras para la redistribución de los departamentos, cambio de piso, cieloraso, mobiliario, cafetería y baños.

El Departamento de Construcción de Metro, Central y Occidente procesó 9,169 solicitudes de servicios de trabajo ingresadas al programa de Service Desk para cumplir con programas correctivos y preventivos. Se resuelven tareas de mantenimientos eléctricos, plomería, filtraciones, ebanistería, en equipos y pintura, entre otros. El Departamento de Aires Acondicionados instaló tres centrales de aire acondicionado en la Reserva Nacional y reemplazo con redundancia al UPS y planta eléctrica de Casa Matriz.

Se construyeron depósitos para almacenaje de bienes patrimoniales y archivos en las sucursales Milla 8, Capira y Alanje. Además se finalizó la construcción de galera para custodia de vehículos en trámite de descarte, ubicada en los terrenos del Complejo Deportivo.

Se culminaron los procesos requeridos para la contratación excepcional de Enel Fortuna, S.A. y convertir al Banco en Gran Cliente al comprar a la generadora de forma directa la energía. Esta contratación proyecta lograr un ahorro anual de 13.4%.

**TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS A NIVEL NACIONAL EN EL 2019**



# GERENCIA EJECUTIVA DE **CONTROL INTERNO**

**La Gerencia Ejecutiva de Control Interno se mantuvo alineada con el Plan Estratégico, desarrollando actividades que contribuyeron al mejoramiento de los objetivos, políticas y operatividad del Banco.**

## **Evaluación de efectividad y eficiencia de controles**

### • Monitoreo Contable

Se realizaron monitoreos a las operaciones contables de las sucursales y departamentos, identificando 482 inconsistencias, que posterior a nuestros análisis emitimos cincuenta y ocho (58) informes con un total de noventa y siete (97) situaciones, distribuidas de la siguiente forma: 33 Revisiones a Procesos Contables que representan un (34%) y 64 monitoreo de Cuentas Contables para un (66%).

### • Control Preventivo

Se efectuaron dieciséis (16) revisiones preventivas de control interno en departamentos y sucursales, en las cuales se evaluaron los controles aplicados a sus procesos, basados en el marco COSO. En estas revisiones se detectaron cincuenta y cinco (55) situaciones, generándose setenta y dos (72) recomendaciones, distribuidas de la siguiente manera: 3 (4%) de Acuerdos Bancarios y 69 (95%) en temas de análisis de procesos para el mejoramiento del rendimiento de las operaciones.

### • Autoevaluación

Se emitieron seis (6) informes en la que desarrollamos nuestra metodología de autoevaluación, aplicada en dos (2)

sucursales (Plaza Edison y Los Pueblos) y dos (2) departamentos (Gerencia de Área de Control, Validación y Normativa y Sección Suministro del Departamento de Proveeduría), a su vez emitimos dos (2) informes de evaluación de controles en los procesos de Cheques Certificados y Transferencias Locales, resultado de estos informes se emitieron un total de sesenta y cinco (65) situaciones.

Se confeccionaron veinticinco (25) matrices de actividad de control nuevas, con el objetivo de incrementar anualmente la cantidad de procesos del Banco que son autoevaluados por las áreas dueñas y responsables de dichos procesos.

### • Control Tecnológico

Se realizó cuatro (4) evaluaciones y cinco (5) autoevaluaciones a nivel tecnológico a Departamentos de las diferentes Gerencias Ejecutivas (Administrativa, Operaciones, Innovación y Tecnología y Mercadeo Institucional). En lo que se generaron nueve (9) informes con un total de cincuenta y siete (57) situaciones y once (11) oportunidades de mejoras. Adicionalmente se confeccionaron siete (7) matrices de actividades de control a los procesos plasmados en los manuales de procedimientos, políticas de seguridad de TI y un (1) informe sobre los controles



según Acuerdo de la Superintendencia de Bancos.

- **Evaluaciones Integrales**

Este año se implementó una nueva metodología de revisión, cuyo objetivo es evaluar las Gerencias de Áreas de forma integral, en la misma participaron colaboradores de la gerencia especialistas en diversas disciplinas.

Bajo este nuevo enfoque se realizaron tres (3) evaluaciones en las áreas de Canales Virtuales, Transferencias Internacionales, Banca Comercial y Procesos de transacción de efectivo en caja en sucursales de la Región Occidental, se emitieron cuarenta y cinco (45) situaciones resultado de estas evaluaciones integrales.

**Revisión, Diseño y parametrización de nuevos productos y perfiles de roles por usuario.**

Se recibieron 7,156 solicitudes que conllevaron a 29,856 acciones, identificadas de la siguiente forma: 13,910 fueron de movimientos y traslado de personal en el sistema e-IBS y 12,397 están relacionadas con parametrizaciones de sistemas integrados del BNP, tales como: cambio de la tabla de Interés Preferencial, tasa libor y temas de Propuesta de Crédito, creación de cuentas contables, creación de sucursales, creación de Transacción de caja para la Reserva Nacional. Adicional, se crearon productos y subproductos (15 en total), así como creación de cuatro (4) tipos de tarjetas débito con sus comisiones y transacciones, creación de once (11) transacciones de Fideicomiso y ciento cincuenta (150) cuentas contables.

**Reforzamiento de la cultura de control interno a todo el personal del Banco.**

Giras de los Gerentes a las sucursales del Banco, a nivel nacional, con el objetivo de observar el ambiente de control e identificar oportunidades de mejoras en los controles internos. Se visitaron veintiséis (26) sucursales del Área Central, dieciséis (16) sucursales del Área Occidental y cuarenta y cuatro (44) sucursales del Área Metropolitana para un total de ochenta y seis (86) sucursales a nivel nacional.

**Alineamiento Estratégico de Control Interno con Riesgo y Gobierno Corporativo.**

Se continuaron las labores con miras a lograr la integración de la gestión de la Gerencia Ejecutiva de Control Interno con la Gestión de la Gerencia Ejecutiva de Riesgo Integral. Para tal fin, en el año 2019 se realizó un análisis de 21 matrices de Riesgo Operativo nuevas y 5 actualizaciones, con el fin de validar junto con la Gerencia Ejecutiva de Riesgo Integral, que los riesgos identificados sean los más relevantes (riesgos claves) y que los controles documentados para su mitigación sean los adecuados en efectividad y eficiencia.

**Otros aportes de la Gerencia.**

Se participó en el Proyecto de Regularización de la Banca de Consumo, Administración de Crédito y el área de operaciones con las actividades de parametrización y certificación de FIX. En el proyecto de LBTR, la gerencia participó en la creación de productos, cuentas contables, verificación de pruebas funcionales y contables.



Sistema de paneles solares en el de Natá, Coclé.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**RELACIONES CON  
INSTITUCIONES  
PÚBLICAS**

**Durante el 2019, esta gerencia continuó apoyando a las entidades del Gobierno, brindándole servicios bancarios que contribuyen a llevar a cabo sus objetivos de manera rápida y eficiente.**

Siendo un año electoral, atendimos todos los cambios de firmantes realizados en las instituciones oficiales y les brindamos orientación a aquellas Juntas Comunales que abrían cuentas bancarias por primera vez.

Entre enero y noviembre de 2019, se abrieron 135 nuevas cuentas corrientes Gubernamentales y además se continuó brindando el servicio de transferencias internacionales, chequeras, transferencias ACH, entre otros para hacer frente a sus compromisos.

Además de los servicios bancarios brindados, entre enero y noviembre de 2019, se desembolsaron B/.650 millones al Estado como parte de la línea de crédito pactada con el Ministerio de Economía y Finanzas para hacerle frente a las necesidades estacionales del Tesoro Nacional.

En relación al manejo del Programa de Fondo Solidario de Vivienda, programa del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial que concede subsidios de B/.5,000.00 y B/.10,000.00 a familias con ingresos mensuales de hasta B/.1,200.00, a noviembre de 2019 esta Gerencia emitió 2,654 subsidios concedidos a través de cartas promesas de pago. De este total, 251 corresponden a cartas promesa de pago por B/.5,000.00 totalizando B/.1.2 millones y 2,403 cartas promesa de pago por B/.10,000.00, totalizando B/.24.0 millones. Así mismo, a noviembre de 2019 se hicieron efectivos 2,817 pagos a los beneficiarios de dichas cartas.



GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**GOBIERNO  
CORPORATIVO  
Y RSE**

**Esta gerencia impulsa la promoción y adopción de principios fundamentales de transparencia, ética y gobernanza como herramientas esenciales para la generación de valor para nuestro accionista, nuestra gente y todos nuestros grupos de interés.**

Todo esto enmarcando y ajustando sus prácticas para la lograr la supervivencia del negocio de una manera sostenible.

actuación con el entorno, medio ambiente, clientes, colaboradores, grupos de interés y comunidad en general.

