



# MEMORIA ANUAL 2018

**500**

Años de la ciudad de Panamá

Planos de la ciudad de Panamá durante la época colonial.



Escala de 60 leguas de a 2000 Castellanas cada una

- AFL. Oña coronada y deya cerrada en toda la Ciudad y por la parte de la A. llega hasta la Playa y por la L. remata sobre la loma de una barranca que es a propósito.
- T. Bico. Catedral
- L. Convento de S.<sup>to</sup> Domingo
- L. 2.<sup>o</sup> Convento de N.<sup>ra</sup> de la Merced
- M. 2.<sup>o</sup> Convento de S. Iago
- T. 2.<sup>o</sup> Convento de monjas
- G. 2.<sup>o</sup> Convento de S. Fran.<sup>co</sup>
- S. Colegio de la Compañia
- C. 2.<sup>o</sup> Capitan de S. In.<sup>so</sup> de Dios
- O. 2.<sup>o</sup> Plaza mayor
- N. 2.<sup>o</sup> Casas de Caualdo
- R. 2.<sup>o</sup> Audiencia Casa del Rey y Cabal.
- C. 2.<sup>o</sup> Casas del Presidente
- S. 2.<sup>o</sup> Cuartel de la Infanteria

- S. 2.<sup>o</sup> Sala de Armas
- T. 2.<sup>o</sup> Taller donde se recibia lo que embaxa y defensas
- P. 2.<sup>o</sup> Carniceria y Plaza de C.

ESTE.

# Acerca de este documento

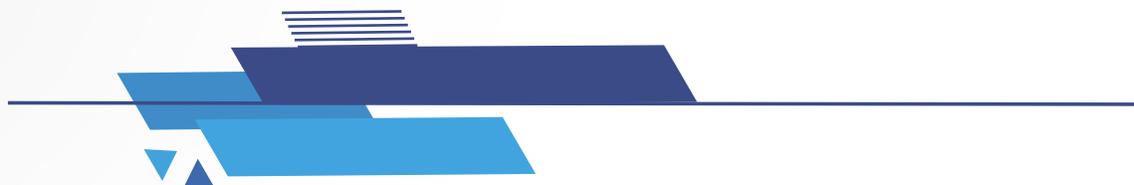
El principal banco de la República de Panamá, Banco Nacional, se presenta a la nación como una institución que sigue apoyando eficazmente a todos los sectores productivos del país, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y sanas prácticas de Gobierno Corporativo. Su principal motor es su comprometido equipo humano, que trabaja arduamente por lograr la máxima eficacia en atención.

Esta memoria 2018 presenta la gestión detallada de los proyectos más importantes realizados por cada una de nuestras unidades administrativas, al igual que los objetivos alcanzados de la entidad bancaria. Además podrán observar las cifras alcanzadas por Banco Nacional, en sus principales indicadores financieros.

El diseño está inspirado en la celebración de los 500 años de fundación de la ciudad de Panamá, que se llevará a cabo este 2019, presentando fotografías e historia que nos llevan al recorrido de un viaje por nuestra vida colonial y republicana.

La sección de las Gerencias Ejecutivas muestra fotos de los equipos de trabajo, tomadas en la Casa Museo de Banco Nacional de Panamá.

Este documento ha sido preparado siguiendo la política de transparencia de Banco Nacional de Panamá, presentando ante los diversos grupos de interés, una estructura de calidad, organizada, sostenible y comprometida.







Excelentísimo Señor  
**Juan Carlos Varela**

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ





# Junta **Directiva**



**José Benjamín De Dianous** (Director), **Nora Rebeca Arosemena Crespo** (Directora), **Diego Alberto Vallarino Lewis** (Presidente), **Gian Enrique Castellero Giraud** (Vicepresidente) y **Ricardo Adolfo Pérez González** (Director).







**Rolando de León de Alba**

GERENTE GENERAL DEL BANCO NACIONAL DE PANAMÁ





# Subgerencias **Generales**



**Roberto J. Sousa N.** (Subgerente General Administrativo), **Luis Armando Lasso** (Subgerente General de Tecnología y Operaciones), **Juan O. Silvera** (Subgerente General de Negocios) y **Ariel E. Herrera Guillén** (Subgerente General de Tesorería y Finanzas).





**Lupo González**  
Gerente Ejecutivo de  
Auditoría Interna



**Alex Lindo**  
Gerente Ejecutivo de  
Riesgo Integral



**Gabriela Pastor**  
Gerente Ejecutiva de  
Gobierno Corporativo y RSE



**Lourdes González**  
Gerente Ejecutivo de  
Administración de Crédito



**Ricardo Fernández**  
Gerente Ejecutivo de  
Cumplimiento



**Rolando Muñoz**  
Gerente Ejecutivo de  
Control Interno



**Carlos Morales**  
Gerente Ejecutivo de  
Banca Comercial



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



**Gémini Cruz**  
Gerente Ejecutiva de  
Banca Corporativa



**Luis Díaz**  
Gerente Ejecutivo de  
Banca Agropecuaria



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



**Bolívar Lobo**  
Subgerente Ejecutivo de  
Negocios y Fideicomisos



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



**Liliana Pinilla**  
Gerente Ejecutiva de  
Finanzas



**Roritza Marciaga**  
Gerente Ejecutiva de  
Tesorería y Mercado de  
Capitales

# Gerencias Ejecutivas



**Humberto Arcia**  
Gerente Ejecutivo de Operaciones



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



**Maribel Samudio**  
Subgerente Ejecutiva de Canales Virtuales



**Ana Ching**  
Gerente Ejecutiva de Asesoría Legal



**Gisela Romero**  
Gerente Ejecutiva de Servicios Administrativos



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



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



**Kathya Quintero**  
Gerente Ejecutiva de Mercadeo Institucional



**Luis Benítez**  
Gerente Ejecutivo de Seguridad



**Ricaurter Sánchez**  
Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos



**Manuel Tejada**  
Gerente Ejecutivo de Planificación



**Honorable Diputada  
Yanibel Ábrego Smith  
Presidente de la Asamblea Nacional  
E. S. D.**

La Memoria Anual 2018 de Banco Nacional de Panamá es un compendio de los programas realizados y proyectos concretados, con el propósito de impulsar el trabajo de nuestros clientes y principales grupos de interés.

Hacemos entrega formal de este documento, en respuesta a la solicitud de la Secretaría General de la Asamblea Nacional del 12 de noviembre de 2018, además dando cumplimiento a las normativas legales de transparencia que caracterizan a esta entidad bancaria.

Como se puede constatar, los indicadores financieros durante 2018 reflejan el compromiso del banco con el crecimiento sostenido de la economía. En este sentido, Banco Nacional de Panamá cuenta con activos totales por el orden de B/.9,140.4 millones, con una cartera total de préstamos de B/. 4,252.4 millones, depósitos totales por B/. 8,064.3 millones, otros pasivos por B/.231.3 millones, Obligaciones por B/.35.0 millones y fondos de Capital por B/. 809.8 millones, según cifras preliminares. Por segundo año consecutivo, rompimos récord en materia de utilidades, al llegar a la suma de B/.183.9 millones. Esta cifra reflejó un aumento de B/.23.5 millones, comparado con los B/.160.4 millones obtenidos a diciembre de 2017, lo que significa un incremento del 15%.

Durante este periodo, Banconal mantuvo su liderazgo en el sector agropecuario, cimentó el apoyo que da a los panameños que necesitan un préstamo hipotecario para adquirir su casa propia o a los jubilados, empleados públicos y de la empresa privada que requieran un crédito. Además, continúa con la firme colaboración financiera a los comerciantes, la industria y el sector corporativo.

Los esfuerzos antes señalados dieron pie para que la reconocida calificadora internacional Fitch Ratings reafirmara la calificación nacional de Largo Plazo de Banco Nacional de Panamá en 'AA+(pan)', con Perspectiva Estable, y la Calificación Nacional de Corto Plazo en 'F1+(pan)'. Además reafirmó la calificación internacional (IDR) de Banconal de Largo Plazo en 'BBB', con Perspectiva Estable y la calificación de viabilidad (VR) en 'bbb'. Igualmente, confirmó la IDR de Corto Plazo en F2.

Entre otras huellas que Banconal deja durante 2018, son las jornadas extraordinarias, ajustando horarios, dando nuestros colaboradores la milla extra y un esfuerzo diario adicional para hacer efectivo la negociación de los Certificados de Pago Negociable de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (CEPADEM). Por otro lado, la implementación del plan piloto de la Billetera Electrónica en las comunidades de Pacora, Chilibre y San Martín.

Y para culminar, se cumplió con el plan de expansión de nuevas sucursales en: Las Palmas de Veraguas, Villa Lucre, Parita, La Arena y La Pintada.

Reiteramos nuestro respeto y muestras de consideración a usted y demás integrantes de la Asamblea Nacional.

Atentamente,



Rolando de León de Alba  
Gerente General

# Junta Directiva y Alta Gerencia

**Diego Alberto Vallarino Lewis**  
Presidente

**Gian Enrique Castellero Giraud**  
Vicepresidente

**Directores**  
Nora Rebeca Arosemena Crespo  
José Benjamín De Dianous González  
Ricardo Adolfo Pérez González

## ALTA GERENCIA

**Rolando J. de León de Alba**  
Gerente General

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

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

**Juan O. Silvera**  
Subgerente General de Negocios

**Ariel E. Herrera Guillén**  
Subgerente General de Finanzas y Tesorería

## Gerentes Ejecutivos

Gerente Ejecutivo de Auditoría Interna  
**Lupo González**

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

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

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

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

Gerente Ejecutivo de Control Interno  
**Rolando Muñoz**

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

Gerente Ejecutiva de Banca de Consumo  
**Dayra de Sauri**

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

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

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

Subgerente Ejecutivo de Negocios y Fideicomisos  
**Bolívar Lobo**

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

Gerente Ejecutiva de Finanzas  
**Liliana J. Pinilla B.**

Gerente Ejecutiva de Tesorería y Mercado de Capitales  
**Roritza Mariel Marciaga Vallejos**

Gerente Ejecutivo de Operaciones  
**Humberto Arcia**

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

Subgerente Ejecutiva de Canales Virtuales  
**Maribel Samudio**

Gerente Ejecutiva de Asesoría Legal  
**Ana Ching de Vargas**

Gerente Ejecutiva de Servicios Administrativos  
**Gisela Romero**

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

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

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

Gerente Ejecutivo de Seguridad  
**Luis Benítez**

Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos  
**Ricaurter Sánchez Chu**

Gerente Ejecutivo de Planificación  
**Manuel Tejada**

## Visión

Contribuir a la bancarización del país, por ser el banco del estado que “abre trochas”, para la inclusión bancaria de todos los panameños, optimizando la rentabilidad de los recursos del Estado, transformando al Banco Nacional de Panamá en un banco cada vez más competitivo en productos claves, manteniendo un ambiente de ética y transparencia, impulsando el cambio en el Gobierno Corporativo.

## Misión

Entidad bancaria al servicio del Estado y de todos los sectores productivos del país y sus ciudadanos, cuyo fin es impulsar el desarrollo de la economía nacional.

Ser un banco eficiente y productivo, de bajo costo, manteniendo el liderazgo en el sistema financiero nacional, brindando productos y servicios de excelencia.

Contribuir significativamente en la generación de empleos, creación de riqueza y fomento de la actividad económica y de carácter social, producto de la intermediación financiera

Operar con transparencia, principios y valores éticos, que garanticen el cumplimiento estricto de los requerimientos de los organismos de supervisión, control y rendición de cuentas.

## Nuestros Valores

### Compromiso

- Soy ejemplo de la visión, los valores y los estándares de servicio del Banco.
- Cumpló los deberes y obligaciones inherentes a mi cargo.

### Honestidad

- Actúo con rectitud y honradez, salvaguardando la imagen del Banco.
- Desecho todo provecho o ventaja personal en mis funciones.

### Respeto

- Trato de manera justa y equitativa a mis compañeros y clientes.
- Reconozco las ideas y aportes de los demás.
- Fortalezco el trabajo en equipo, para el logro de nuestros objetivos.

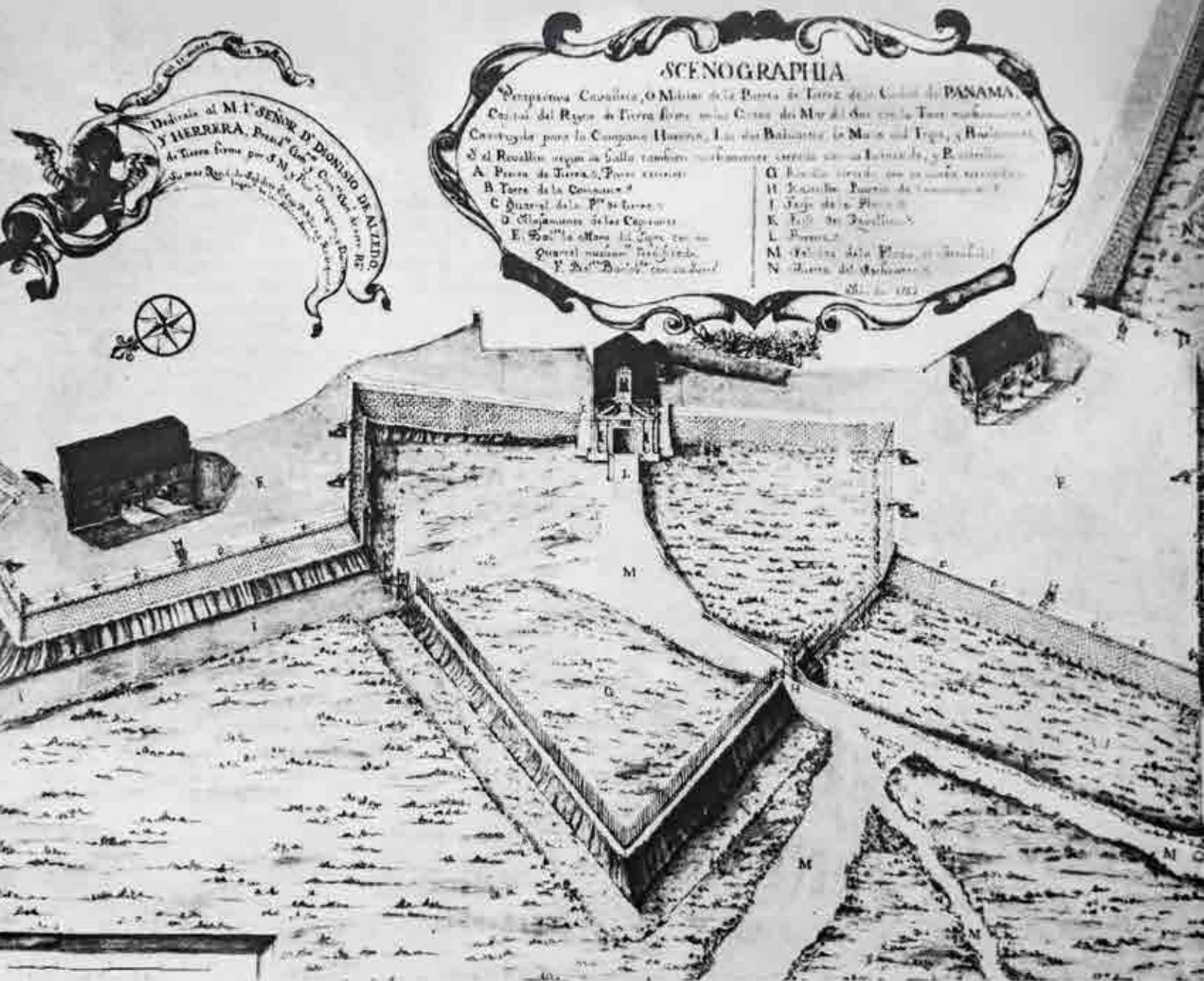
### Transparencia

- Garantizo el uso transparente de los recursos públicos.
- Mantengo en estricta reserva la información que manejo.
- Preservo la confidencialidad de nuestros clientes.