Durante el año 2019, el Banco Nacional de Panamá, en su compromiso de efectuar una mejora continua a sus procesos y gestiones, realizó, a través de esta Gerencia Ejecutiva, un diagnóstico de Responsabilidad Social con el objetivo de alinear sus prácticas dentro del máximo estándar internacional y nacional sobre la gestión responsable: la ISO 26000, y cómo estas prácticas tienen su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales han sido adoptados como Política de Desarrollo de Estado.

Dentro del contexto anteriormente descrito, se reenforzó la visión del área de Voluntariado del Banco a fin de promover e informar sobre la participación de los colaboradores en los distintos programas de voluntariado que se realizan, y su subsecuente evolución hacia el concepto de enmarcar las prácticas sostenibles dentro de un contexto estratégico.

Este diagnóstico permitió la identificación de prácticas responsables sobre la base de las siete (7) materias fundamentales de la ISO 26000, lo que permitirá trazar una hoja de ruta en cuanto a la definición de políticas y estrategias; así como de indicadores para cuantificar y medir nuestra

Con la realización de las elecciones generales en la cuales se eligen nuevas autoridades para dirigir el rumbo de los asuntos del país por los próximos cinco (5) años, nuestro Banco está sujeto a la designación de un nuevo Gerente General. Por este motivo, nuestra Gerencia Ejecutiva tuvo la responsabilidad primaria de establecer lineamientos aplicables al proceso de transición de administración del



Banco, como una expresión de continuar con el fortalecimiento de las buenas prácticas de gobernanza, rendición de cuentas y la gestión transparente en el Banco.

En vista de lo anterior, se gestionó y preparó el Informe de Transición Quinquenal 2014 – 2019, que apoyó el proceso de transferencia de gestión de forma oportuna y transparente. Este documento contiene información que le explica a la nueva administración del Banco, además de los resultados, los logros y obstáculos que se tuvo durante la gestión; así como la oportunidad para evidenciar los aspectos claves destinados a garantizar la continuidad de la gestión, de manera que estos puedan ser reforzados por la administración entrante.

Adicionalmente se dio el nombramiento de seis (6) nuevos miembros para la Junta Directiva del Banco, para la cual se preparó y se ofreció un proceso de inducción a nuevos directores sin precedentes en cuanto a la cantidad de miembros de forma simultánea. Es importante destacar, que en la actual conformación de la directiva se cuenta con tres (3) damas, siendo la primera vez que una mujer ocupa el cargo de la Presidencia de la Junta, desde la fundación de nuestra Institución en 1904, demostrando de esta manera pasos firmes en cuanto a equidad de género.

Finalmente, cabe destacar que a mediados del cuarto trimestre del 2019, se reorganizó el contenido del sitio web del Banco, en cuanto a la información corporativa del Banco Nacional de Panamá en el sitio web, apostando a la cultura de transparencia, rendición de cuentas y designación de responsabilidades, tal y como lo exigen las regulaciones en esta materia. Además, mostrando a nuestras partes interesadas las prácticas de gobierno corporativo que el Banco Nacional de Panamá implementa día a día.



## Gobernanza

### Importancia del Gobierno Corporativo:

Para Banco Nacional de Panamá, la clara asignación de roles y responsabilidades a través de los diferentes niveles de autoridad, conjuntamente con una línea jerárquica de aprobaciones requeridas es un componente fundamental del esquema de un buen sistema de gobierno corporativo.

#### JUNTA DIRECTIVA



# GERENCIA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS

## Esta gerencia enfocó sus esfuerzos en el bienestar de los colaboradores.

### Departamento de Servicios al Colaborador

Tiene como objetivo elaborar, administrar programas de reconocimiento, incentivos económicos, sociales, laborales, recreativos y de higiene, además de la seguridad ocupacional, para incrementar la productividad de los colaboradores.

Para este año 2019, comprometidos con este objetivo, se realizaron incentivos y ayudas económicas que cubrieron a 5,264 colaboradores por la suma de B/.402,095.26, los cuales se detallan en la siguiente página.

Políticas	Detalle de la Política	Cantidad de colaboradores beneficiados	Monto
Política 8	Becas para hijos de Servidores Públicos Banconal	172	82,150.00
Política 29	Beca para Servidores Públicos del Banco Nacional de Panamá	3	1,000.00
Política 12	Incentivo por On Call	128	7,500.00
Política 18	Cajeros (incentivo Trimestral)	320	45,640.00
Política 33	Incentivo por Culminación de Estudios Superiores	8	2,800.00
Política 35	Gastos Médicos	15	11,169.96
	Lentes	190	9,379.80
	Funerales	17	15,583.00
	Infatunios	8	4,004.65
	Otros Gastos	1	685.00
	Adelanto de últimos gastos	26	15,600.00
Política 38	Reembolso Universitario	82	65,202.85
Política 43	Programa de Bono de Alimentación a personal que participa en ferias	1,611	51,360.00
	Día del Padre	1,081	32,430.00
	Bono del día de la Madre	1,435	43,050.00
CEPADEM	Pago al personal de Cuentas Corrientes	167	14,540.00
		5,264	402,095.26

- Se cumplió con la Política 17, Suministro de Uniforme para el personal correspondiente, excepto los de las damas ya que se encuentran en trámite en espera de Acto Público a realizarse en el mes de enero de 2020.
- En el área deportiva se realizaron ligas deportiva de:
  - Softball Interbancario Masculino.
  - Fútbol interno (damas y caballeros).
  - Gubernamental de fútbol masculino.
  - Liga Nacional de Fútbol Gubernamental Masculina.
- Se continuó surtiendo las Clínicas de Casa Matriz y Transistmica con medicamentos. Además se compraron dos desfibriladores para ambas clínicas a un costo de B/.11,000.00
- Se realizaron 10 Jornadas de Salud donde



participaron 259 colaboradores que recibieron atenciones médicos, servicios de laboratorio, electrocardiogramas y vacunación, entre otros servicios de salud. También se desarrolló la Feria de Salud en Casa Matriz, donde participaron todos los colaboradores del edificio de Casa Matriz. En esta feria se realizaron exámenes de laboratorio, electrocardiogramas, pruebas de Papanicolaou realizadas por ANCEC y examen de PSA a los varones.

Tuvieron la oportunidad de ver películas del momento en las tres áreas.

- Area Metro 175
- Area Central 100
- Area Occidental: 100

Se impartieron clases de Fútbol para niños, hijos de colaboradores. En esta actividad participaron 50 niños, en edades de 6 a 14 años de edad.

Se realizaron actividades para los hijos de colaboradores del banco.

En el área metropolitana se impartió clases de natación a 25 niños, en edades de 6 a 12 años de edad.

Cierre de Verano: Participaron 372 niños en edades de 6 a 12 años a nivel nacional.

Para el 18 de diciembre de 2019, se acreditará a todos los colaboradores la suma de B/.50.00 a cada uno, como bono navideño, cumpliendo con la Política 45. Este bono total asciende a la suma de B/.175,450.00.

En el Área Metropolitana se les llevó al Complejo Deportivo del Banco y en el interior del país se alquilan instalaciones de un Resort.

- Area Metro: 172 niños
- Central: 100 niños
- Occidental: 100 niños

En el Complejo Deportivo Banconal obtuvieron ingresos por la suma de B/.60,913.64 hasta el mes de septiembre de 2019.

Día del Niño: participaron 375 en edades de 6 a 12 años niños a nivel nacional.

COMPLEJO DEPORTIVO BANCONAL INGRESO / ENERO A SEPTIEMBRE 2019										
Cancha/Sala	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Sala grande	1,530.10	2,300.50	561.75	1,792.25	663.4	561.75	963	2,198.85	1,738.75	12,310.35
Sala chica	454.75	240.75	147.13	588.51	508.26	548.38	160.5	521.63	441.38	3,611.29
Cancha de fútbol	470.8	2,653.60	2,011.60	2,953.20	4,173.00	3,989.60	4,654.50	5,505.15	4,879.20	31,290.65
Cancha de bola suave	1,802.95	1,968.80	262.15	353.1	2,760.60	411.95	2,172.10	1,712.00	2,016.95	13,460.60
Cancha de frontenis								160.5	80.25	240.75
<b>Totales</b>	<b>4,258.60</b>	<b>7,163.65</b>	<b>2,982.63</b>	<b>5,687.06</b>	<b>8,105.26</b>	<b>5,511.68</b>	<b>7,950.10</b>	<b>10,098.13</b>	<b>9,156.53</b>	<b>60,913.64</b>

#### El Centro de Atención Integral a la Primera Infancia

Promueve una educación de calidad y estimulación oportuna, con el propósito de favorecer el desarrollo físico, cognoscitivo, afectivo y social de los niños y niñas, así como la orientación a padres, madres y tutores para la educación de sus hijos e hijas.

Cuenta con 121 niños, que durante el año escolar, además de las actividades escolares participaron en:

1. Fiesta de Bienvenida
2. Celebración del Aniversario No. 37 del CAIPI
3. Celebración de la Etnia Negra
4. Celebración de Día del Padre
5. Concurso de Oratoria
6. Concurso de Cuenta Cuentos
7. Celebración del Día del Niño y Niña
8. Educación Inicial. Actividad que se realiza en conmemoración a la educación inicial en Panamá. Se celebra en la primera semana de julio y se realizan actividades donde los niños desarrollan sus destrezas y habilidades.
9. Celebración del Día del Libro
10. Actividades de Fiestas Patrias
11. Jornadas de Salud para los niños
12. Celebración del día de la madre

13. Taller de pintura al aire libre
14. Pijamada navideña

#### Capacitación y desarrollo del recurso humano

Es el encargado de coordinar, planificar, desarrollar y evaluar los programas de capacitación a nivel nacional, para atender las necesidades de adiestramiento, con el fin de elevar el nivel de eficiencia y satisfacción del personal, a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y desarrollo de las actitudes necesarias para el buen desempeño del Recurso Humano.

Fueron gestionadas más de 500 acciones de capacitación, tanto internas, externas e internacionales, en las cuales se cubrieron temas regulatorios en prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, riesgo tecnológico (Ciberseguridad); actualización en normas internacionales de información financiera (NIIF), Planeación Estratégica, tecnológicos, lenguaje de señas, servicio al cliente y formación de facilitadores.

El siguiente cuadro resume lo ejecutado hasta el 30 de noviembre de 2019, según el tipo de Capacitación:

Tipo de Capacitación	Acciones	Colaboradores participantes	Costo
<b>Capacitaciones Externas</b>	<b>155</b>	<b>1,139</b>	<b>B/.393,430</b>
Internacionales	17	39	B/. 105,337
Nacionales	138	1,100	B/. 288,093
<b>Capacitaciones Internas</b>	<b>295</b>	<b>5,000</b>	<b>B/.182,418</b>
Con Facilitador Externo	50	1,027	B/. 63,564
Con Facilitador Interno	245	3,973	B/. 118,854
<b>Entrenamientos en el Puesto</b>	<b>129</b>	<b>129</b>	<b>B/.15,423</b>
Entrenamientos en el Puesto	129	129	B/. 15,423
<b>Total general</b>	<b>579</b>	<b>6,268</b>	<b>B/. 591,271</b>

## GERENCIA EJECUTIVA DE **FINANZAS**

### Los objetivos del año 2019, para la Gerencia Ejecutiva de Finanzas, se cumplieron exitosamente.

Entre los principales logros están:

- Se cumplió con eficiencia las labores y objetivos trazados, logrando la entrega oportuna de información a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Gerencia General y personal ejecutivo que la requiere para su evaluación y toma de decisiones gerenciales o de negocio.
- También se logró cumplir con los requerimientos de información solicitados en diferentes períodos por la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia del Mercado de Valores y la Bolsa de Valores de Panamá, así como también por otras instancias gubernamentales y organismos internacionales, dando respuestas concretas y oportunas.
- Durante el periodo 2019, el banco dio cumplimiento a las últimas normativas NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) en sus Estados Financieros, como fue la adopción de NIIF 16 de Arrendamientos.

#### **Preparación y Suministro de Información Financiera:**

- Se cumplió con la confección de los Estados Financieros mensuales (interinos), trimestrales, semestral y anual que se envían a diferentes entidades gubernamentales, Superintendencia de Bancos y Superintendencia del Mercado de Valores, Junta Directiva, Gerencia General, Comité Directivo de Auditoría, corresponsales y otras instancias. El estado financiero semestral es revisado y el anual auditado por los Auditores Externos, en donde los resultados fueron satisfactorios. Los estados financieros auditados fueron publicados en el mes de febrero, siendo el segundo banco de la plaza en hacerlo.
- Se participó de forma activa en el Comité Directivo de Auditoría y Comité Directivo de ALCO, brindando información necesaria, actualizada y de mucho interés para la adecuada toma de decisiones.
- Se realizó la publicación mensual en Intranet de la información financiera, como base para la toma de decisiones y el seguimiento de las metas propuestas.



### Envío oportuno de información a los entes reguladores y otras entidades y organismos internacionales

- Se preparó y envió en el tiempo establecido el Átomo Contable y Átomo de Liquidez Semanal y Mensual, cumpliendo así lo requerido por las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos. De la misma manera se gestionó y coordinó el envío electrónico de todos los Átomos, Evap y Tablas Ban de las diferentes áreas del Banco a la Superintendencia de Bancos (semanal, mensual, trimestral y anual).
- Se confeccionaron y enviaron los informes solicitados por el Fondo Monetario Internacional, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República.

### Audidores Externos

- Se coordinó con las diferentes áreas del banco la entrega de la información requerida por los Auditores Externos - KPMG para la revisión de los Estados Financieros semestral y de la Auditoría anual.

### Ordenamiento Contable

- Se continuó con la gestión y coordinación para la depuración de cuentas y registros contables identificados, lográndose su adecuación. Estas labores que incluyen también asesoría a todas las áreas del banco, monitoreo e investigaciones han sido gestionadas por nuestras Gerencias de Área de Calidad y Estrategia Financiera

y de Contabilidad. Al mismo tiempo también se ejecutaron acciones para readecuar el uso de las agencias administrativas que mantiene el Banco, con el fin de mantener una adecuada estructura contable que permita un mayor control y eficiente ejecución de sus registros mensualmente.

- Participación en la creación de Políticas contables que permitan el mejoramiento de los procesos de registros ordenados y adecuados en cuentas contables.
- Se efectuaron gestiones para la creación de agencias necesarias en el sistema para llevar registros más cónsonos con el organigrama del Banco, con el propósito de implementar a futuro análisis más preciso de rentabilidad y costos.
- La Gerencia de Área de Contabilidad participó activamente en la adecuación de la contabilidad según lo establecido en las nuevas normativas como NIIF 16, como apoyo a las distintas áreas del banco. Igualmente dio asesoría y apoyo en temas contables para la implementación de nuevos proyectos como LBTR, Factoring y la redención de CEPADDEM, entre otros.

### Capacitación al Personal

- Se capacitó al personal de la Gerencia Ejecutiva de Finanzas en diversos temas, principalmente en actualización en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Seminarios de NIIF16 y mediante la participación en la Convención Anual de Contabilidad 2019, Congreso Nacional de Contadores, entre otros; dando así cumplimiento a las horas

## Capacitación



de capacitación mínimas requeridas por el regulador.

- Todos los colaboradores participaron del Taller "El desafío del desempeño laboral ante el cambio" dictado por HMC Panamá.
- Se organizó la capacitación de reforzamiento en las distintas normas contables impartida por KPMG, con las

diferentes áreas que participan en la preparación de los estados financieros.

- Se realizó capacitación a las diferentes áreas operativas, de negocio y administrativas; en los nuevos Acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá en relación a Riesgo Mercado y Riesgo Operativo, que estarán rigiendo a partir de enero de 2020.

GERENCIA  
EJECUTIVA DE  
**CANALES  
VIRTUALES**

**Enfoca sus esfuerzos en el desarrollo integral de herramientas digitales que nos permitan elevar el acceso a los servicios bancarios y reducir la informalidad, la cual tiene una alta incidencia en nuestro país.**

Los avances tecnológicos y los nuevos modelos de segmentación son la clave para entrar en los sectores informales, a través de la inclusión financiera.

existentes de BNP, notificaciones por rechazos de transacciones ACH y cambio de tipo de afiliación para clientes de consulta a token.

**Colocación de Tarjetas Clave**

Para este 2019, el Banco Nacional de Panamá ha desarrollado nuevos productos de tarjeta clave con el objetivo de ayudar a la bancarización y la inclusión financiera en todos los niveles de la sociedad.

- Universitaria: tarjeta utilizada en el pago de matrículas y diversos compromisos universitarios, permitiendo el ahorro de los estudiantes, además cuenta con descuentos en comercios afiliados.
- Transporte: tarjeta débito integrada con el sistema de transporte público, la cual le permite realizar compras, retiros en efectivo en ATMs y para emplearse en el transporte de Mi Bus y Metro de Panamá.