### Calidad

- Conozco a mi cliente y supero sus expectativas del servicio.
- Reconozco que mis compañeros también son mis clientes.
- Impulso mi desarrollo profesional, para mantener la vanguardia en nuestros servicios.

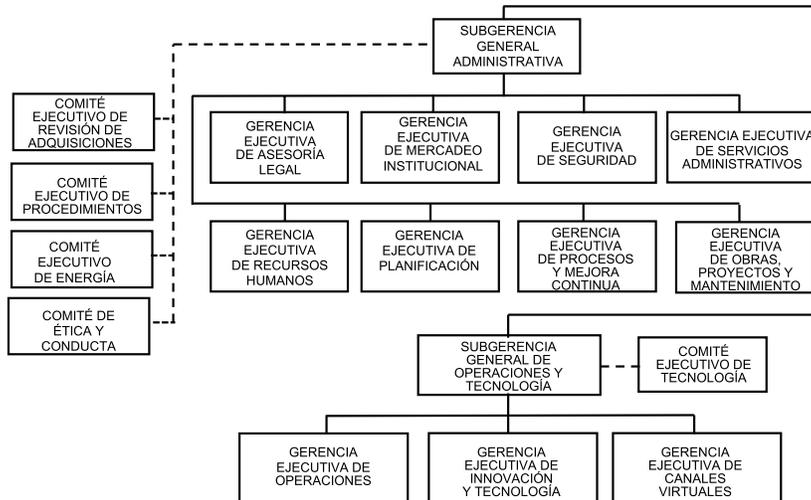
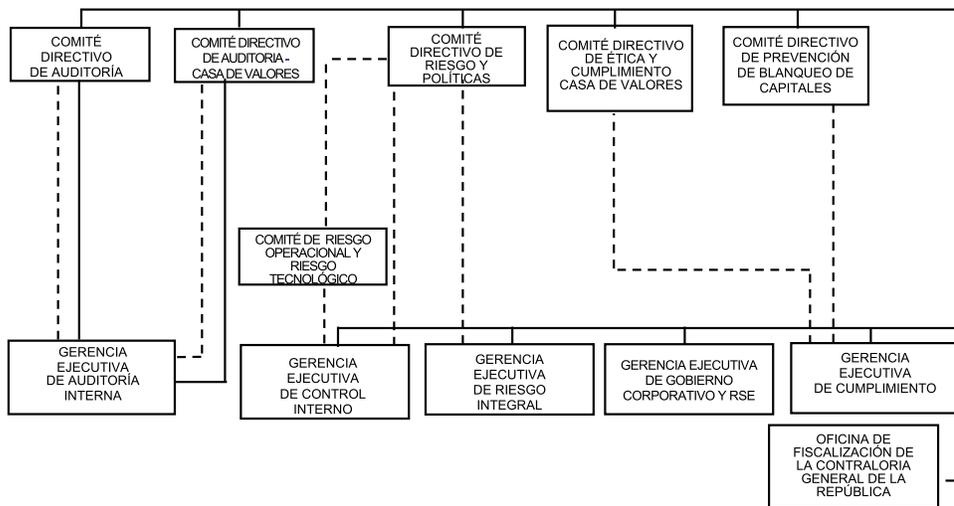




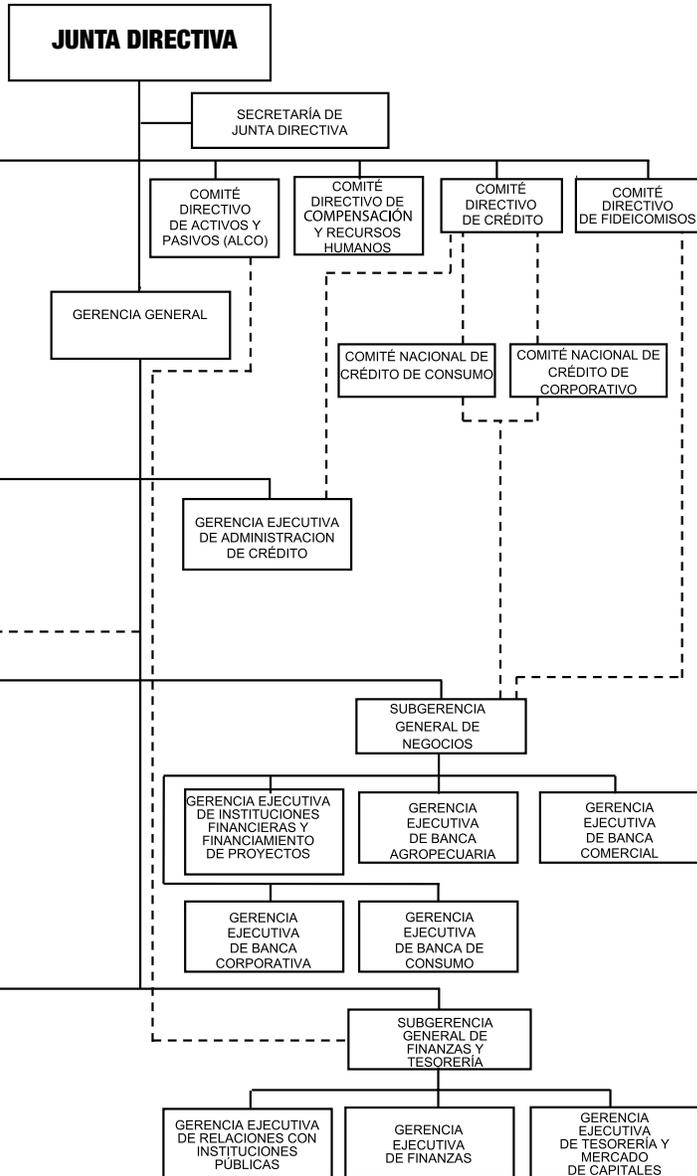
7. La Puerta de Tierra de la ciudad de Panamá, por el ingeniero Nicolás Rodríguez, dibujo dedicado al Presidente Alcedo y Herrera. Estaba situada entre los lienzos de muralla de los baluartes de Mano de Tigre y de Barlovento, en las inmediaciones del convento de la Merced y a un extremo de la calle de ese nombre, hoy Avenida Central. Cuidaba el frente occidental de la ciudad y la separaba del arrabal de Santa Ana. Para la fecha de esta "Scenografía, perspectiva caballera o militar", acababa de construirse una torrecilla con su "campana horaria" que anunciaba los cambios de guardia y la apertura o cierre de la puerta. El original en la Biblioteca del Palacio Real, Madrid.



<b>Organigrama</b>	<b>20</b>
<b>Introducción</b>	<b>23</b>
<b>Talento humano</b>	<b>25</b>
<b>Pasos seguros por nuestros clientes</b>	<b>30</b>
<b>Institución transparente y reconocida</b>	<b>34</b>
<b>Actualización y progreso</b>	<b>36</b>
<b>Desarrollo integral y sostenible</b>	<b>40</b>
<b>Gerencias Ejecutivas</b>	<b>47</b>
<b>Comportamiento económico de Panamá 2018 y Perspectivas 2019</b>	<b>117</b>
<b>Resultados Financieros del Banco</b>	<b>122</b>



# Organigrama



Primera Sucursal del Banco Nacional de Panamá 1904.





# INTRODUCCIÓN

Más allá del negocio de la banca, y consciente con su responsabilidad con el país, Banco Nacional de Panamá y sus más de 3,000 colaboradores, se mantiene como una organización sólida, enfocada en la satisfacción de sus clientes, impactando positivamente a sus grupos de interés.

Por más de 114 años de historia, ha brindado a muchas generaciones de nuestro país, las herramientas necesarias para seguir logrando sus metas personales, familiares, empresariales o en materia de producción agropecuaria. Este esfuerzo lo ha posicionado como una de las entidades con mejor reputación local y regional.

Con sus metas establecidas y objetivos alcanzados, Banconal presenta su memoria anual 2018, en la que resume los trabajos realizados en beneficio de todo Panamá. Se inicia con una actualización de la estructura directiva y administrativa del Banco, junto a su misión, visión y valores. A continuación encontrarán las innovaciones implementadas en cada una de las áreas, las desarrolladas en beneficio del capital humano, las familias panameñas, los productores, comerciantes, clientes y usuarios. Seguidamente un segmento donde observará lo trabajado en materia de transparencia, gobierno corporativo y las distinciones obtenidas. También contempla un análisis económico nacional y los indicadores de desempeño financiero del Banco.

La institución bancaria de todos los panameños presenta en esta memoria las nuevas sucursales que abrió durante el 2018 y las implementaciones realizadas en materia de canales alternos de atención virtual, como la esperada Billetera Electrónica, puesta en marcha en las comunidades de Chilibre, Pacora y San Martín, donde se implementó el grupo piloto de este proyecto.

Esperamos que este documento sea de interés para sus lectores y les ayude a realizar un análisis completo de los trabajos realizados por el principal banco del país durante el año 2018, el cual proporcionó beneficios para todos los panameños.

En la actualidad Avenida B. En este punto funcionó el Banco de Planas (1879).





# Talento humano, nuestro principal pilar

---



Como capital fundamental para su funcionamiento y ejecución de proyectos, logros y metas, Banco Nacional de Panamá implementa importantes iniciativas en beneficio de sus colaboradores. De esta forma, impulsa y motiva a su talento humano, manteniendo una entidad evolutiva, innovadora, firme, sólida y transparente.

En este sentido se inició la implementación de la Línea Ética, la cual es un canal de comunicación para los colaboradores totalmente confidencial y anónimo. Para efectuar reportes de “buena fe” sobre algún comportamiento o actividades sospechosas o que se consideren poco éticas por parte de algún miembro del equipo Banconal.

A través de este medio se pueden dar a conocer situaciones de acoso, mal uso de los recursos e irregularidades, entre otras situaciones, con el objetivo de mantener un ambiente laboral justo, sano y equitativo, en beneficio de todo el personal de la institución.

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 se inició la implementación del proceso de actualización de datos de todos los colaboradores.

### **Actualizando conocimientos académicos**

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

El Centro de Capacitación de Banconal está ubicado en Balboa, allí se imparten la mayoría de los programas académicos. También se desarrollan en importantes centros de estudio del país y el extranjero, como parte de alianzas estratégicas que se han establecido con instituciones de enseñanza.

En total, durante el 2018 se desarrollaron 685 acciones de capacitación, las que contaron con 10,928 asistencias.

Dando cumplimiento al plan de incentivo único por culminación de estudios universitarios se les otorgó a 10 colaboradores la suma de B/.3,350.00. Mientras que en reembolsos por estudios superiores se benefició a 77 colaboradores de Banco Nacional, con una inversión de B/.45,208.59.

Por otro lado, 180 hijos de colaboradores con calificaciones excepcionales se beneficiaron del sostenido programa de becas. Este incentivo ofreció una ayuda económica y motivó a los estudiantes a mantener sus notas. En el 2018 se aumentó el monto total destinado a este programa. Anteriormente era B/.100,000.00 anual y a partir del año pasado es B/.115,000.00.

Con este tipo de políticas, el Banco da su apoyo a las nuevas generaciones, consolidándose como organización comprometida con el sostenimiento de la sociedad, iniciando por su fuerza laboral que es parte de la misma.

### **Aprender es divertido**

Banco Nacional cuenta con el Centro de Atención Integral de la Primera Infancia (CAIPI), uno de los más destacados del país, con más de 36 años de servicio.

El letrero principal de las instalaciones fue cambiado por uno nuevo, y el nombre de la institución se colocó estratégicamente más visible para la correcta imagen corporativa y sentido de pertenencia de los pequeños. Además, se acondicionaron nuevas aulas: psicomotricidad, sensorial, biblioteca y pre-kínder.

Como símbolo primordial de todo centro educativo, se hizo la instalación de una nueva asta para la Bandera Nacional, en las inmediaciones del CAIPI.

A lo largo del año educativo, el personal docente desarrolló diversas estrategias de aprendizaje con los niños, importantes para el buen desarrollo psicomotor, intelectual y social, resaltando la importancia de los valores y el ambiente.

De igual manera, se desarrollaron jornadas de docencia, salud y vacunación, en beneficio de los niños que asisten al CAIPI, con el apoyo de la Caja de Seguro Social, en alianza con UDELAS, Santillana y MEDUCA. Además se realizaron capacitaciones al personal docente y administrativo.

### **Ambiente laboral con desarrollo sostenible**

A partir de julio 2018 se inició la implementación de prácticas sostenibles para colaborar como organización en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que tiene como objetivo hacer un

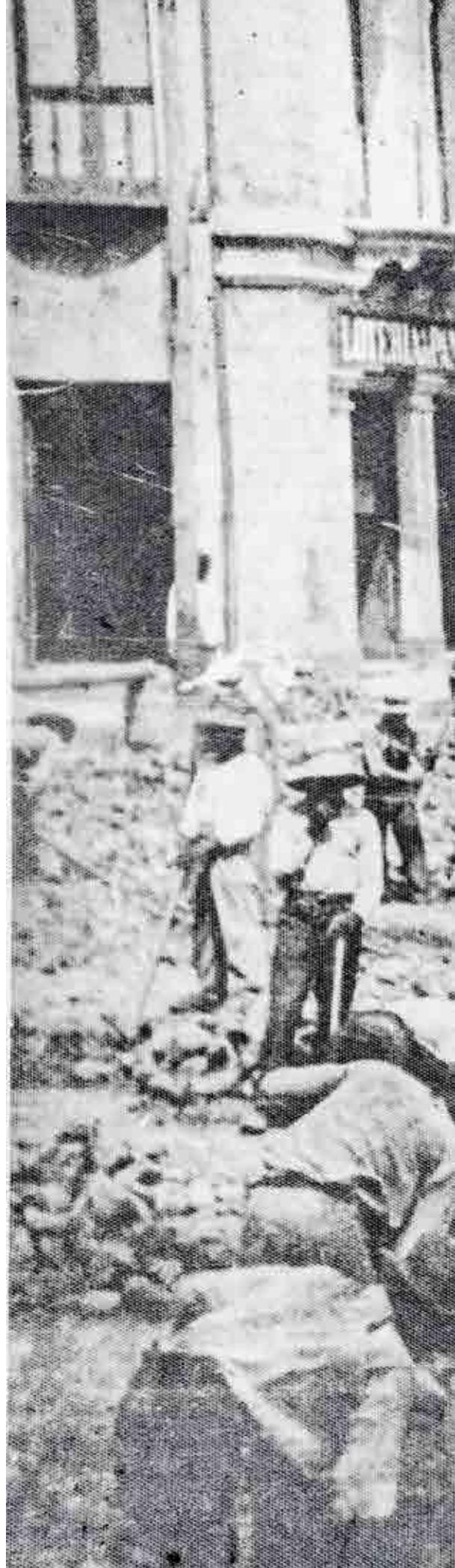
llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Se hizo una divulgación a nivel nacional, a través de los canales de comunicación interna se tomaron medidas inmediatas, como una nueva política de reciclaje de papel y separación de los desechos, reciclaje de baterías, ahorro energético y concienciación en general para acciones a implementar.