Se han adicionado en la opción de Banca Móvil de "enlaces de interés" los botones de acceso directo a Atención ciudadana y Panamá Tramita.

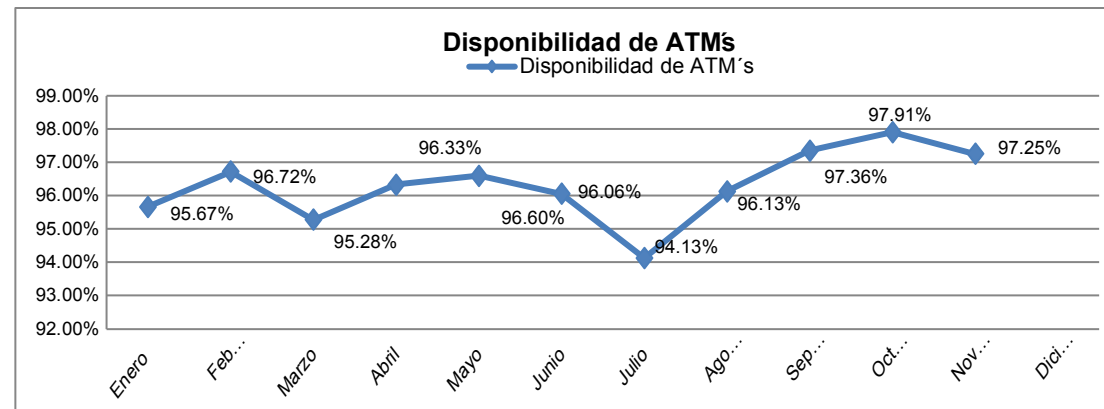
**Cajeros Automáticos**

Durante el 2019 continuamos ampliando nuestra red de cajeros automáticos a nivel nacional. A la fecha contamos con 274 activos y para finalizar el 2019, se habrá ampliado nuestro parque de cajeros automáticos a 280 a nivel nacional.

AÑO	2016	2017	2018	2019
Nº ATM'S	154	173	215	274
INCREMENTO	0	12% (19)	24% (42)	27% (59)

**Nuevas Funcionalidades a Banca en Línea y Banca Móvil**

La Gerencia de Soporte de Canales Virtuales, incorporó en Banca en línea nuevas funcionalidades como Reseteo de contraseña, actualización de datos, afiliación de solo consultas para clientes



### Canales Virtuales

Nuestros canales virtuales Banca en Línea, ATM's, Banca Móvil e Infvoz realizan más de 35 millones de transacciones, entre monetarias y no monetarias.

Durante el 2019 se inicia el Plan Piloto de Billetera Electrónica en la Universidad Tecnológica de Panamá, para hacer de esta la primera Universidad en Panamá en reducir el uso de efectivo. Este Plan aborda a aproximadamente 200 estudiantes y 8 Comercios Afiliados, distribuidos en el campus de la Universidad, en las áreas de cajas de: cafetería, Secretaría General y librería.

Adicional a esto se inicia el proceso de integración de la Billetera Electrónica al Core Bancario y la expansión del proyecto UTP

Cashless, a todas las sedes regionales de esta institución.

Con la implementación de esta nueva tecnología, iniciamos el camino hacia la transformación digital en medios de pago e inclusión financiera y la creación del ecosistema para la reducción del manejo de efectivo.

Usando esta nueva herramienta brindamos movilidad a los servicios financieros tradicionales, apoyados en tecnologías que nos permitan brindar mayor seguridad, facilidad y comodidad a todos nuestros clientes.



**Billetera Electrónica**

# Comportamiento Económico de Panamá 2019 y Perspectivas 2020



Tierras Altas, Chiriquí.



## COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE PANAMÁ 2019 Y PERSPECTIVAS 2020

Durante el 2019, el crecimiento económico mundial prevé un menor desempeño que se estima en promedio de 3.0%, en comparación con el año 2018 que fue de 3.6%, según fuentes internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Algunos de los factores que se le atribuyen a este comportamiento son, la creciente tensión comercial generada por Estados Unidos y China, la menor demanda privada e inversión obstaculizada por la incertidumbre.

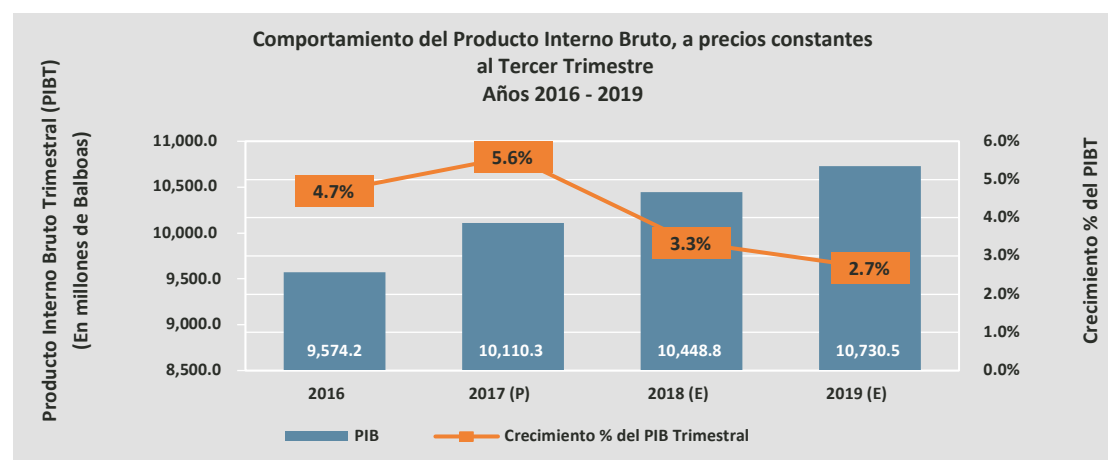
Se estima que la economía global alcanzará en el 2020 un crecimiento alrededor del 3.4%, por lo que se requerirá implementar políticas económicas apremiantes y coordinadas que estén encaminadas a enfrentar el cambio climático y los avances tecnológicos en la digitalización, para restablecer la confianza, impulsar el desarrollo inclusivo y elevar los niveles de vida de la población.

Por su parte, la economía de Panamá es una de las más estables de la región Latinoamericana y continuará siendo el motor de crecimiento durante el 2020, ya que se estima que logrará un incremento entre 3.5% y 4.0%, según algunos de los organismos internacionales y locales, dedicados al análisis del comportamiento económico. El continuo dinamismo de la inversión extranjera y el régimen de las Asociaciones Público Privada (APP) representarán un clima favorable para este crecimiento económico.

Igualmente, se espera que el aumento de las actividades de otros sectores como la minería con sus exportaciones, la agricultura y la construcción de proyectos de infraestructuras públicas y privadas como la tercera Línea del Metro, el cuarto Puente sobre el Canal de Panamá, el Puerto de Cruceros en el sector Pacífico y el Centro de Convenciones Amador, contribuyan al repunte de la economía panameña, modelo que ha estado sustentado principalmente por el Canal de Panamá, cuya ampliación ha generado significativos aportes económicos.

El comportamiento de la actividad económica de la República de Panamá, al cierre del tercer trimestre de 2019, generó un crecimiento estimado en 2.7%, medidos a través del Producto Interno Bruto Trimestral (PIBT) a precios constantes, según resultados suministrados por las fuentes estadísticas oficiales.





Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo.  
(P) Cifras preliminares.  
(E) Cifras estimadas.

Este crecimiento está fundamentado en diversas actividades que desarrollan los sectores productivos del país. Al tercer trimestre de 2019, las principales actividades que impulsaron la economía panameña fueron la Explotación de Minas y Canteras, con sus exportaciones de cobre, que creció un 83.0%; la Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura con 10.1%, explicado por la reactivación de la producción en la zona bananera del Barú; y el grupo de Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones en 9.1%, fundamentado en las operaciones del Canal de Panamá y el Sistema Portuario Nacional.

Otras actividades con variaciones positivas, en el PIB Trimestral, han sido el Suministro de Electricidad, Gas y Agua con 5.7%; las actividades de Servicios Sociales y Salud Privada en 4.1%; la Intermediación Financiera con 1.9%; los Servicios de Educación Privada con 1.7% y el Comercio al por Mayor y por Menor con 1.2%. Mientras que las Actividades Inmobiliarias en su conjunto, no registraron variación.