#### **Por el bien de la salud**

Como una entidad comprometida con el bienestar de sus colaboradores, la administración de Banco Nacional desarrolla un calendario de ferias de salud en todo el país, ofreciendo a sus asociados el beneficio de médicos en sus principales oficinas administrativas.

Por primera vez, se entregó un bono de B/.30.00 a los colaboradores que son padres de familia, al igual que a las madres en su día, respaldando nuestro compromiso de igualdad de género y equidad. A final de año, se entregó un aguinaldo de B/.50.00 a todos los miembros de la institución, para ser utilizado como parte de la cena navideña.





Remoción del antiguo empedrado de las calles alrededor de la Plaza de la Catedral, para su posterior adoquinamiento por parte de los norteamericanos (1905).

# Pasos seguros por nuestros clientes

---



Sirviendo efectivamente a sus clientes, Banco Nacional presentó innovaciones tecnológicas en sus productos y servicios a beneficio de los más de medio millón de clientes con que cuenta la institución bancaria. Orientando de manera profesional y de la mano en cada trámite, ofreciendo propuestas que ayuden a crecer de manera sostenible personal y empresarialmente.

Con tasas de interés competitivas, y asesoría personalizada de la más alta calidad, acorde a las características de cada cliente, para que puedan lograr sus objetivos, con un financiamiento confiable y estable.

Se han programado seminarios al personal de atención al cliente y caja, para la optimización de servicios y dar respuestas más rápidas y expeditas, conservando la calidad y cumpliendo con los estándares, lineamientos y reglamentos de la Superintendencia de Bancos.

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

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. En ese sentido, Banco Nacional de Panamá y el

Ministerio de Gobierno firmaron un Convenio Interinstitucional para la apertura y manejo de cuentas de ahorro a nombre de adolescentes, sujetos a cumplimiento de sanciones bajo el régimen penal para la adolescencia. Con este convenio, se delimita el marco operativo que permitirá a los menores recibir ingresos por ser parte de los programas de capacitación vocacional y técnica que desarrolla el Instituto de Estudios Interdisciplinarios.

De igual manera, y siguiendo con el plan de bancarización, se entregaron tarjetas Clave Social en varios sectores del país, incluyendo el Área Oeste y Área Central, a los padres de estudiantes beneficiados con becas del IFARHU.

#### **De la mano de los productores del país**

Enfocados en la importancia de promover el relevo generacional en el sector y dar a conocer las regulaciones bancarias, que influyen en los productores, se rompió el récord realizando “siete Días de Campo”, en el primer cuatrimestre de 2018. Todos estos proyectos se realizaron en estratégicos puntos del territorio nacional, con el objetivo de llegar a más productores y, en sitio, actualizar conocimientos y compartir la experiencia de exitosos agro empresarios.

En el marco de los Días de Campo, se dio conocer los convenientes planes de financiamiento para la renovación y mejoramiento de los sistemas de producción. De igual manera, durante estas jornadas se expuso el tema de las regulaciones bancarias para el sector agropecuario, estructuras normativas que fortalecen la transparencia entre los productores, en beneficio de su seguridad y sustento económico.

Durante estos encuentros se dictaron charlas sobre: buenas prácticas de producción, técnica de inseminación artificial y monta directa. Además se compartió la experiencia exitosa en el cultivo de tomate bajo invernadero, con sistema hidropónico de alto rendimiento y se habló sobre procesos productivos amigables con el ambiente, para mitigar el impacto ambiental a través de sanas prácticas ecológicas.

Luego de finalizar y evaluar los Días de Campo, realizados en diversas regiones del país, se realizó de manera exitosa el Primer Encuentro Agroempresarial, con la participación de productores y comerciantes de Panamá Este y Darién, en Metetí.

#### **Apoyando a múltiples sectores**

Con el objetivo de seguir consolidados como uno de los principales referentes de la estabilidad económica del país, Banco Nacional fortalece durante el 2018 sus estrategias de promoción de préstamos, apoyando a todos los sectores productivos del país. Continuamos con las atractivas promociones de préstamos hipotecarios y personales, tomando en cuenta la importancia 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.

Para tener cercanía con nuestros clientes, en un ambiente más relajado, Banco Nacional participó exitosamente en las principales ferias inmobiliarias en todo el país, como Capac ExpoHábitat, ExpoMIVI, Expovivienda, Feria Inmobiliaria Acobir y Expo Chiriquí. Adicionalmente se llevó a cabo mercadeo directo en los stands de las principales ferias realizadas en: David, Boquete, Azuero, Ocú, La Chorrera, Soná y la Feria del Mar en Bocas del Toro.

Participamos por primera vez en la Feria de Artesanías y Expo Veraguas, además de diversos eventos de mercadeo estratégico, como la Feria Hipotecaria organizada por La Prensa en Megamall.

En la ciudad de Panamá se desarrolló un encuentro estratégico con los altos directivos y ejecutivos de las principales empresas inmobiliarias del país. En Chiriquí y en la capital, la institución llevó a cabo seminarios denominados “Marketing Digital Inmobiliario: el nuevo consumidor 2.0”, dirigido a los agentes inmobiliarios para que conocieran las últimas tendencias de venta y darles herramientas

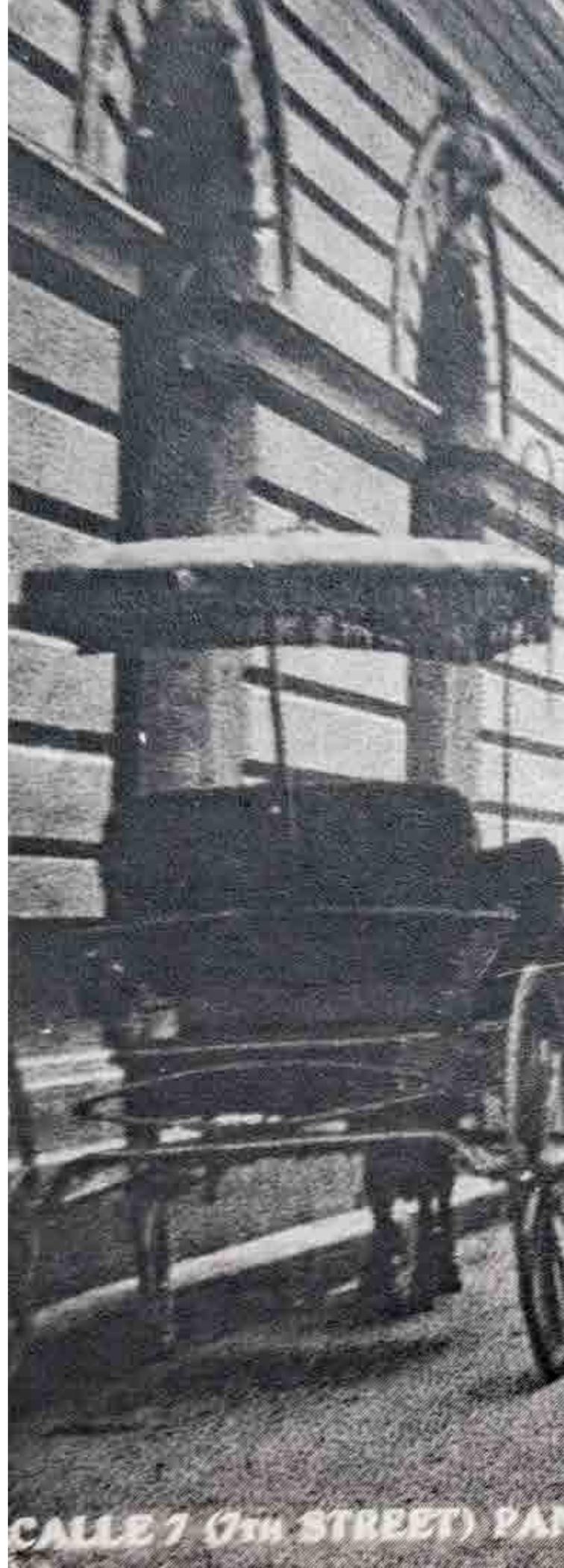
asertivas para lograr una atención de calidad.

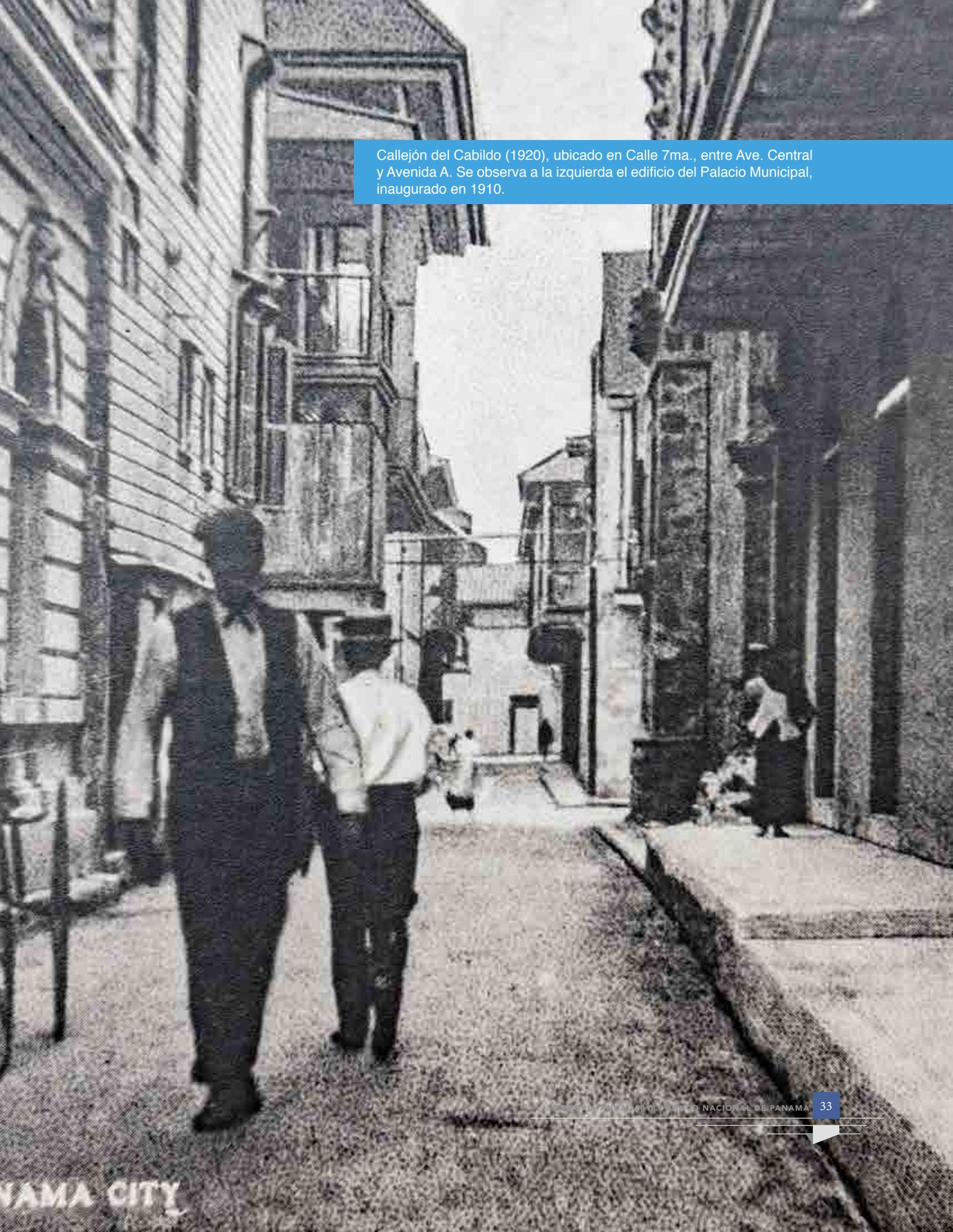
### **Comprometidos con el país**

Dedicados al servicio de la sociedad panameña, Banco Nacional de Panamá atendió a más de 295,000 beneficiarios del programa de Certificados de Pagos Negociables de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (CEPADEM), que se traduce en más de 780,000 documentos redimidos desde el inicio de este programa, a finales de 2017, hasta la fecha.

Banco Nacional, única entidad estatal que negoció los certificados que se entregaron de manera colectiva, estableció horarios especiales y extracurriculares, para hacerle frente a la demanda de beneficiarios que se daban cita en las diversas sucursales en el país. También se destinó el Centro de Atención de Jubilados, ubicado al lado de la sucursal Calidonia, para darle servicio de forma exclusiva a los beneficiarios de este programa y de esta forma agilizar sus procesos.

Los jubilados mostraron su agradecimiento por esta iniciativa, ya que este lugar fue creado para brindar un servicio agradable a las personas de edad avanzada. Al inicio el proceso de negociación de los CEPADEM tomaba hasta 45 minutos por clientes, hoy toma 15 minutos.





Callejón del Cabildo (1920), ubicado en Calle 7ma., entre Ave. Central y Avenida A. Se observa a la izquierda el edificio del Palacio Municipal, inaugurado en 1910.

# Institución transparente y reconocida

---



Por cuarto año consecutivo y enmarcado en su política de transparencia, el principal Banco del país se reunió con líderes de opinión y miembros de los medios de comunicación para presentar un balance de la situación actual de la organización, mostrar sus logros y los retos que tienen para el presente año.

El Gerente General Rolando de León de Alba, hizo un balance de todos los logros obtenidos durante 2017 en materia de recursos humanos, atención al cliente, innovación, transparencia y responsabilidad social empresarial. Además presentó los proyectos para el 2018 y los de 2019.

Asistieron 63 representantes de medios de comunicación y directivos de las asociaciones que aglutinan a los comunicadores sociales, quienes aclararon sus dudas con respecto a diversos temas del entorno económico nacional e internacional, además conocieron la opinión el Gerente General, con respecto a diversos temas.

Durante el día del periodista, el Gerente General, Rolando de León de Alba, hizo un balance de la situación del banco, semanas antes de que finalizara el año, resaltando la trayectoria y la importancia que tienen los medios en un estado democrático de derecho, además señaló que en lo que va del año han desembolsado más de \$600 millones en préstamos al sector agropecuario y agregó que esperan cerrar el año con

alrededor de \$620 millones en financiamiento al sector primario, que este año se ha registrado un incremento del 20%. Añadió que los \$600 millones representan un hito para Banconal y demuestra el compromiso que tiene la entidad con el sector agropecuario.

Se dio a conocer que en el monitoreo de páginas web, realizado en julio de 2018 por la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) y publicado en su sitio de internet, el Banco Nacional de Panamá obtuvo el 100% (índice excepcional), en el cumplimiento de los requerimientos de este importante organismo de fiscalización.