En contraste, algunos sectores decrecieron como la Pesca en 11.3%, por la caída de las exportaciones relacionadas; Hoteles y Restaurantes en 3.6%, debido a la disminución de la actividad desarrollada por los restaurantes; la Construcción en 2.6%, explicado principalmente por la culminación de proyectos de infraestructuras públicas y privadas y la Industria Manufacturera en 1.9%.

**A continuación, se resaltan aspectos de la evolución de las principales actividades productivas, durante el periodo de enero a octubre de 2019.**

El Canal de Panamá continúa ejerciendo un peso importante en el crecimiento de la economía nacional. Al mes de octubre de 2019, los ingresos por peaje presentaron variaciones positivas en 4.9%, en comparación con el mismo período del año anterior, debido principalmente al aumento en 12.9% de los ingresos por peaje de los buques Neopanamax. Por otra parte, los ingresos por peaje provenientes de los buques Panamax descendieron en 2.4%.

El valor de las exportaciones de bienes FOB (mercancías a bordo) logró obtener B/.610.7 millones al mes de octubre de 2019, lo que representó un aumento de 4.8% en comparación con el aporte presentado para el mismo período del año 2018. Las exportaciones de bienes registradas FOB que tuvieron impactos positivos, durante este período fueron: el melón con 58.1%, harina y aceite de pescado con 50.5%, café con 40.0%, carne de ganado bovino con 34.8%, sandía con 33.9%, banano con 33.2%, ropa con 29.9% y otros bienes con 9.4%.

El Comercio al por Mayor y por Menor presentó un comportamiento positivo de 1.2% en el Producto Interno Bruto Trimestral a septiembre de 2019. Al culminar el mes de octubre del año 2019, el valor total del comercio de la Zona Libre de Colón registró una contracción del 12.9%, en comparación con el mismo período del año anterior. Esta reducción en el movimiento comercial al por mayor ha sido producto de las disminuciones en el valor de las importaciones (CIF) de 13.1%, con respecto al mismo periodo del año 2018.

En cuanto al Comercio al por Menor, al mes de octubre de 2019, se obtuvieron incrementos en las ventas para consumo nacional de Búnker C de 12.6%, gasolina de 2.6% y gas licuado de petróleo de 1.2%, en relación a igual periodo del año previo. Mientras tanto, las ventas de autos en general reflejaron una leve caída de 0.6%, disminuyendo la tendencia decreciente del mismo periodo del año previo que fue de 16.7%.

El consumo de electricidad (en miles de kwh), de enero a octubre de 2019, reportó un aumento de 2.9%; principalmente, por el crecimiento en la demanda del grupo de personas y empresas cuyo consumo es superior a los cien (100) kwh, que fue de 393,205 kwh, lo cual representó una variación de 75.1%. Por otro lado, la facturación de agua, registró un incremento de 1.9%.

La actividad económica de los hoteles y restaurantes, al mes de septiembre de 2019, en conjunto reflejó una disminución de 3.6% en el Producto Interno Bruto Trimestral; lo que en términos absolutos totalizó B/.8.3 millones. El sector turismo se ha quedado rezagado en sus estrategias, para lograr que los pasajeros en tránsito permanezcan en territorio panameño, alargando su estadía antes de seguir viajando. En ese sentido, se espera que la entrada en operación del Fondo de Promoción Turística logre posicionar, en la mente de todos los viajeros, a Panamá como destino turístico.

La Inversión Extranjera Directa (IED) en Panamá, al mes de septiembre de 2019 alcanzó la suma de B/.4,735.2 millones, lo que significó un aumento de 15.9%, comparado con igual periodo en 2018, cuando sumó B/.4,085.7 millones. Este resultado, fue impulsado básicamente por el crecimiento en las partidas de Acciones y otras Participaciones de Capital en 302.9% y Otro Capital en 62.0%. Las utilidades reinvertidas muestran una reducción de 25.2%. Lo anterior, es el efecto de la confianza de los inversores en Panamá, fundamentalmente en las actividades de Minas y Canteras, y Comercio al por Mayor y Menor.



De enero a septiembre de 2019, la cuenta corriente externa de la economía panameña mostró un déficit de B/.3,371.0 millones, que significó una reducción de 19.5% con respecto a igual periodo del 2018. El déficit en el periodo analizado estuvo influido por el resultado negativo en las partidas de Bienes, que registró un monto de B/.7,619.8 millones, o sea 1.6% menor que el año previo; el componente de Renta por B/.2,853.3 millones, que representó una caída de 24.1% y la Balanza de Transferencias Corrientes, con un saldo negativo de B/.60.1 millones, que fue mayor en 2.1%, sobre el período anterior. En cuanto a la Balanza de Servicios, aunque alcanzó un valor positivo de B/.7,162.1 millones, este representó una reducción de 2.8%, referente al mismo periodo del año 2018.

Los últimos resultados sobre la Encuesta de Hogares, publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo, que corresponden al periodo enero a agosto de 2019; señalan que la Población Económicamente Activa (PEA) del país se ubicó en 2,066,753 personas de 15 años y más edad.

Para agosto de 2019, la población desocupada a nivel nacional se incrementó en un 23.5%, al pasar de 118,338 a 146,111 personas, de manera que la tasa de desempleo resultó en 7.1%; mostrando un aumento de 1.1%, en relación a agosto de 2018. El comportamiento del mercado laboral, durante el 2020, es un elemento de relevancia dada sus implicaciones en el consumo nacional, ya que este factor puede influir en el desarrollo de la actividad económica.

El Centro Bancario Internacional (CBI) continúa mostrando signos positivos en su desempeño, principalmente fortalecido por el lado de los Activos, con un total de B/.122,563.0 millones, al cierre de septiembre de 2019. De estos, el Sistema Bancario Nacional tiene un total de B/.105,367.0 millones, que representa el 86.0% del total de los activos del CBI.

Los Activos del Sistema Bancario Nacional reflejaron un aumento de B/.4,479.6 millones, o sea un incremento de 4.4%, en comparación con el mismo periodo de 2018. Los rubros que aportaron al incremento de los activos fueron la Cartera Crediticia que alcanzó un monto de B/.67,898.6 y las Inversiones en Valores, con un total de B/.19,414.0 millones.

El crecimiento de la actividad bancaria del sistema se explica principalmente por el desempeño del mercado local; ya que al cierre de septiembre de 2019, la Cartera Crediticia Local por sectores aumentó en B/.1,365.5 millones, con respecto al mismo periodo del 2018; lo que equivale a un crecimiento de 2.5%. Al compararse el saldo de Cartera con el saldo a diciembre de 2018, el aumento fue de 1.9%; mientras que la cartera extranjera disminuyó 5.3%.

El negocio crediticio reflejó una gestión financiera positiva, mostrando crecimientos en la mayoría de sus sectores entre los que se destacan los créditos hacia Minas y Canteras de 53.3%, Empresas Financieras de 9.0%, Pesca de 6.4%, Consumo Personal 5.4% e Hipotecarios 5.3%.

Al mes de septiembre de 2019, los Depósitos Totales alcanzaron la suma de B/.74,061.6 millones, lo que representa un incremento de 4.2%, comparado con el mismo periodo de 2018. Del total de los depósitos del Sistema Bancario Nacional, los depósitos locales representan el 72.9%, con un monto de B/.54,007.8 millones.

En el 2019, la Reserva Federal de los Estados Unidos disminuyó la tasa de interés en tres ocasiones, dejándola en el rango de 1.50% a 1.75%, a diferencia del año 2018, cuando tuvo alzas hasta el rango de 2.25% a 2.50%. Estas disminuciones ocurren en un contexto de desaceleración global e incertidumbre generada por la tensión comercial entre Estados Unidos y China.

Estas medidas favorecen a la economía panameña, dado que pueden producir un abaratamiento del crédito bancario, que genera un aumento en el consumo local y estimula a las empresas a invertir internamente contribuyendo al crecimiento del país.

# Resultados Financieros del Banco



Chicá, Chame



## Resultados Financieros del Banco

El Banco Nacional de Panamá manteniendo su compromiso con el desarrollo de la economía de este país, tiene como función principal el apoyar las actividades de los sectores productivos que contribuyen a impulsar el crecimiento económico del país. Al 31 de diciembre del año 2019, la Institución sigue manteniéndose robusta en el crecimiento de su gestión financiera, como ha sido su tendencia registrada durante los últimos años.

A lo largo del período de referencia, los indicadores financieros del Banco alcanzaron tasas de crecimiento satisfactorias, este logro está fundamentado en las disposiciones que emanan de su Ley Orgánica, de las normas bancarias dadas por los entes supervisores y el cumplimiento del Gobierno Corporativo.