De esta forma, Banconal cumple con su programa de transparencia, innovación y comunicación efectiva, cumpliendo con los estándares que exige la legislación panameña, especialmente 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, le permite a la población conocer que existen instituciones y empresas estatales garantes de la transparencia. A la vez que obliga a las instituciones públicas a seguir siendo ejemplo para que se cumplan los parámetros establecidos por la Ley.

### **Reconocimiento**

La revista internacional Summa, en una edición especial, mostró las 100 empresas y los 50 líderes con mejor reputación en Panamá. Al 30 de junio de 2018, resaltó la labor de Banco Nacional de Panamá y lo situó en el puesto 16 de este ranking.

Obtuvimos el puesto 6 en la clasificación de bancos por valor de activos de América Central y República Dominicana y el número 3 en el país.

Adicionalmente, se otorgó la posición número 46 al gerente general de Banco Nacional, Rolando de León de Alba, en el ranking de líderes, de 100 empresarios y ejecutivos con mejor reputación profesional en Panamá.

Esta lista fue desarrollada por la destacada empresa internacional de estudios de mercado Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC).

### **Calificación nacional e internacional**

La reconocida empresa calificadoradora de riesgo Fitch Ratings reafirmó la calificación internacional de largo plazo de Banco Nacional de Panamá, en "BBB", con perspectiva estable. Y al mismo tiempo confirmó el rating de Viabilidad (VR) en bbb. Adicionalmente, reafirmó el IDR de Corto Plazo en F2.

De igual modo, Fitch Ratings reafirmó la calificación nacional de Largo Plazo de Banco Nacional de Panamá en 'AA+ (pan)', con Perspectiva Estable, y la Calificación Nacional de Corto Plazo en 'F1+ (pan)'.

El comunicado de Fitch Rating indica que la calificación de viabilidad de Banconal está influenciada altamente por el perfil de la compañía y las métricas de rentabilidad. Igualmente considera su rentabilidad como buena, ya que muestra una tendencia positiva que resulta de una mejor asignación de sus activos productivos.

# Actualización y progreso

---



Con el fin de mejorar la atención y optimizar los recursos con que cuenta, Banconal realiza innovaciones constantes en sus operaciones.

Las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram se han convertido en un importante 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.

A través Youtube se iniciaron 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.

Como parte de su programa de innovación tecnológica, Banco Nacional continúa con el servicio de los bancos móviles, los cuales han brindado su servicio inicialmente en el pago de los programas sociales del Gobierno de la República de Panamá en lugares de difícil acceso. Con estas sucursales rodantes, desarrolladas completamente en la institución, se inicia el proceso de bancarización de las personas que viven en estos sitios.



### **Bancarizar a toda la población es nuestro norte – Billetera Electrónica**

Dándole cumplimiento al plan de innovación constante y bancarización de sus principales grupos de interés, Banco Nacional de Panamá llevó a cabo la presentación del plan piloto de su proyecto Billetera Electrónica. De esta forma le entregamos al país un programa de inclusión bancaria, que en principio impactará positivamente a los miles de beneficiarios de los programas sociales del gobierno nacional y luego a todos los panameños.

Este proyecto se dividió en tres partes a partir de la presentación del plan piloto. En la fase uno, a ejecutar en 2019, se podrán realizar pagos de servicios, recargas de celulares, transferencias de persona a persona, retiro de efectivo en cajeros automáticos y corresponsales no bancarios. En la fase dos, se añadirán más funcionalidades y se incorporarán a todos nuestros clientes que deseen la aplicación.

La implementación del plan piloto se desarrolló en los corregimientos de Pacora, San Martín y Chilibre, durante el último pago de los bonos de ayuda alimentaria que lleva a cabo la Secretaría Nacional para el Plan de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SENAPAN). En las tres comunidades se afiliaron y capacitaron a los negocios aliados a este plan y se instruyó a los usuarios en la forma correcta de usar la aplicación.

Banco Nacional de Panamá no sólo es la primera entidad 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**

Cumpliendo su estratégico plan de apertura de nuevas sucursales, para mejorar el servicio y optimizar sus recursos, Banco Nacional de Panamá inició operaciones en las sucursales de Villa Lucre, Las Palmas de Veraguas, Parita, La Arena de Chitré y La Pintada.

Con la nueva sucursal de Villa Lucre, Banco Nacional alcanza un número de cuatro sucursales estratégicamente ubicadas en el distrito de San Miguelito. Esta nueva sucursal se instaló, con la finalidad de ampliar la cobertura de servicios bancarios hacia nuevos polos de desarrollo urbano y comercial que se están erigiendo en el distrito de San Miguelito.

Esto representa nuevas oportunidades de negocio para el Banco, toda vez que con la apertura se estará beneficiando a 44,471 habitantes y 413 establecimientos comerciales en los alrededores y más de 44,000 habitantes de las áreas adyacentes del corregimiento y zonas aledañas.

Por otro lado, con la nueva sucursal de Las Palmas de Veraguas, donde se invirtió por encima de los B/.421,000, favorece a unos 18,416 habitantes. Casi 7,000 de ellos son beneficiarios de los programas sociales del gobierno central. También está al servicio de unos 3,738 productores y 222 establecimientos comerciales reportados en esta parte del país.

Por su parte, la nueva sucursal de Parita, con un diseño colonial, inició operaciones con el objetivo de hacerle frente a los programas sociales que ejecuta el Estado, así como también para brindarle a la población que habita en los alrededores, los servicios financieros sin tener que viajar largas distancias.

La inversión total que hizo posible cristalizar esta obra fue de B/.745,316.20 que incluye construcción y equipamiento. Beneficia directamente a los aproximadamente 9,400 habitantes que residen en los 7 corregimientos que conforman el distrito de Parita, de los cuales 2,276 personas están afiliadas a los programas sociales. Adicionalmente, se han visto beneficiados los más de 165 establecimientos comerciales del distrito, entre

los que podemos encontrar hoteles, restaurantes y empresas manufactureras, entre otros.

### **Optimizando procesos en beneficio de los usuarios**

Nuestro compromiso como organización comprometida con la institucionalidad, transparencia y sostenibilidad es optimizar los procesos, mejorando la calidad de vida de los panameños. Por eso hemos redoblado los esfuerzos para cumplir íntegramente con nuestras metas, con el proyecto Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR).

El proyecto LBTR le permitirá a todos los bancos contar con regulaciones que le aseguren la irrevocabilidad y seguridad de las transacciones, eliminando el riesgo de la contraparte, una interesante variedad de instrumentos para el manejo de la liquidez excedente que se necesita para la LBTR y mecanismos eficientes para el intercambio de dinero. Esto permite la liquidación en tiempo real sin tener que pasar por Nueva York, entre otros múltiples beneficios.

Además, le concederá al sistema nacional las herramientas para modernizar el sistema de pagos, logrando la liquidación inmediata, por ejemplo planillas y pagos urgentes. Al no tener que pasar por Nueva York, redundará en mayor liquidez en la plaza. Se desarrollará de manera más efectiva el mercado financiero, se modernizará sus cámaras de compensación y liquidez. Además le permitirá establecer un marco legal adecuado, que cumpla con los principios de la infraestructura del mercado financiero.

Los más beneficiados serán todos nuestros clientes, ya que al implementarse el sistema podrán tener acceso a un universo de nuevas oportunidades, ya que contarán con más ventanas de liquidación de transacciones por ACH y mejorarán sus tiempos de pago de planillas, bolsas y proveedores, optimizando el costo de oportunidad y liquidez. Habrá mayor diversidad de soluciones innovadoras y eficientes como monederos móviles, fomentando la inclusión financiera.

### **Presentamos innovaciones bancarias**

Con la participación de estudiantes de Periodismo de la Facultad de Comunicación Social de UNACHI, así como comunicadores sociales de radio, prensa, televisión y medios digitales, de la provincia de Chiriquí, se realizó de manera exitosa el IV seminario “Periodismo y Sector Bancario en la Era Digital”.

El tema principal del seminario fue la innovación, con énfasis en la bancarización digital y el cumplimiento de la normativa, contenido que fue atinadamente desarrollado por los expositores en cada una de sus magistrales ponencias. Así se vivenció en las interrogantes de la audiencia ansiosa de incrementar sus conocimientos.

Esta jornada de capacitación, que tiene por objetivo aportar conocimientos actualizados al gremio periodístico, fortalece los lazos estratégicos de comunicación entre los medios y la entidad bancaria.

### **Seguimos culturizando con “Bancarizarte”**

El segmento radial “Bancarizarte” de Banco Nacional con el slogan “El arte de la cultura bancaria” sigue transmitiéndose con éxito, dos veces al mes. En este segmento, que se emite por RPC Radio en el programa La Mañana Espectacular, participan especialistas de la institución, que orientan a los clientes de los servicios y sobre diversos 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 difunde por el canal de Youtube de Banco Nacional en directo, cada vez que se transmite Bancarizarte. Los oyentes pueden llamar y hacer sus consultas al aire.



Ataque de los piratas a Portobelo. Siglo XVII.

# Desarrollo integral y sostenible



Banco Nacional de Panamá, 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 al ambiente, educación, promoción de la salud y organizaciones que ayudan a los grupos en riesgo social.

Se brindó un apoyo especial a las campañas de las Cinta Rosada y Celeste de Fundayuda, Relevó por la Vida de FANLYC, Caminata por el Autismo de la Fundación Soy Capaz, Vístete de Rojo del Minsa por la lucha contra el VIH/Sida, Viernes Azul a favor de la Fundación Pro Niños del Darién, Caminata Susie Thayer de Fundacáncer y Caminata “Quiero Conocer tu Historia” de la Fundación Psoriasis de Panamá.

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 Magnificat, Olimpiadas Especiales, Fundación Pan de los Pobres, Proyecto Estrella, Fundación Tocando Madera, Club de Leones, Club Activo 20-30, FundaCáncer, Fundación Enséñame a Vivir, Hogares Crea y Fundación Pro Niños del Darién, entre muchas otras.



### **Colaboradores transformando vidas**

“La experiencia con los niños fue enriquecedora, se identificaron con el tema del ahorro”; “Fue muy emotiva la jornada con estos pequeños, se ve que Panamá tiene mucho potencial en estas comunidades”, fueron algunas de las expresiones de los miembros de la institución que participaron en cada escuela.

Y es que con motivo de celebrarse el Día de las Buenas Acciones, los colaboradores de Banco Nacional de Panamá, de las tres áreas regionales del país, se movilizaron para realizar jornadas de capacitación, con el propósito de fomentar el hábito del ahorro, en la edad escolar.

Desde muy temprano los voluntarios se trasladaron a los diversos puntos. En el Área Metro se movilizaron a la Escuela Santa Isabel, en Chepo; los del Área Central cubrieron la Escuela Los Canelos, en Divisa; mientras que los compañeros en el Área Occidental se tomaron la Escuela Leopoldina Field, en Dolega.

### **Mi Escuela Primero**

Con el grato sentimiento del deber cumplido, el voluntariado de Banco Nacional de Panamá, en el

marco del programa Mi Escuela Primero, entregó las mejoras realizadas a la escuela José Dolores Carrizo de Ocú.

Entre las mejoras está: pintura en las aulas de clases, instalaciones de cielorraso de PVC en los salones, reemplazo de las ventanas con su respectiva herrajería. Se realizó una impermeabilización de techos y sustituyeron el sistema eléctrico general, por uno moderno, seguro y óptimo.

La mano de obra de la mayoría de los trabajos fueron realizados por voluntariado de la institución, que están plenamente comprometidos con el progreso integral de nuestro país.

Con esta acción, Banco Nacional apoya directamente a los 670 estudiantes de esta escuela, que atiende niños desde preescolar hasta sexto grado e indirectamente a los más de 16,000 habitantes del distrito de Ocú.

Así mismo, el Centro Educativo El Naranjal de Tanara, Chepo, fue rehabilitado por la maquinaria de Banco Nacional de Panamá. La escuela, tras 21 años de servicio a la comunidad, está deteriorada en su infraestructura.

Entre las adecuaciones que se realizaron están: instalaciones de cielorraso de PVC interno y externo, reemplazo de la cubierta metálica en el pabellón 1 y adecuaciones en ventanas de la planta alta. Se acondicionó el sistema eléctrico general, disponiendo de uno seguro y óptimo. Adicional se adecuaron las fuentes de agua y servicios sanitarios. Rehabilitaron la cancha de baloncesto, pintura general, pisos de baldosa, puertas de verjas de hierro y restauración del piso de estacionamiento, barandas y depósito.

Esta acción beneficia directamente a los 946 estudiantes de esta escuela, que atiende niños desde preescolar hasta sexto grado e indirectamente a los más de 471 habitantes de la comunidad del Naranjo.

#### **Primer Festival de Coleccionistas**

En el marco del aniversario 114, y para cerrar con broche de oro la celebración con una iniciativa innovadora, Banco Nacional de Panamá desarrolló por espacio de tres días, el primer Festival de Coleccionistas de manera gratuita, en la Casa Museo de la Institución.

El novedoso festival fue el punto de encuentro de unos 15 jóvenes y adultos que compartieron con el público recuerdos que se han convertido en tesoros con el pasar del tiempo.

La clausura del congreso se hizo en el entorno de la XX Feria de Colecciones, que es organizada por la Asociación Numismática de Panamá y el Banco Nacional.

#### **IV Exposición Filatélica Nacional**

Con la impresión de los matasellos alusivos a los 140 años de la primera emisión filatélica durante el Estado Soberano de Panamá y el conmemorativo a los 50 años de la Federación Interamericana de Filatélica, se realizó la IV Exposición de sellos en la Casa Museo de Banconal.

La actividad fue inaugurada por Edward Vianna, Presidente de la Asociación Filatélica de Panamá y el acto protocolar de la colocación de los matasellos estuvo a cargo de Vladimir Berrio Lem, del Departamento Filatélico de los Correos Nacionales.

#### **Festejos en el día del niño**

Juegos, golosinas, premios y mucha diversión fueron la atracción de la jornada, y es que desde tempranas horas del día colaboradores de Banco Nacional se activaron con múltiples actividades para festejar el Día del Niño en el Parque Omar, Las Cabras en Herrera y en Dolega, Chiriquí.

Este año, el evento se desarrolló bajo el lema: “Los derechos del niño, el deporte y valores”, con el propósito de reforzar los deberes y derechos de la niñez.