Al cierre de diciembre del 2019, se evidencia una utilidad acumulada de B/.168.6 millones, como resultado de la activa gestión de colocaciones del portafolio de productos y servicios que mantiene el Banco a disposición de la población panameña.

El Banco Nacional de Panamá, es una de las instituciones bancarias con mayor presencia en todo el país, al contar con una plataforma de 89 sucursales y 267 cajeros automáticos distribuidos estratégicamente en toda la geografía nacional. Adicional el Banco lanzó al mercado su proyecto "Billetera Electrónica" dentro de su plan de innovación constante y bancarización, de esta forma le estamos entregando al país un programa de inclusión bancaria, que principalmente impactará positivamente a los miles de beneficiarios de los Programas Sociales del Gobierno Nacional y a su vez a todos los panameños que quieran formar parte de esta iniciativa, la cual marca el inicio de nuestro camino hacia la transformación digital. La Billetera Electrónica es una aplicación que permite usar dispositivos inteligentes para guardar su dinero de gastos diarios y hacer transacciones (transferencias, retiros, pagos y recargas), usando un método sencillo desde su celular. Esta facilidad es un complemento a su banca móvil, lo que le permite mantener sus fondos de ahorros seguros y separados del dinero de uso diario, que desde ahora podrá administrar desde su billetera móvil. Esta base operacional es parte de los planes de fortalecimiento en cobertura, cercanía y acceso a los más de medio millón de clientes del Banco.

En este sentido, el Banco Nacional de Panamá continúa en su empeño en fortalecer su solidez financiera, a través de su cartera crediticia, inversiones, depósitos y patrimonio, manteniendo sus operaciones bancarias con bajos niveles de riesgo. La capacidad financiera con que goza la institución le permite brindar al público mejores condiciones de financiamiento, cómodos plazos, bajos porcentajes de interés, lo que se traduce en valores agregados que dan confianza y seguridad a los miles de clientes que atiende el Banco en todo el territorio nacional, fortaleciendo el negocio de la banca y el desarrollo económico del país.

La evolución positiva de los resultados financieros alcanzados durante el año 2019, demuestra la continuidad de la dinámica desarrollada por el Banco en las actividades de negocio de los segmentos públicos y privados.



En consecuencia, la evaluación realizada por la calificadora de riesgo internacional Standard and Poor's otorgó la calificación al Banco Nacional de Panamá en "BBB+", con perspectiva estable. El Banco ha quedado posicionado como una de las entidades Bancarias con más Alta calificación en América Latina del año 2019, afirmando la solidez financiera y el desempeño positivo de la buena gestión que se ha dado en los diferentes indicadores financieros del Banco, en conjunto con una adecuada administración del riesgo crediticio, lo que contribuye a consolidar su fortaleza como uno de los principales Bancos del país.

# ¡Felicidades Panamá!

Por primera vez en la historia, Standard & Poor's le otorga Calificación de Riesgo a Banco Nacional de Panamá.

Qué mejor manera de celebrar el mes de la patria que con esta gran noticia para todo Panamá. Y es que la calificadora Standard & Poor's le ha otorgado al banco de todos los panameños su Calificación de Riesgo de Grado de Inversión, por primera vez en su historia.

Según esta calificación, Banco Nacional de Panamá ha quedado posicionado como una de las entidades bancarias con más alta calificación de riesgo en América Latina.

## CALIFICACIÓN INTERNACIONAL BANCO NACIONAL DE PANAMÁ

# BBB+

Perspectiva Estable

## A2

Corto Plazo

## BBB+

Perfil Crediticio Individual

### Adecuada: Posición de Negocios

- Tendencia de los resultados superiores a los del sector bancario.
- Evaluación de Negocio y Perfil.

### Fuerte: Posición de Capital y Utilidades

- Con una proyección a 24 meses, sólida.

### Adecuada: Posición de Riesgo

- Criterios a evaluar: Pérdida, Coberturas, Concentración.

### Fuerte: Posición de Fondo de Liquidez

- Por encima del promedio de la industria.



\*Informe preparado con cifras al 30 de junio de 2019.

**Banco Nacional de Panamá**  
**Indicadores Financieros**  
**Por los doce meses terminados al 31 de diciembre de 2018 y diciembre 2019**  
**En las fechas indicadas**  
**Saldos Puntuales**  
**(En millones de balboas y porcentajes)**

Detalle	Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% de	Variación			
	2018	2019	2019	Cumplimiento	Absoluta		% de Crecimiento	
	(1)	(2)	(3)	(3/2)	(4)	(5)	(6)	(7)
					(3-2)	(3-1)	(4/2)	(5/1)
<b>1 Activos Totales</b>	<b>9,140.4</b>	<b>9,892.6</b>	<b>10,823.4</b>	<b>109.4%</b>	<b>930.8</b>	<b>1,683.0</b>	<b>9.4%</b>	<b>18.4%</b>
<b>2 Cartera de Préstamos</b>	<b>4,252.4</b>	<b>4,222.4</b>	<b>4,459.4</b>	<b>105.6%</b>	<b>237.0</b>	<b>207.0</b>	<b>5.6%</b>	<b>4.9%</b>
Sector Público	464.3	83.4	310.6	372.4%	227.2	-153.7	272.4%	-33.1%
Sector Privado	3,788.1	4,139.0	4,148.8	100.2%	9.8	360.7	0.2%	9.5%
<b>3 Desembolso</b>	<b>2,206.9</b>	<b>1,060.8</b>	<b>2,092.0</b>	<b>197.2%</b>	<b>1,031.2</b>	<b>-114.9</b>	<b>97.2%</b>	<b>-5.2%</b>
Sector Público	898.8	0.0	687.6	68760.0%	687.6	-211.2	68760.0%	-23.5%
Sector Privado	1,308.1	1,060.8	1,404.4	132.4%	343.6	96.3	32.4%	7.4%
<b>4 Recuperación</b>	<b>1,596.5</b>	<b>849.0</b>	<b>1,894.8</b>	<b>223.2%</b>	<b>1,045.8</b>	<b>298.3</b>	<b>123.2%</b>	<b>18.7%</b>
Sector Público	654.2	12.9	841.3	6521.7%	828.4	187.1	6421.7%	28.6%
Sector Privado	942.3	836.1	1,053.5	126.0%	217.4	111.2	26.0%	11.8%
<b>5 Morosidad</b>	<b>57.6</b>	<b>73.7</b>	<b>77.6</b>	<b>95.0%</b>	<b>3.9</b>	<b>20.0</b>	<b>5.3%</b>	<b>34.7%</b>
Morosidad / Cartera Total	1.4%	1.7%	1.7%	100.3%	0.0%	0.3%	0.0%	21.4%
Morosidad / Cartera Privada	1.5%	1.8%	1.9%	128.6%	0.1%	0.4%	5.5%	26.7%
<b>6 Inversiones Repos</b>	<b>2,720.8</b>	<b>3,136.4</b>	<b>2,990.0</b>	<b>95.3%</b>	<b>-146.4</b>	<b>269.2</b>	<b>-4.7%</b>	<b>9.9%</b>
<b>7 Comportamiento de los Depósitos</b>	<b>8,064.3</b>	<b>8,698.8</b>	<b>9,442.5</b>	<b>108.5%</b>	<b>743.7</b>	<b>1,378.2</b>	<b>8.5%</b>	<b>17.1%</b>
Sector Público	6,104.5	6,355.4	7,516.2	118.3%	1,160.8	1,411.7	18.3%	23.1%
Sector Privado	1,959.8	2,343.4	1,926.3	82.2%	-417.1	-33.5	-17.8%	-1.7%
<b>8 Índice de Liquidez Legal</b>	<b>74.4%</b>	<b>27.5%</b>	<b>71.3%</b>	<b>259.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>-3.1%</b>	<b>159.3%</b>	<b>-4.2%</b>
<b>9 Fondos de Capital</b>	<b>809.8</b>	<b>854.0</b>	<b>901.5</b>	<b>105.6%</b>	<b>47.5</b>	<b>91.7</b>	<b>5.6%</b>	<b>11.3%</b>
<b>10 Utilidad Acumulada</b>	<b>183.9</b>	<b>153.2</b>	<b>168.6</b>	<b>110.1%</b>	<b>15.4</b>	<b>-15.3</b>	<b>10.1%</b>	<b>-8.3%</b>
<b>11 Rendimiento sobre Activos (ROA)</b>	<b>2.0%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.6%</b>	<b>100.6%</b>	<b>0.1%</b>	<b>-0.4%</b>	<b>6.7%</b>	<b>-20.0%</b>
<b>12 Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)</b>	<b>22.7%</b>	<b>17.9%</b>	<b>18.7%</b>	<b>104.3%</b>	<b>0.8%</b>	<b>-4.0%</b>	<b>4.5%</b>	<b>-17.6%</b>

### Desempeño financiero

El Banco Nacional de Panamá presenta un desempeño prometedor en sus indicadores y gestión financiera, manteniendo un dinamismo creciente.

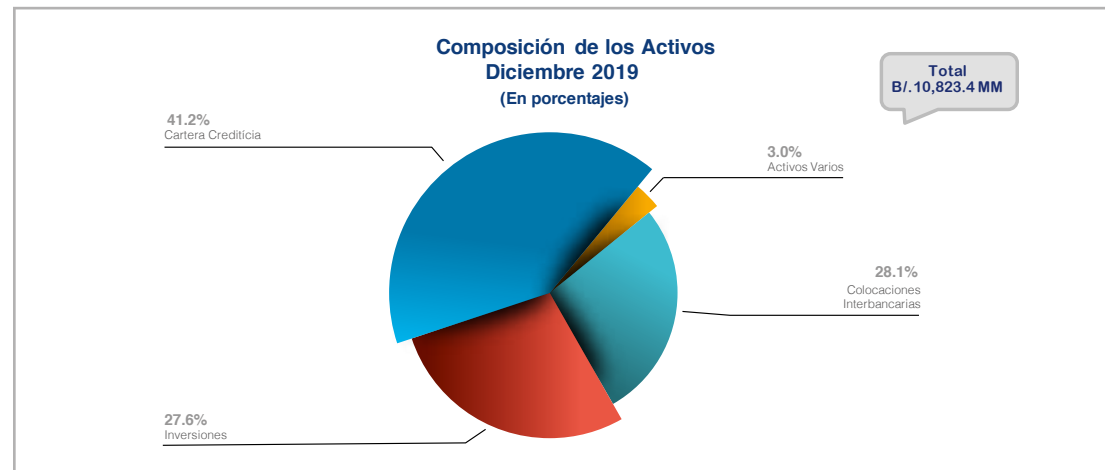
Al concluir el año fiscal 2019, se reflejó una utilidad neta del período por B/.168.6 millones. Esta cifra es superior en B/.15.4 millones comparado con su presupuesto, logrando un cumplimiento del 110.1%.

Este nivel de utilidad ha generado un rendimiento sobre patrimonio de 18.7% y una rentabilidad sobre el activo de 1.6%, en tanto que el índice de liquidez legal al 31 de diciembre de 2019 fue de 71.3%, más

de 2 veces del requerimiento legal del 30%, brindándole al Banco solidez que le permite afrontar cómodamente los vencimientos a corto plazo de sus compromisos.

El saldo total de activos fue de B/.10,823.4 millones, mostrando un aumento en B/.1,683.0 millones al compararlo con el año anterior, cuando totalizó B/.9,140.4 millones, equivalente a un aumento de 18.4%.

Al finalizar el período en referencia, los activos totales del Banco Nacional de Panamá, presentan una estructura compuesta por la cartera crediticia en 41.2%, las inversiones con 27.6%, las colocaciones interbancarias el 28.1% y el 3.0% restante correspondió a activos varios.

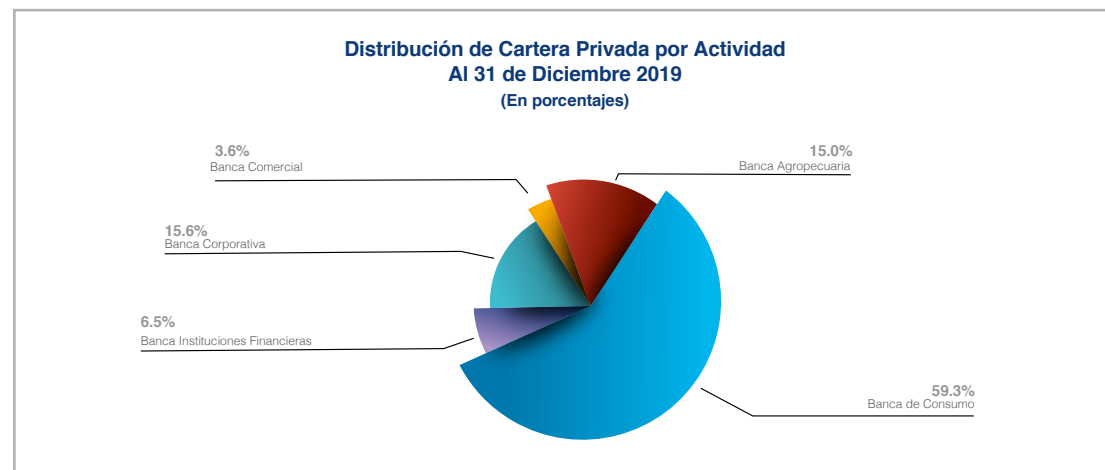


Dentro del comportamiento de los activos, el portafolio de Inversiones del Banco refleja un saldo de B/.2,990.0 millones, el cual aumento en B/.269.2 millones, al compararlo con las cifras presentadas el año anterior por B/.2,720.8 millones.

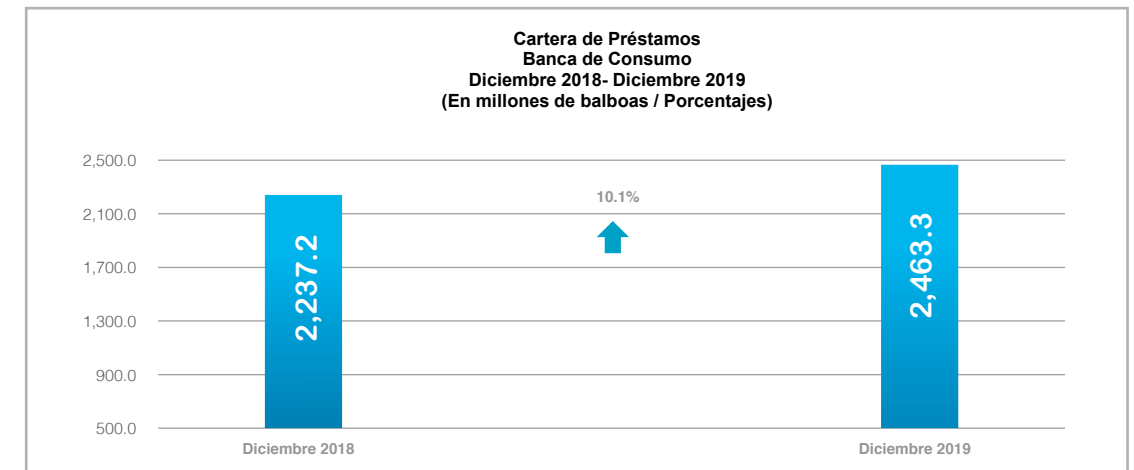
Las estrategias implementadas en las inversiones realizadas por la institución contribuyeron a mantener la fortaleza de los activos y a la generación de ingresos complementarios, producto de su rendimiento. Las inversiones se orientaron principalmente en la compra de bonos del Estado.

La cartera de préstamos bruta finalizó al 31 de diciembre de 2019 con un saldo de B/.4,459.4 millones, de los cuales el sector público participa con B/.310.6 millones y el sector privado con B/.4,148.8 millones, registrando un aumento de 5.6% superior al saldo registrado el año anterior, que alcanzó la suma de B/.4,252.4 millones.

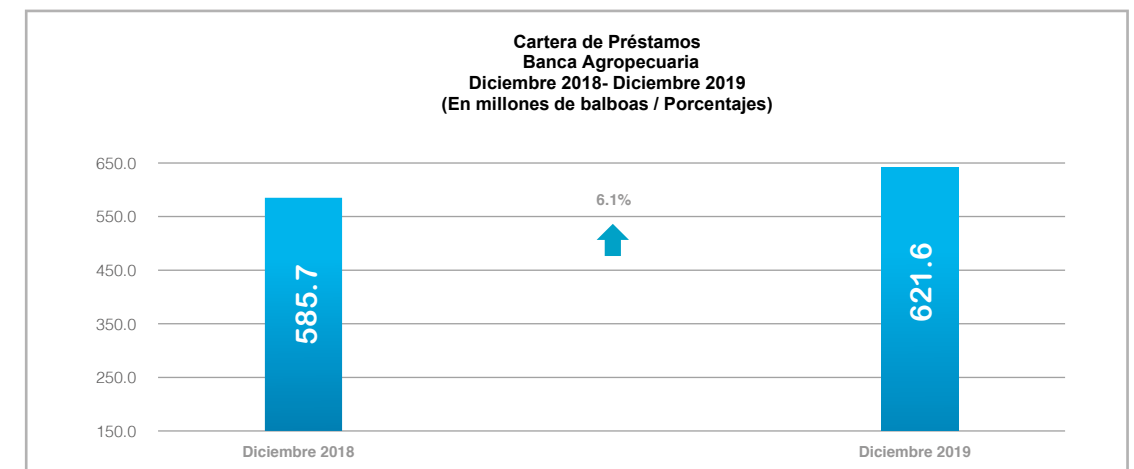
La cartera morosa muestra un saldo de B/.77.6 millones; este monto representa un índice de 1.7%, que es inferior si se compara con el índice promedio del Sistema Bancario Nacional, que a octubre de 2019 se situó en 3.8%.