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

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

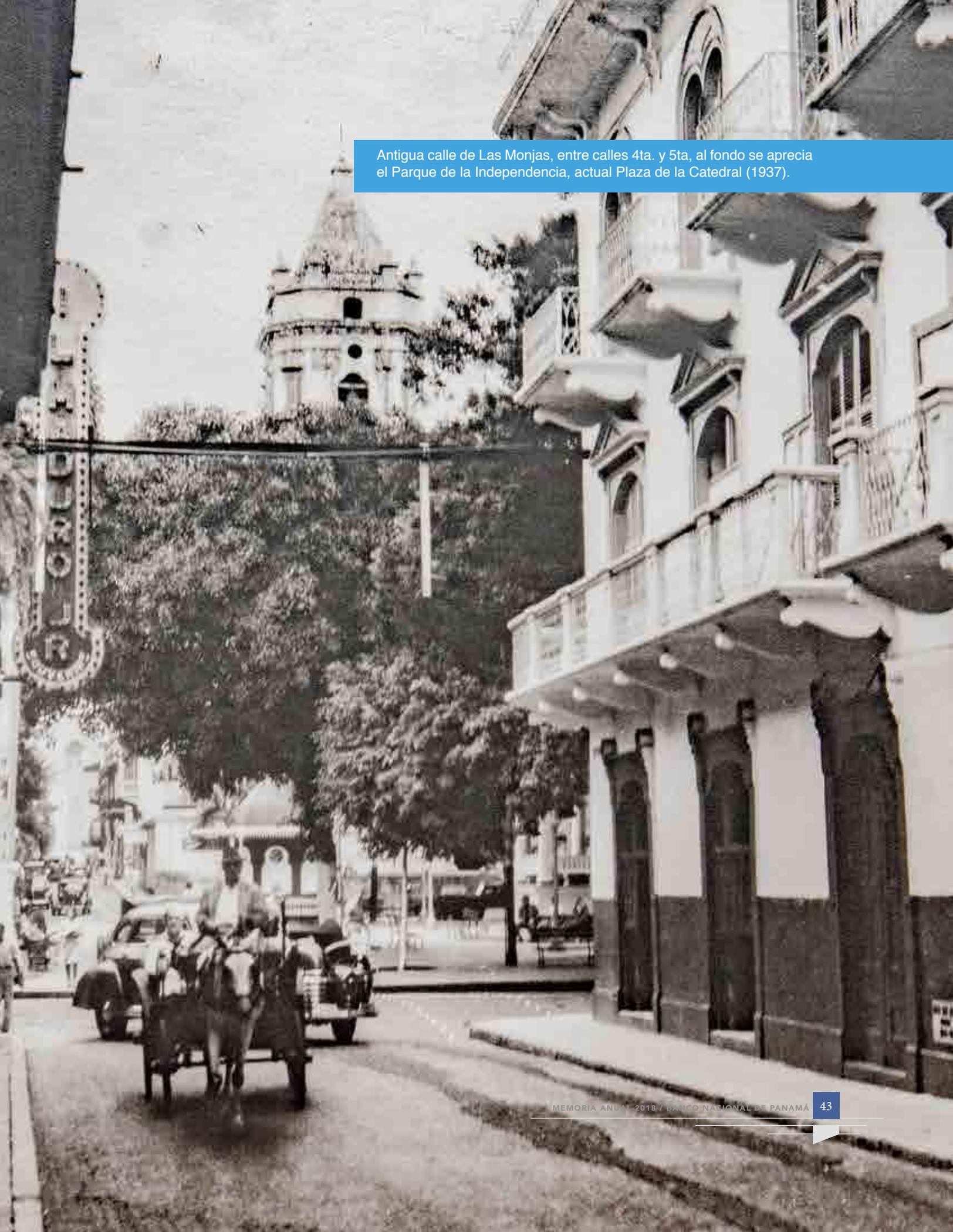
Esta fundación tiene por objetivo crear distintas estrategias que ayuden a las personas con epilepsia y brindar soporte a las familias y los pacientes. El Banco se sintió identificado y complacido de formar parte una vez más de este maravilloso proyecto y conocer más a fondo esta enfermedad que no se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

#### **Agenda de exposiciones**

Este año se realizaron dos exposiciones de pintura y una escultórica.

La primera fue de “Expo Alquimia”, un evento enmarcado en el Día Internacional de la Mujer, ya que las obras puestas en escena fueron inspiración de 11 damas que pulieron su talento artístico, bajo la dirección del maestro Osvaldo Herrera Graham. Con esta muestra se inauguró la temporada cultural 2018 de Banco Nacional de Panamá, en el mes de marzo.





Antigua calle de Las Monjas, entre calles 4ta. y 5ta, al fondo se aprecia el Parque de la Independencia, actual Plaza de la Catedral (1937).

Posteriormente, en agosto y conmemorando el Día Nacional del Artista Plástico, se inauguró en Casa Museo la Exposición “Reflejos”, de la joven artista Daniela Torres, ganadora en 2017 del segundo lugar del Concurso Nacional de Artistas Noveles que promueve Banco Nacional.

La muestra, que contó con 28 obras, en diferentes técnicas y colores, deja en evidencia que los concursos de arte que realiza la entidad bancaria, son el propulsor de jóvenes talentos.

En este sentido, Banconal cumple con uno de sus pilares de Responsabilidad Social, al promover a los exponentes de las nuevas manifestaciones culturales a explotar su talento y seguir en el difícil, pero no imposible, camino de las artes.

Cerrando la agenda de exposiciones artísticas, se presentó en el mes de septiembre la muestra escultórica “Las princesas y sus manes: las venus de Panamá”, del maestro Aristides Ureña Ramos.

Esta muestra de 14 esculturas, elaboradas en arcilla roja, recrean personajes que dejaron su importancia en la historia de Panamá, desde la conquista española. La propuesta artístico-educativa sirve como inspiración para los jóvenes talentos, que se atreven a explorar las artes, que con Banco Nacional de Panamá tienen un respaldo y mano amiga.

## 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.

Durante todo el año, los colaboradores de Banco Nacional realizan voluntariamente actividades para recolectar fondos y así apoyar a los más necesitados. Este año se le hizo entrega de B/.10,000.00 a la Teletón 20-30, para su proyecto anual.

Participamos activamente de 13 caminatas a beneficio de diferentes dolencias y concienciación en pro de la salud y la humanidad. También se realizó una jornada de reforestación, conjuntamente con el Ministerio de Ambiente, en la península de Azuero, donde se sembró aproximadamente 500 plantones, 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. 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 de 1,065 participaciones a nivel nacional.

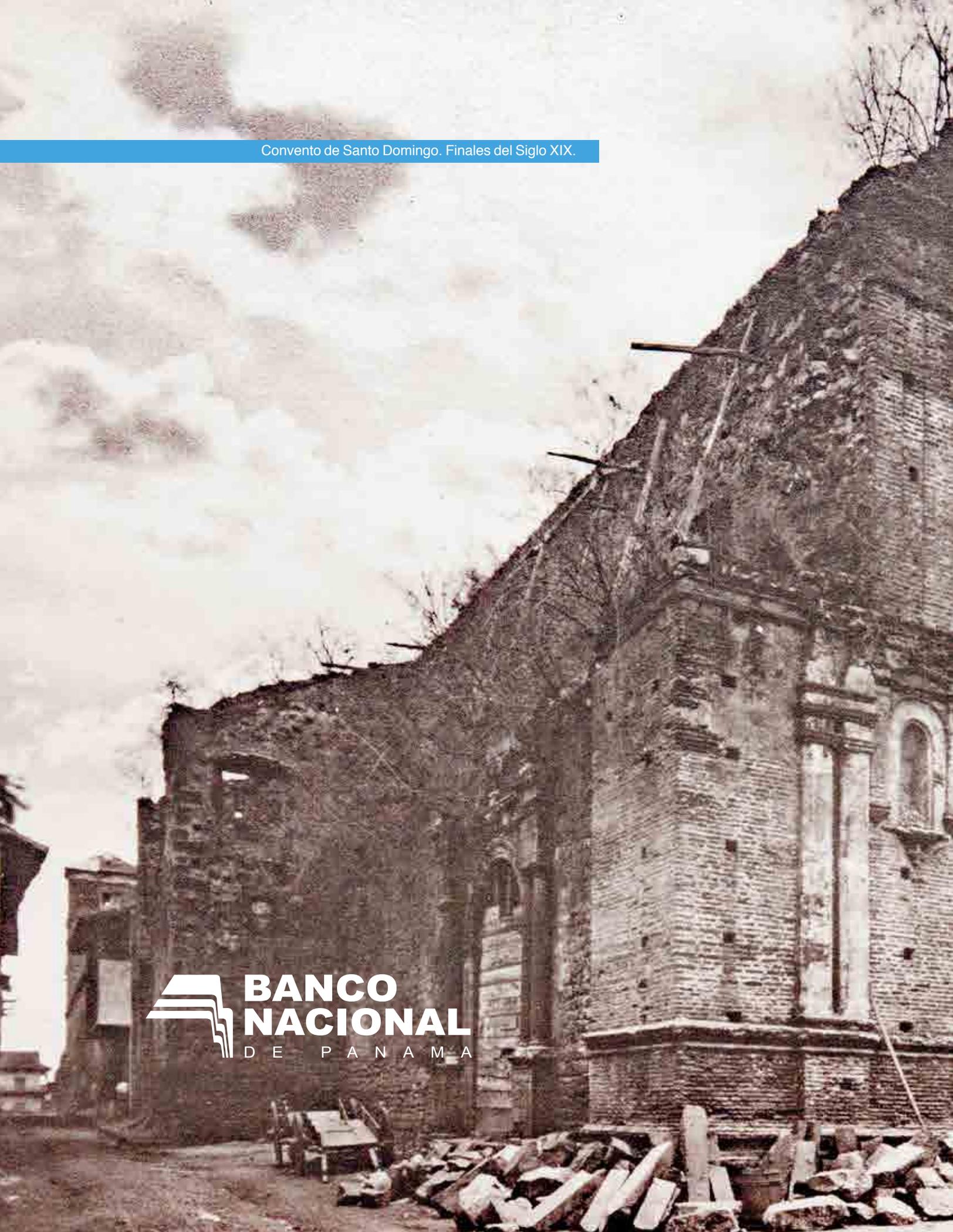


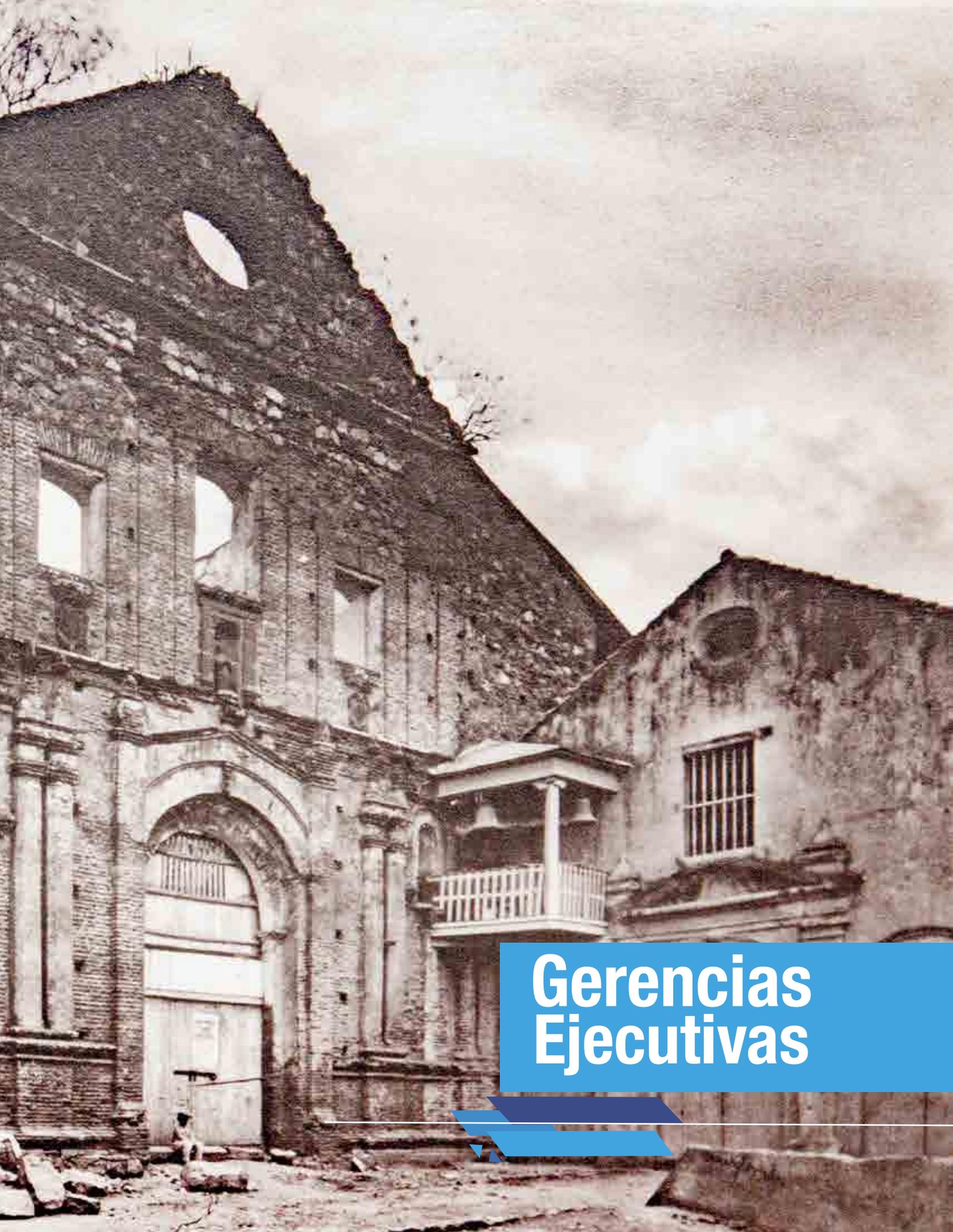


Convento de Santo Domingo. Finales del Siglo XIX.



**BANCO  
NACIONAL**  
DE PANAMA





# Gerencias Ejecutivas





Gerencia Ejecutiva de

## Auditoría Interna

A través de la ejecución del plan anual, la Gerencia Ejecutiva asumió su rol como tercera línea de defensa, mediante el desarrollo de auditorías de diversos tipos a nivel nacional, basados en la evaluación del diseño de controles, políticas y procedimientos del Banco, encaminadas a obtener una seguridad razonable de la información financiera y probar la efectividad de los controles existentes. Además de aportar valor a través de oportunidades de mejoras.

## Logros

- Como parte del sistema de mejoramiento y control de calidad, la gestión de Auditoría Interna se evidencia en la herramienta automatizada TeamMate; en la cual, el módulo TeamCentral, permite documentar de forma digital el cierre de las incidencias que cumplen con los planes de acciones correctivas.
- Mediante el Comité Directivo de Auditoría, se informó a la Administración 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.
- Se efectuaron 377 auditorías, de las cuales 370 fueron programadas, 90 seguimientos y 28 auditorías especiales, lo que representa una ejecución del 102 % en relación al Plan Anual 2018.





Gerencia Ejecutiva de

# Riesgo Integral

En 2018, la gestión del riesgo ha ocupado un sitio importante dentro del marco de las actividades del Banco. Se han abordado nuevos temas como el riesgo de reputación, socio ambiental y riesgo país, sobre los cuales se realizan investigaciones y estudios orientados a diseñar modelos de gestión.

Igualmente se han fortalecido otros como la seguridad informática, fraude, gestión de continuidad de negocios y manejo de crisis de liquidez.

Una de las principales razones que explica esta dinámica es el convencimiento que la gestión del riesgo ha pasado a ser una estrategia gerencial que permite al Banco orientar y lograr satisfactoriamente sus objetivos.

La gestión de riesgos, durante este periodo, se ha enfocado en la actualización de los Manuales de Riesgo, definición del marco de apetito al riesgo y perfil de riesgo, tanto en forma cuantitativa como cualitativa, además de fomentar la cultura de gestión de riesgo, estableciendo un marco de control y reporte que identifique los riesgos en forma oportuna para poder establecer planes de acción mitigantes.

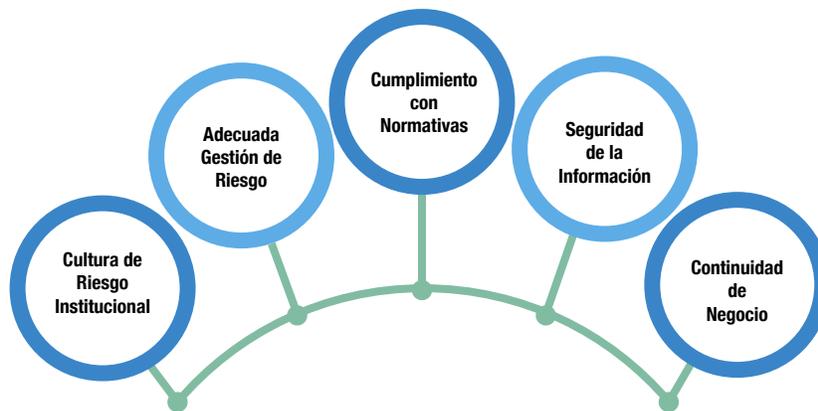
En este escenario es preciso mencionar que la Gerencia de Riesgos, cuenta con una estructura robusta, con personal calificado y comprometido y una toma de decisiones centralizada en un Comité Directivo de Riesgo.

Durante el presente año, la administración de riesgos ha apoyado de manera importante al logro de los objetivos planeados en el plan estratégico del Banco, resaltándose actividades tales como:

**Cultura de Riesgo:** se ha impulsado la cultura de riesgo, a través de la capacitación de riesgo integral de seiscientos sesenta y seis (666) colaboradores, a nivel nacional y la capacitación a nivel de riesgo operativo de quinientos cuarenta y cuatro (544) colaboradores a través de ente multiplicadores a consideración, tanto del ALCO como del Comité Directivo de Políticas y Riesgo y aprobación de la Junta Directiva.

Para este año se dio inició a los Comité de Riesgo Operacional, llevando a cabo cuatro (4) sesiones, en las cuales se presentaron y discutieron temas relacionados con dichos riesgos.

Se emitieron treinta y seis (36) documentos informativos divididos entre: cápsulas informativas, anuncios en los tableros y redes sociales.



## **Gestión de Riesgo Integral**

Se realizaron treinta y cuatro (34) matrices de riesgo, en los que se identificaron los riesgos potenciales y controles actuales a nivel de riesgo operativo y riesgo tecnológico, permitiendo evaluar el nivel de exposición de riesgo del banco y establecer acciones preventivas.

A nivel de Riesgo de Crédito, se estableció la prueba de tensión de la cartera de préstamos, a través de la disminución en las colocaciones de préstamos y su efecto en el margen financiero.

Se inició el proceso operativo de calificación interna de clientes de la Bancas Corporativas, mediante la metodología de rating experto y se contrató el servicio de score (puntaje) de la Asociación Panameña de Crédito (APC), para la calificación de clientes de la Banca de Consumo.

A nivel de Riesgo de Mercado y Liquidez se actualizó el Plan de Contingencia de Liquidez y se realizaron las pruebas de tensión con resultados positivos.

A octubre 2018, se confeccionaron tres (3) informes de riesgo integral, a través de los cuales se informó 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 de ocho (8) Comités realizados con miras a mantener informado a la Alta Gerencia.

Cumplimiento con Normativas: se implementó a satisfacción el proceso y metodología para el cálculo de reserva de préstamos de acuerdo con los postulados de la Niif 9, que requiere, entre otros temas, reconocer reservas en base a pérdidas esperadas en lugar de pérdidas incurridas, tal como lo establecía la Nic 39, al igual que un mayor requerimiento de nuevas revelaciones en los estados financieros.

## **Seguridad de la Información:**

Cinco (5) HITOS realizados con éxito:

- Capacitación en seguridad de la información.
- Mantenimiento de los manuales de Seguridad de la Información para colaboradores y de seguridad de TI.
- Creación de 15 políticas en seguridad.
- Se cumplieron con puntos de mejoras de auditoría.
- Se cumplió con la metodología de CSP-Swift.

## **Continuidad de Negocio:**

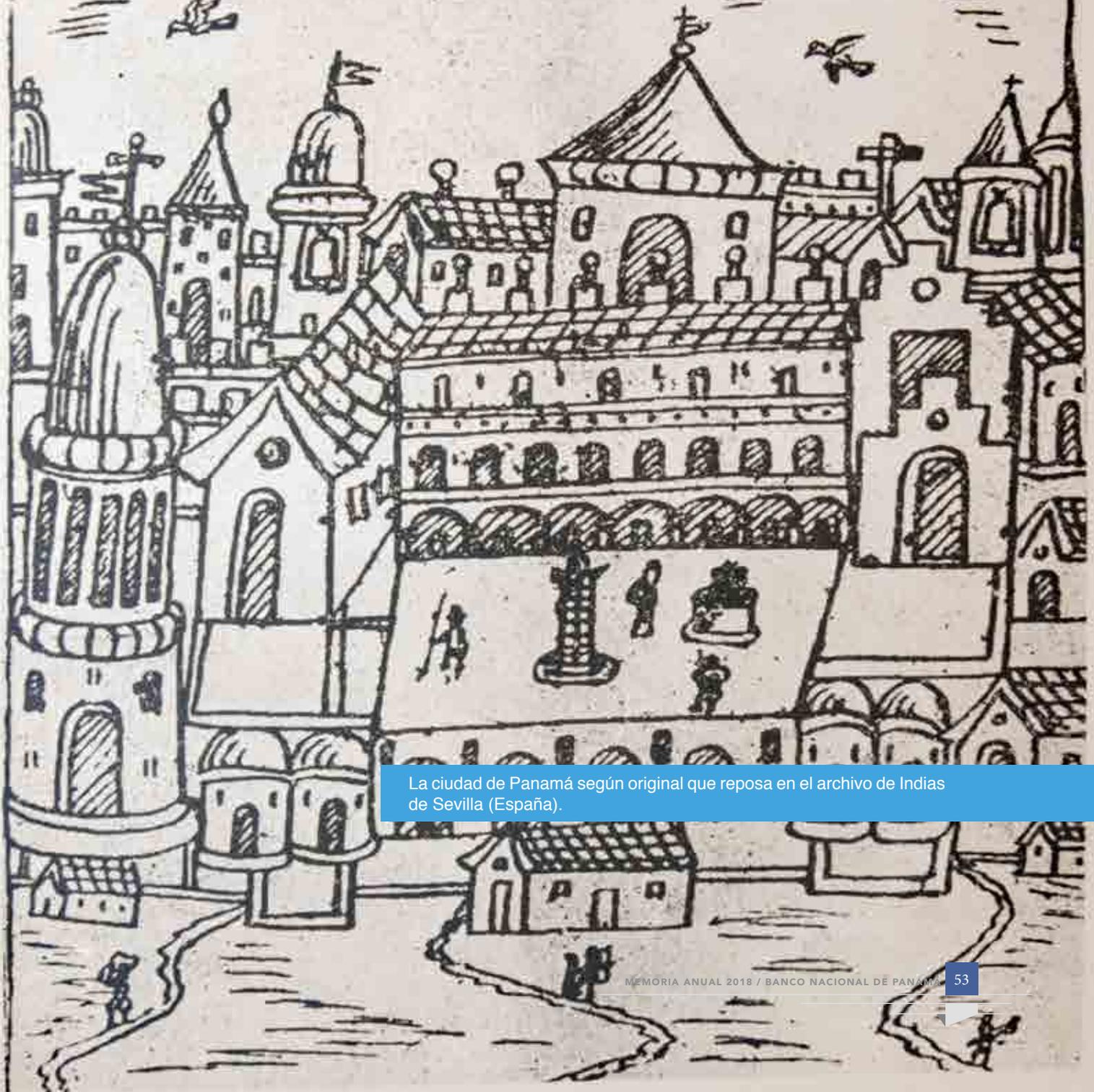
Se procedió con la implementación del Plan de Continuidad de Negocios, realizando con éxito las pruebas de los procesos críticos del Banco. También, se realizó Simulacro con el Equipo de Administración de Crisis, donde se presentaron dos (2) posibles escenarios y se vieron las acciones a seguir, de acuerdo a la situación presentada.

Se realizaron las pruebas de evacuación para las ochenta y nueve (89), sucursales y edificios del Banco, donde participó el Benemérito Cuerpo de Bomberos (BCBRP).

Se realizó capacitación a los Brigadistas del Banco en todo el país, con la colaboración del BCBRP, donde se trataron temas de Primeros Auxilios, Prevención de Incendios, Formación de Brigadas y Uso/ Manejo de Extintores (Teoría y Práctica). Se actualizó el Plan de Continuidad de Negocios, el Plan de Evacuación y Emergencia en Caso de Siniestro y las Políticas que les corresponden; se consensuó en un solo Plan de Contingencia de Sucursales, el cual aplica para todas las sucursales del Banco.

# CIVDAD LA CIVDAD DE PANAMA AVDIENCIA

yo bis pado de la glesia



La ciudad de Panamá según original que reposa en el archivo de Indias de Sevilla (España).



Gerencia Ejecutiva de  
**Gobierno  
Corporativo  
y RSE**

Se caracteriza por ser un brazo de apoyo a la gestión que realiza la Gerencia Superior y la Junta Directiva, con temas relacionados a la promoción de mejores y sanas prácticas tendientes a implementar una cultura de Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, enfocada en el cumplimiento de estándares éticos; reforzando los flujos adecuados de información a lo interno de la organización.

El 2018 fue un año cargado de diversos retos encaminados a consolidar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas por Banco Nacional de Panamá, reforzando y potenciando principios éticos, una estructura de buen Gobierno Corporativo y la transparencia de forma transversal a lo interno de la Institución.

Entre los principales logros podemos mencionar:

- Diseño de un sistema de seguimiento a los compromisos que se adquieran en sesiones de Junta Directiva, con el objetivo de facilitar y asegurar el cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los directivos, establecidas en las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Esta metodología se encuentra en fase de prueba. Su implementación se dará en el primer trimestre del año 2019.

- Creación del sitio especializado de esta Gerencia Ejecutiva en la Intranet, que tiene la finalidad de consolidar en un solo sitio las prácticas de buen gobierno que Banco Nacional ha adoptado, en cumplimiento del Acuerdo 5-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Este sitio está a disposición de todos los colaboradores del Banco, con el objetivo de reforzar los flujos apropiados de información a lo interno de nuestra Institución.
- Elaboración del manual de Gobierno Corporativo del Banco. Este manual presenta los lineamientos generales en cuanto a las disposiciones, prácticas y estructura del sistema de Gobierno Corporativo en la institución. Los lineamientos expresados en el manual comprenden un resumen de las prácticas y políticas adoptadas por el Banco, a fin de enunciar y formalizar en un documento consolidado disponible para todas sus partes relacionadas, así como de nuestro modelo de gestión tendiente al cumplimiento de las normas de gobierno corporativo, dictaminadas por los reguladores aplicables y por estándares internacionales.
- Elaboración del reglamento de Junta Directiva de Banco Nacional. Tiene como principal objetivo agrupar los principios, normas, reglas de actuación de la Junta Directiva; las reglas de su organización y funcionamiento; así como las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar el mayor grado de eficiencia y transparencia posible para este órgano colegiado.
- Implementación del proceso de Evaluación de Desempeño de las prácticas de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva. En este año se implementa el proceso de evaluación de desempeño de los procesos de Gobierno Corporativo a nivel de la Junta Directiva del Banco Nacional de Panamá. Este proceso se da en cumplimiento con el Acuerdo 5-2011, emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- Modificación de la Estructura Organizativa de la Gerencia Ejecutiva. Como parte de la evolución hacia la mejora continua de nuestros procesos, la Junta Directiva del Banco ha tomado la decisión, a nivel estratégico, de reorganizar la estructura organizacional de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo, la cual se materializa en el mes de septiembre de 2018.
  - Creación del cargo de Oficial de Gobierno Corporativo. Con esta creación, se contribuye a la implementación de las iniciativas y tareas que sean requeridas para el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Corporativo en los diferentes niveles de la organización, con base en las políticas internas, normativa local vigente.

- En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y cómo este elemento impacta diversos aspectos de nuestro modelo de negocios, se decidió lo siguiente:
  - a. La Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo asume el rol de coordinar y liderar el desarrollo de las estrategias de RSE del Banco Nacional de Panamá, renombrando a esta Gerencia como “Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y RSE”.
  - b. Se crea dentro de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y RSE, la Subgerencia Ejecutiva de Voluntariado y su respectivo Departamento de Voluntariado, con el objetivo de gestionar actividades institucionales en alineación con las estrategias de RSE.

Logros a nivel de la Gestión de Voluntariado:

- **Reinserción:** durante el 2018, el Banco logra la reinserción de un colaborador con discapacidad visual luego de un año de rehabilitación, gracias al apoyo del Patronato Luz del Ciego, siendo la segunda institución pública en lograrlo. El Departamento de Voluntariado realiza diversas gestiones para la compra de gafas Orcam My Eye; las cuales le permiten al colaborador continuar con una labor productiva dentro de la institución.
- **Inducciones de Primer Ingreso:** se participa en aproximadamente 30 seminarios de inducción de nuevos colaboradores, explicándoles la función del departamento dentro de la institución y motivándolos una participación activa, dando a conocer la Ley 29 del 28 de octubre de 2014, que regula las actividades de voluntariado de la República de Panamá.
- **Participación activa:** se logró promover la cooperación de los colaboradores y familiares en caminatas y otras actividades de apoyo a fundaciones y otras instituciones benéficas.
- **Publicaciones:** durante el 2018 se publicaron dos cápsulas de salud, y cinco campañas de sensibilización relacionadas con estilos de vida saludable, Autismo, Síndrome de Down, discapacidad visual, Olimpiadas Especiales y promovimos la prevención del cáncer de mama y próstata, a través de charlas informativas.
- **Recaudación:** en materia de recaudación, apoyamos a diferentes fundaciones, a través de la venta de suéteres, recolección de alimentos y recaudación de dinero en día civil.
- **Manual de Procedimientos:** en el mes de abril se presentó, sustentó y publicó el Manual de Procedimientos del Departamento de Asistencia al Funcionario, el cual formará parte de la Gerencia de Área de Desarrollo de Recursos Humanos, para luego ser integrado a la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y RSE en el mes de septiembre de este año, siendo renombrado como Departamento de Voluntariado, cumpliendo con las disposiciones de la Junta Directiva.

A través de la implementación de una cultura organizacional, tendiente a mantener un marco robusto de esquemas de buen Gobierno Corporativo, nuestra Institución seguirá consolidándose como una organización que vela por la sostenibilidad del Banco y sus partes interesadas, comprometidos con la inclusión y el mejoramiento de prácticas, que permitan el desarrollo sostenible a fin de lograr un equilibrio entre lo económico, ambiental y social en Panamá.

Entrada del Hospital Central, actualmente Instituto Oncológico Nacional.