Al 31 de diciembre de 2019, en la distribución de la cartera privada por actividad, sobresale el crédito de la Banca de Consumo, con una representación del 59.3%; la Banca Agropecuaria de 15.0%, la Banca Corporativa de 15.6%, la Banca de Instituciones Financieras y Financiamiento de Proyectos fue de 6.5%; y la Banca Comercial de 3.6%.

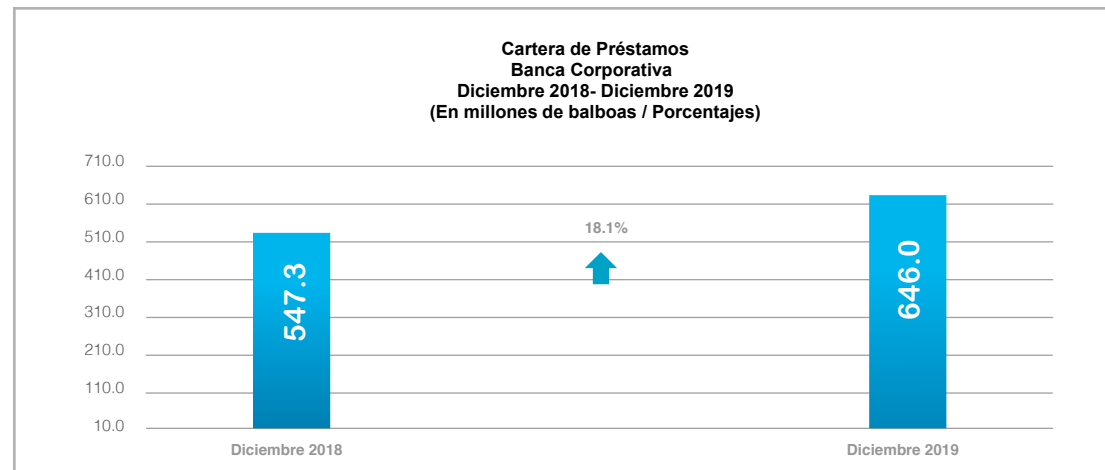


La Banca de Consumo logró un saldo de B/.2,463.3 millones, monto superior en B/.226.1 millones, con respecto al año anterior, que fue de B/.2,237.2 millones, equivalente a un crecimiento de 10.1%, atribuido principalmente a la banca personal con un monto de B/.1,142.1 millones, superior en B/.41.0 millones, comparado con las cifras del año anterior, con un saldo de B/.1,100.1 millones que equivale a un 3.8% del crecimiento.



Se puede resaltar que el desempeño de la Banca Agropecuaria, obtuvo resultados positivos, presentando un saldo de B/.621.6 millones reflejados al final del año 2019. El total representa un aumento de 6.1% al compararlo con el año anterior, por un monto de B/.585.7 millones.

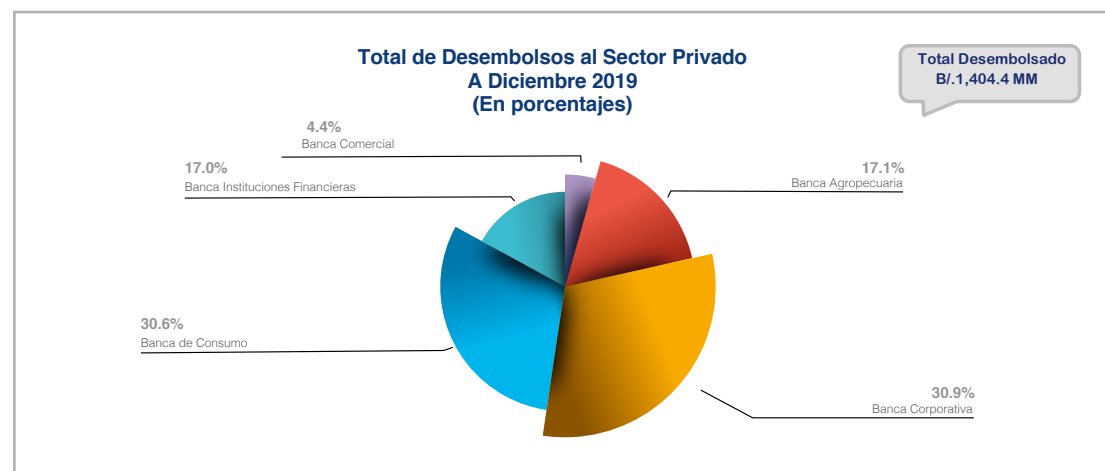
Este aporte al sector agropecuario permite destacar al Banco Nacional de Panamá como la institución bancaria con mayor saldo en préstamos a este sector, dentro del conjunto de bancos del sistema bancario del país, con una participación del 33.8%; de acuerdo a los últimos datos publicados por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



Otra cartera a resaltar es la Banca Corporativa, la cual alcanzó al finalizar el mes de diciembre de 2019 un saldo de B/.646.0 millones, que es superior en B/.98.7 millones, con relación a lo que se obtuvo en el año anterior, que sumaron B/.547.3 millones; lo que destaca un incremento equivalente al 18.0%.

Los desembolsos otorgados a los diferentes sectores económicos del país, al finalizar este período 2019, totalizaron B/.2,092.0 millones. El Sector Público desembolsó B/. 687.6 millones y el Sector Privado desembolsó B/.1,404.4 millones.

Según sus principales segmentos de crédito, la Banca Corporativa logró una participación del 30.9%, seguido por la Banca de Consumo con 30.6%, la Banca de Instituciones Financieras y Financiamientos de Proyectos con 17.0%, la Banca Agropecuaria con 17.1%, y la Banca Comercial con un 4.4%.

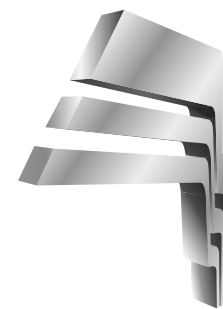


Al 31 de diciembre de 2019, los depósitos de clientes totalizaron B/.9,442.5 millones, al compararlo con los B/.8,064.3 millones obtenidos al finalizar el año anterior, se refleja un aumento de 17.1% en el período.

Los depósitos de clientes del sector público, representan el 79.6% del total de los depósitos del Banco. Al concluir el año 2019, se obtuvo un saldo de B/.7,516.2 millones, monto que en su mayor parte corresponden a los depósitos de la Caja de Seguro Social, Entidades Autónomas y Semiautónomas, el Tesoro Nacional y la Caja de Ahorros.

El 20.4% restante comprende al total de los depósitos de clientes que pertenecen al sector privado, cuyo saldo fue de B/.1,926.3 millones, de los cuales el 57.3% pertenecen a los depósitos particulares, el 39.5% concierne a depósitos de Bancos, y 3.2% a depósitos restringidos.

\*Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2019.



## PRODUCCIÓN

Javier Enrique Carrizo Esquivel  
Gerente General

Sergio A. Altamiranda D.  
Subgerente General de Negocios

Miclaides Denis B.  
Subgerente General de Finanzas  
y Tesorería

Roberto J. Sousa N.  
Subgerente General Administrativo

Luis Armando Lasso  
Subgerente General de Tecnología  
y Operaciones

Gerencia Ejecutiva de Mercadeo  
Institucional  
Kathya Quintero de Córdoba

Gerencia de Área de Asuntos Corporativos  
Juan Bosco Ureña  
Luz Etnick  
Gina Tatiana Zamorano  
Félix Josez

Gerencia de Área de Publicidad  
Gilberto González Matos  
Diana Cañizalez

Concepto Gráfico  
Jaime E. Armstrong H.

Correctora de Estilo  
Julia González Mojca

Fotografía  
Jaime E. Armstrong H.  
Martín Ortiz  
Alejandra Herrera  
Andrés F. Gómez  
Ricardo Requenez



*Grande* como tú.