Gerencia Ejecutiva de

## Administración de Crédito

### Calidad y Seguimiento de Cartera

- Se implementó el proyecto de regularización de cartera, con el objetivo de actualizar los datos del cliente y sus facilidades crediticias. Esto contribuirá al cumplimiento de las normas regulatorias y la gestión integral del riesgo de crédito, lo que a su vez permitirá contar con información actualizada, oportuna y completa del cliente y sus productos.
- Se coordinaron 100% las sesiones de comité y confección de actas y resoluciones respectivas en tiempo y forma, según las políticas internas. De esta manera se contribuye a agilizar el proceso de aprobación y trámite de las facilidades de crédito y nos permite operar con transparencia, principios y valores que garanticen el cumplimiento estricto de los requerimientos de los organismos de supervisión, control y rendición de cuentas.

- Se cumplió al 100% con la atención oportuna de las solicitudes recibidas, en línea con las metas proyectadas por la Banca y garantizando la calidad de la información de crédito enviada al regulador.
- Se revisó y validó 100% la información documental soporte del crédito, para prevenir riesgo por fraude.
- Las consolidación de las mejoras a los procesos de seguimiento, cobro y recuperación de la cartera activa, permitieron que el Banco mejore su índice de morosidad, que en promedio a septiembre 2018 fue de 1.2% y se mantuvo por debajo del promedio de la industria de 3.7% y el rango de tolerancia 1.85%.
- Se ha reforzado la gestión continua de mejoras a los procesos, políticas y herramientas tecnológicas que han permitido seguir logrando los objetivos estratégicos enmarcados a nivel ejecutivo y que se acoplan al Plan Estratégico del Banco.
- Los reclamos que se derivan a través del Sistema de Atención de Reclamos a Clientes (SARC), han disminuido gracias al acuerdo de servicios entre las áreas de Cobros, SARC y Operaciones para darles respuesta a nuestros clientes en el tiempo establecido por la Superintendencia de Banco.
- Se actualizó el Procedimiento de Pérdidas Operativas, cuyo objetivo es de optimizar los tiempos de respuestas a nuestros clientes y evitar multas o sanciones por parte de los entes reguladores.
- Revisión integral de Cartera de los clientes de las banca corporativas, dando seguimiento a los planes de acción que llevan a la solución de las incidencias encontradas. Seguimiento y Control de las inconsistencias de la Cartera de Consumo.
- Gestiones trimestrales de control y mitigación sobre los créditos clasificados, dando seguimiento a los planes de acción para la normalización del crédito.
- Inspecciones en campo a clientes de la Banca Corporativa, revisando las facilidades crediticias, ejecución de las inversiones, estado del negocio y garantías.
- Seguimiento mensual a los créditos reestructurados de la Banca Corporativa, para que se cumpla con la política para este tipo de créditos.
- Actualización del Manual de Seguimiento de Créditos Corporativos y Consumo - certificación de plantillas.

### **Aprendizaje y Crecimiento**

- En continuidad al seguimiento del objetivo de gestión del recurso humano, los esfuerzos han continuado en fortalecer las competencias, habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, reconocimiento de méritos y desempeño, en aras de alcanzar los objetivos y metas del banco.
- Se logró implementar el programa de Inducción, que ha permitido familiarizar al nuevo colaborador con el Banco y con los compañeros de trabajo, cultura, principales gerencias, historia, políticas y manuales que existen.
- Se brindó capacitación en Crédito Agropecuario con el objetivo de conocer e interpretar los informes técnicos agropecuarios y algunos ciclos de producción de rubros agropecuarios.
- Se continuó con el plan de capacitación en materia de crédito, contabilidad, riesgos y herramientas de análisis, a través de seminarios, diplomados y congresos.

### **Gestión Administrativa**

- Se cumplió con el objetivo de fortalecer con nuevas contrataciones a los equipos de Avalúos Agropecuarios, Comercial y Consumo, con el fin de aminorar tiempo de respuesta en el ciclo del crédito.
- Se dotó con nuevas unidades la flota vehicular de la gerencia, justificado en el aumento de las solicitudes de avalúos, incremento de clientes de cobros, recuperación y administración de crédito.



Gerencia Ejecutiva de

## Cumplimiento

El 2018 ha sido un año importante para la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento (GEC). Contamos con remodeladas y espaciosas oficinas, igualmente hemos sumado nuevos talentos al equipo de trabajo especializado en temas relacionados con la función de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

Un total de diez (10) colaboradores fueron certificados como Asociados Especialistas y dos (2) colaboradores como Expertos Especialistas en la Prevención de Lavado de Dinero por la Asociación Internacional de Bancos de Florida (FIBA).

Continuamos trabajando de la mano con la Gerencia Ejecutiva de Tecnología e Innovación, en la optimización de los parámetros establecidos en la herramienta de monitoreo, en la implementación de la más reciente versión de la misma y en la configuración de un módulo automatizado de riesgos. Con estos tres grandes retos, aseguramos ser más eficientes en la detección de transacciones inusuales y sospechosas de los clientes. De igual manera, el equipo de Monitoreo y el Administrador fueron certificados como expertos en la herramienta. También se realizó la implementación de una nueva herramienta para el filtrado de nombres contra las listas de riesgos durante el procesamiento de las transferencias internacionales, enviadas y recibidas.

En cumplimiento de la normativa bancaria, la GEC logró sesionar siete (7) Comités Directivos de Prevención de Blanqueo de Capitales, seis (6) ordinarios y uno (1) extraordinario, informando a la Gerencia General, Directores miembros del Comité y equipo Gerencial, sobre los avances del programa de cumplimiento, gestiones y casos de Investigaciones. En este año pre electoral participamos activamente en la firma del Convenio entre el Banco Nacional y el Tribunal Electoral, en miras de establecer las reglas a seguir en la apertura de cuentas de aspirantes a puestos de elección popular y pre candidatos.

Seguimos 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.

Se realizó la entrega correcta y oportuna del reporte FATCA, correspondiente del año 2017, ante la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas. Además se formalizó la entrega del primer reporte CRS a la fecha establecida en forma satisfactoria.

El Banco, a través de la GEC, participó en la organización del XXII 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. Participamos en la 52ª Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y en la 18 Conferencia Anual FIBA AML.

Banco Nacional de Panamá, siendo el principal Banco del sistema bancario, 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 corresponsales, 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. Adicionalmente, tuvimos participación en el Foro de Actualización de uno de nuestros principales corresponsales.



Gerencia Ejecutiva de

## Control Interno

Realizamos giras a las sucursales del Banco en el territorio nacional, con el objetivo de observar el ambiente de control e identificar oportunidades de mejora en los controles internos.

Se visitaron 22 sucursales del Área Central, 16 sucursales del Área Occidental y 41 sucursales del Área Metropolitana, para un total de 79 sucursales en todo en país.

En el ámbito de monitoreo contable, se realizaron cuatro tipos de actividades que representaron un total de 44 informes; que incluyeron revisiones de las operaciones de sucursales y departamentos. En esta actividad se detectaron 314 situaciones, distribuidas así: revisiones a procesos contables 133 (42%) y monitoreo de cuentas contables 181 (58%).

Se realizaron trece (13) revisiones al control interno para los departamentos y gerencias, en las cuales se evaluaron los controles aplicados en dichas áreas, procesos aplicando enfoque de control, basado en el marco COSO y la verificación de la implementación de los controles detallados en los acuerdos bancarios. En las revisiones se detectaron 80 situaciones, generándose 83 oportunidades de mejoras, relacionadas 4 (5%) con los acuerdos bancarios y 79 (95%), con temas de análisis de procesos y controles no documentados.

En materia de autoevaluación de Control Interno se efectuaron 36 autoevaluaciones, abarcando 12 sucursales (2 procesos autoevaluados por cada sucursal) y 12 departamentos; de las cuales se generaron 151 oportunidades de mejoras, en su gran mayoría relacionadas con la actualizaciones de procedimientos, ausencia en aplicación de controles de supervisión y gestión de administración o procesos.

Se confeccionaron 13 matrices de autoevaluación nuevas en el 2018. El objetivo de la Gerencia Ejecutiva de Control Interno es incrementar anualmente la cantidad de procesos del Banco, que son autoevaluados por las áreas dueñas y responsables de dichos procesos, con miras a lograr el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y el cumplimiento con lo establecido por acuerdos de la Superintendencia de Bancos.

Se continuaron las labores, con la finalidad de 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 2018 se realizó un análisis de 10 matrices de Riesgo Operativo nuevas y 10 actualizaciones, con el objetivo 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.

El Departamento de Control Interno Tecnológico realizó la evaluación de una aplicación y nueve autoevaluaciones a nivel tecnológico, a departamentos de las diferentes gerencias ejecutivas (Canales Virtuales, Innovación y Tecnología y Operaciones) de la Subgerencia General de Operaciones y Tecnología. En lo que se generaron 10 informes con un total de 41 situaciones y 22 oportunidades de mejoras. Adicionalmente se confeccionaron, ocho matrices de controles de los procesos plasmados en los manuales de procedimientos, políticas de seguridad de TI, acuerdos de la SBP y otros documentos.

En el Departamento de Parámetros y Roles, se procesaron 4,994 solicitudes de movimientos y traslado de personal sistema e-IBS y 1,364 relacionadas con parámetros de sistemas integrados de la Institución. Se realizaron parametrizaciones en temas de cambio de tarifas de chequeras, proyecto APC (ambiente de pruebas), y temas de propuesta de crédito. Además, se crearon productos y subproductos, 21 en total; así como cambios de tarifas de tarjetas débito. Se participó en el diseño de los proyectos especiales de Monedero y Casa de Valores, entre otras actividades. De igual forma, se realizó la revisión mensual de roles, a través ejecución de la rutina de ACL, con el propósito de comprobar la integridad de las matrices de control de los lotes de usuarios y grupos del sistema e-IBS.

También se realizaron charlas institucionales a nivel nacional, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la cultura y conceptos de Control Interno a colaboradores de cargos de supervisión, jefatura y gerencia. Se capacitó a un total de 294 colaboradores de las regiones metro, central y occidental.



Gerencia Ejecutiva de

## Banca Comercial

Desde su fundación, el banconal ha enfocado sus esfuerzos en proveer las más convenientes soluciones financieras a sus clientes. Basado en los pilares institucionales en los que se fundamenta su visión y como parte integral de ello. Durante el 2018, la Banca Comercial continuó diversificando y fortaleciendo su cartera de productos dirigidos a los sectores comercial, industrial y de pequeñas y medianas empresas.

Nuestro compromiso con el sector comercial se manifiesta a través del servicio esmerado y la atención profesional que prestan los colaboradores; quienes constituyen el más valioso activo.

Seguimos mejorando la gestión para servir las necesidades de nuestra clientela, con productos y servicios adecuados, a través de una atención personalizada. Lo anterior nos ha permitido solidificar la presencia en el mercado nacional y generar un alto grado de confianza de parte de los usuarios.

La metas de crecimiento de cartera, para el año fiscal 2018, fueron cumplidos a satisfacción, llenando las expectativas de los más variados segmentos empresariales e industriales del país. Mantuvimos un alto grado de efectividad en la supervisión de la cartera, lo cual resultó en reducidos índices de morosidad.

Igualmente, durante el año 2018, se alcanzaron la metas de responsabilidad social y de servicio a la comunidad incluyendo actividades presenciales por parte del personal.

Mantenemos el compromiso y entusiasmo en apoyar el crecimiento de nuestra clientela; trabajando siempre por el bien del país.



Primer vehículo a motor en la Zona del Canal (1913).



Gerencia Ejecutiva de  
**Banca de  
Consumo**

- Participación en el Congreso Hemisférico para la Prevención del Delito del Blanqueo de Capitales y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Atención centralizada a partidos políticos que en actualidad se mantienen activas 19 cuentas corrientes para el manejo de los fondos para su funcionamiento.
- 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 2019, se ha llevado a cabo la apertura de 3,563 cuentas de este tipo.

### **Gerencia de Área de Administración de Sucursales**

- Negociación de 806,148 Certificados de Pago Negociables de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (Cepadem).
- Desde diciembre de 2017 se ha brindado el apoyo al Estado en las negociaciones de Cepadem a 291,607 clientes beneficiarios y monto de B/.224.3 MM, lo que ha coadyuvado al bienestar económico del pueblo panameño y al beneficio de ser utilizados para cancelar o abonar a compromisos financieros morosos.

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

- Aprobaciones de Préstamos Hipotecarios: Monto Total a financiar por la suma de B/. 364.9 MM, superior en un 6% en relación al 2017.
- Aprobaciones de Préstamos Personales: Monto Total a financiar por la suma de B/. 147.6 MM

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

La Gerencia de Tarjetas de Crédito y Servicio al Cliente logró alcanzar un saldo de cartera al cierre de 2018 por B/.12.6 MM, que representa un crecimiento del 5% con relación al año anterior.

- Lanzamiento de las promociones 5% cash back en todas tus compras: Día del Padre, Black Weekend, Black Friday, Compras Navideñas para aumento de cartera.
- Implementación de campaña de compra de saldo al 0.41% mensual, con el propósito de apoyar el crecimiento de cartera.
- Implementación de campaña promocional “Gánate un Viaje para dos Personas 2018”, para aumento de la utilización del producto y saldos de la cartera.
- Implementación de alertas de notificaciones de transacciones y campañas promocionales por e-mail.
- Inicio del Proyecto de Tarjetas de Crédito Dual sin contacto (Contactless).

### **Gerencia de Área de Inteligencia, Negocios y Ventas**

- La Banca de Consumo cerró el 2018 con cartera de B/.2,237.2 MM cifra histórica para el Banco Nacional de Panamá, la cual está constituida en esencia por el esfuerzo de las dos carteras principales.
- Desembolso de préstamos Personales por un monto de B/.183.9 MM, con saldo de cartera de B/.1,100.1 MM al cierre de diciembre 2018, lo cual constituyó un aumento de B/.51.0 MM, en relación a diciembre del 2017.
- Desembolso de préstamos Hipotecarios por un monto de B/.212.9 MM, con saldo de cartera de B/.1,124.5 MM al cierre de diciembre de 2018, lo cual constituyó un aumento de B/.157.0 MM en relación a diciembre del 2017.

- Entrega de cartas promesas por B/.198.3 MM resultado de las acciones del Depto. de Ventas y de la participación en las ferias de vivienda ( Acobir, Expo Vivienda , Expomivi, , Convivienda y Capac)
- Desarrollo de campañas de Préstamos Personales para los sectores económicos del país (jubilados, empleados públicos y empresa privada).
- Desarrollo de campañas de Préstamos Hipotecarios de Viviendas Nuevas y de transferencia y Consolidación.
- Atención a través de almuerzos de negocio con los Gerentes Generales y dueños de promotoras de vivienda para estrechar relaciones de negocios que faciliten la obtención de viviendas dignas a los sectores más necesitados del país.
- Seminario Taller a los vendedores de las diferentes Promotoras que nos refieren clientes a nivel nacional con el tema “ MARKETING DIGITAL INMOBILIARIO, CONSUMIDOR 2.0”, enfoque a las nuevas tendencias del mercado.

#### **Gerencia de Área de Depósitos y Pasivas**

- Se lanzó la cuenta Panamá Ahorra que ofrece un interés de 2% a cuentas con saldo entre 3,000 y 25,000, para diversificar y captar otros segmentos de mercado.
- Se lanzaron las cuentas de ahorro y corriente Superación, dirigidas a emprendedores para fortalecer la bancarización, uno de los pilares estratégicos del Banco, a la vez que se apoya a la pequeña empresa panameña.
- Implementación de la campaña de Ahorro de Navidad, como apoyo al fortalecimiento el hábito del ahorro, y el logro de metas personales de nuestros clientes.
- Se logró un 109% en las metas de aperturas de cuentas en productos de cuenta corriente persona jurídica, cuentas de Navidad, persona natural ahorro y corriente.
- Se implementa la cuenta simplificada para uso de retención del impuesto de inmueble. En cumplimiento de Ley 66 como Agentes Retenedores de Impuesto, a partir del 1 de enero del 2019.
- Se logró crecimiento del 25% en los saldos de cuentas de acreditamiento público y jubilados.

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

- Desembolso de préstamos Hipotecarios por un monto de B/.212.9 MM al cierre de diciembre de 2018, lo cual constituyó un aumento de B/.53.4 MM en relación al año 2017.
- Aprobación e implementación de líneas de producción, asignando tramitadores específicos a Promotores para brindar un servicio más personalizado.

Pavimentación de la Avenida Central en el tramo comprendido entre calle 10 y calle 11. Año 1906.





Gerencia Ejecutiva de

**Banca  
Corporativa**

Tiene como objetivo brindar a sus clientes servicios fiduciarios eficientes, basados en una atención personalizada, construyendo relaciones confiables y duraderas, mediante una eficaz administración de los bienes dados en fideicomiso, operando con transparencia, principios y valores que garanticen el cumplimiento estricto de los requerimientos de los organismos de supervisión, control y rendición de cuentas.

Desde su creación, en el año 2013, ha trabajado en la consolidación del área, concentrándonos en las necesidades fiduciarias del Estado panameño y todas sus instituciones: centralizadas, descentralizadas, autónomas, semiautónomas y sociedades anónimas 100% propiedad del Estado.

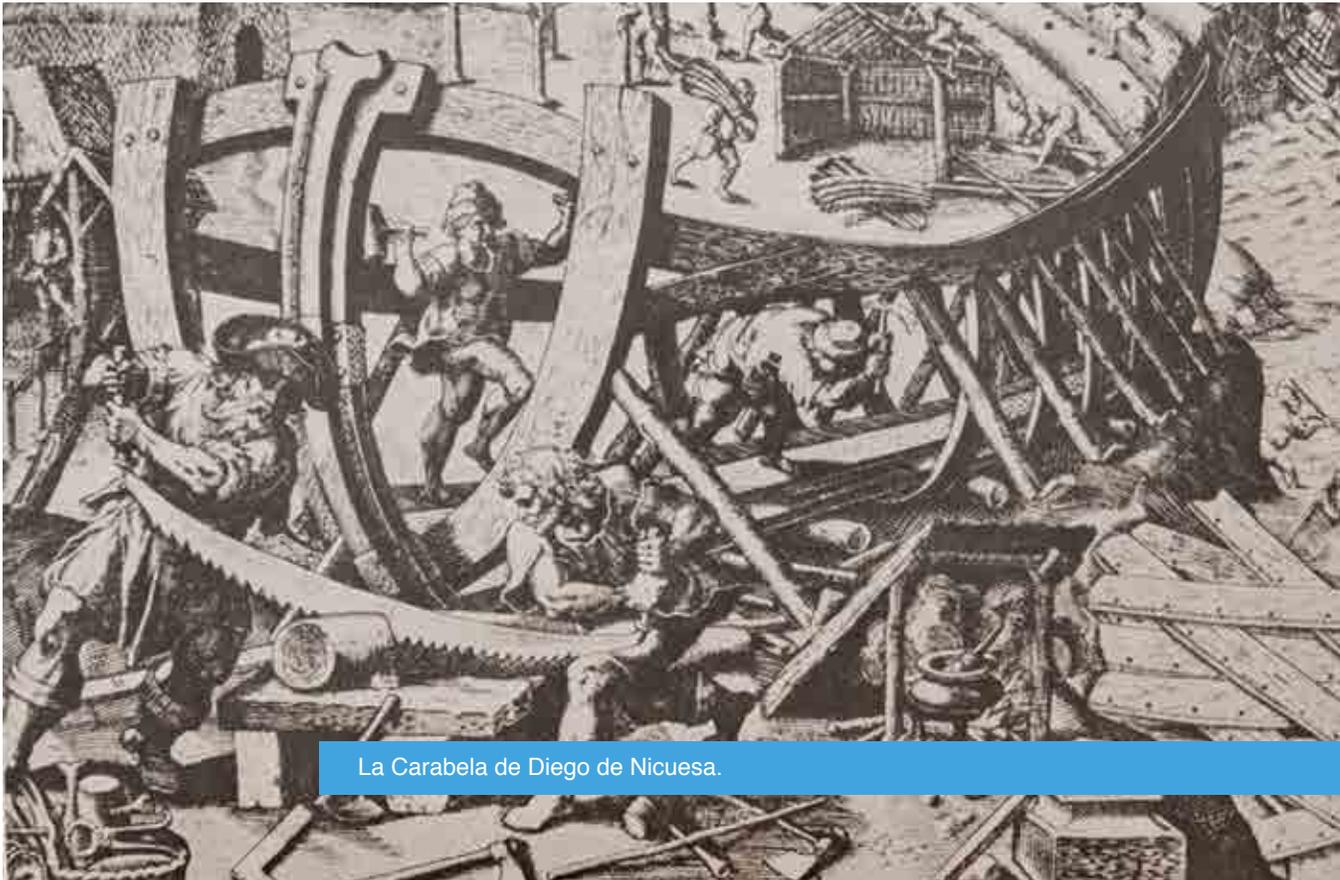
En 2016 se llevó a cabo una reestructuración de la Gerencia, con el objeto de que la cartera de fideicomisos administrada se gestionara de manera aún más transparente, innovadora, sólida y confiable.

En el año 2018 logramos alcanzar el monto de B/.2,405,976,359 en activos administrados, que en comparación a los B/.2,300,615,788 del año anterior, representan un incremento del 5%.

Con respecto al total de activos administrados por Banco Nacional de Panamá, en relación al mercado fiduciario panameño, es de 10.36% para el 2018 y 9.63% en el 2017.

A lo largo del año se capacitó al personal de la Gerencia en diversos aspectos, tales como: la supervisión fiduciaria, la responsabilidad profesional y la seguridad jurídica en los negocios fiduciarios, la titularización inmobiliaria y su importante auge en el mercado de valores. Asimismo, el personal participó en el Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, organizado anualmente por FELABAN.

El personal del Departamento de Operaciones Fiduciarias recibió un Diplomado en Normas NIIF y su aplicación en los Estados Financieros de los fideicomisos administrados.



La Carabela de Diego de Nicuesa.



Gerencia Ejecutiva de

**Banca  
Agropecuaria**

**Procura el financiamiento a sectores productivos a lo largo y ancho de la República, manteniendo una competitividad en este sector con tanto impacto social y económico; mejorando las condiciones de la población rural y del país.**

- **Cartera:**

Incrementar en 6.0% el Saldo de la Cartera de Crédito, basado al cierre de Diciembre de 2017, donde el saldo de cartera era de B/.560.3 Millones, meta propuesta de B/.595.5 Millones; logro alcanzado al 30 de noviembre de 2018 por B/.596.3 Millones (Meta superada).

- **Colocaciones:**

Presupuesto de Colocaciones para el 2018 por B/.157.5 Millones; logro alcanzado al 30 de noviembre de 2018 por B/.194.4 Millones (Meta superada).

- **Días de Campo Agropecuarios:**

Bajo el Tema: Por una nueva generación de productores.

Objetivo: Proporcionar información técnica y financiera, ¿Cómo pasar ésta a las nuevas generaciones? y actualizar a nuestros clientes y los otros invitados para que desarrollen sus proyectos de producción bajo un enfoque gerencial den eficiencia para garantizar una mayor rentabilidad.

Se realizaron 8 “Días de Campo” a nivel nacional, con una asistencia aproximada de 1,500 productores.

- **Otros Logros Alcanzados:**

- Mantener el Programa de Becas para Agrónomos – Convenio Banconal / Zamorano.
- Convenio Banconal – Nestlé (Panamá) – Núcleos de recolección de Leche; actualmente 5 en trámite.
- 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.



Día de pago a trabajadores del Canal. (1904)



Gerencia Ejecutiva de  
**Instituciones  
Financieras y  
Financiamientos de  
Proyectos**

**Continúa dando apoyo para la sostenibilidad de la economía del país, a través de alguno de los sectores más influyentes en las cuentas nacionales.**

- **Sector Bancario:** mantenemos el dinamismo en cuanto a las facilidades crediticias dirigidas a las instituciones financieras bancarias para el fortalecimiento de su capital de trabajo y así impulsar la economía, enfocados en un desarrollo sostenible de nuestro Sistema Bancario.
- **Aseguradoras:** otorgando financiamiento para expansión y consolidación en el mercado panameño.
- **Cooperativista:** mantenemos el apoyo a las cooperativas a nivel nacional, a través de diversos productos y servicios accesibles que les permita crecer y a su vez ofrecerles a sus asociados la oportunidad de obtener productos crediticios y algunos beneficios no tradicionales en el Sistema Bancario.
- **Empresas Financieras:** ofreciendo financiamiento a las Financieras que apoyan a los micro y pequeños empresarios, sirviendo como un eslabón importante en el encadenamiento productivo de estos sectores.

A su vez, durante este año hemos continuado con el crecimiento sostenido, en el financiamiento de proyectos en sectores estratégicos tales como:

- **Sector Energético:** participando en proyectos de energías renovables (Hídrico, Gas y Eólico), así como el financiamiento para la ampliación de las Líneas de Transmisión (principalmente la Tercera Línea de Transmisión).
- **Infraestructura:** impulsando el desarrollo social, a través del apoyo al financiamiento de proyectos de infraestructura vial, transporte masivo y aeroportuaria.



El encuentro de Panquiaco y Balboa.



Subgerencia Ejecutiva de  
**Negocio y  
Fideicomiso**

Tiene como objetivo brindar a sus clientes servicios fiduciarios eficientes, basados en una atención personalizada, que permita construir relaciones confiables y duraderas, mediante una eficaz administración de los bienes dados en fideicomiso, operando con transparencia, principios y valores que garanticen el cumplimiento estricto de los requerimientos de los organismos de supervisión, control y rendición de cuentas.

Desde su creación, en el 2013, ha trabajado en la consolidación del área, concentrándonos en las necesidades fiduciarias del Estado panameño y todas sus instituciones: centralizadas, descentralizadas, autónomas, semiautónomas y sociedades anónimas 100% propiedad del Estado.

En 2016 se llevó a cabo una reestructuración de la Gerencia, con el objeto de que la cartera de fideicomisos administrada se gestionara de manera aún más transparente, innovadora, sólida y confiable.

En el 2018 logramos alcanzar el monto de B/.2,405,976,359 en activos administrados, que en comparación a los B/.2,300,615,788 del año anterior, representan un incremento del 5%.

El total de activos administrados por Banco Nacional de Panamá, en relación al mercado fiduciario panameño, es de 10.36% para el 2018 y 9.63% en el 2017.

A lo largo del año se capacitó al personal de la Gerencia en diversos aspectos, tales como: la supervisión fiduciaria, la responsabilidad profesional y la seguridad jurídica en los negocios fiduciarios, la titularización inmobiliaria y su importante auge en el mercado de valores. Asimismo, el personal participó en el Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, organizado anualmente por FELABAN.

El personal del Departamento de Operaciones Fiduciarias recibió un Diplomado en Normas NIIF y su aplicación en los Estados Financieros de los fideicomisos administrados.



Un día del sorteo de la lotería, frente al Palacio del Obispo (1907).



Gerencia Ejecutiva de

## Relaciones con Instituciones Públicas

La cartera del sector público refleja a noviembre 2018 un total de B/.800 millones, lo que refleja un aumento de B/.598.7 millones en comparación con el año anterior.

Los depósitos a la vista del sector público totalizaron al 31 de octubre de 2018, B/.2,542.1 millones.

Banco Nacional continuó siendo el banco del Estado, al abrir entre enero y octubre de 2018, 293 cuentas corrientes Gubernamentales y además se brindó apoyo a las distintas entidades que solicitan al Banco transferencias internacionales, chequeras, transferencias ACH, entre otros para hacer frente a sus compromisos.

En relación al manejo del Programa de Fondo Solidario de Vivienda, el cual concede en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial subsidios de B/.5,000.00 y B/.10,000.00 a familias con ingresos mensuales de hasta B/.1,200.00. A octubre 2018, esta Gerencia emitió 3,720 subsidios concedidos a través de cartas promesas. De este total, 456 corresponden a cartas promesa de pago por B/.5,000.00 totalizando B/.2.2 millones y 3,264 cartas promesa de pago por B/.10,000.00, totalizando B/.32.6 millones. Así mismo, a octubre 2018 se hicieron efectivas 3,894 pagos a los beneficiarios de dichas cartas, lo que representan 1,730 pagos más que en 2017.



Tramo de la antigua calle de La Merced, antes del empedrado (1904).



---

Gerencia Ejecutiva de  
**Finanzas**

Entre los principales logros están:

- Se cumplió con todas las labores y objetivos trazados, logrando la entrega oportuna de información a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de 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.

- Durante el periodo 2018, el Banco dio cumplimiento a las últimas normativas NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) en sus Estados Financieros, como lo fue la adopción de NIIF 9 Instrumentos Financieros.

A continuación se detallan algunos puntos de relevancia:

**Preparación y Suministro de Información Financiera:**

- Se cumplió con la confección de los Estados Financieros mensuales (interinos), trimestrales, semestrales y anuales, que se envían a diferentes entidades gubernamentales, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Auditoría, corresponsales y otras instancias. El estado financiero semestral es revisado y el anual auditado por auditores externos.
- Se participó de forma activa en el Comité de Auditoría y Comité 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 de Liquidez, cumpliendo así con 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 y mensualmente).
- Se confeccionaron y enviaron los informes regulatorios que mensual, trimestral y anualmente requiere la Superintendencia del Mercado de Valores y la Bolsa de Valores de Panamá. De igual forma, se prepararon y remitieron 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 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**

- En 2018, el Banco logró concluir con la depuración de cuentas y registros contables identificados, logrando también de forma significativa su normalización y 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 por el Área de Contabilidad. Al mismo tiempo, 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.
- La Gerencia de Área de Contabilidad logró capacitar al personal del Banco en la preparación de Actas de Balance, lo cual es de suma importancia para la determinación, control y seguimiento de partidas que por su naturaleza no poseen auxiliares.
- Se participó activamente en la adecuación de la contabilidad según lo establecido en la NIIF 9, como apoyo a las distintas áreas del banco.

### **Capacitaciones**

- Se capacitó el personal de la Gerencia Ejecutiva de Finanzas en diversos temas, principalmente en actualización en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), mediante un Diplomado dictado por la UNESCPA, Seminario de NIIF16 y mediante la participación a la Convención Anual de Contabilidad 2018, entre otros.
- Todos los colaboradores participaron del Programa de Formación en Competencias Blandas, 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. De igual forma se hizo del conocimiento para los participantes las nuevas normativas NIIF, que estarán rigiendo a partir de enero de 2019.

Nativos lavando ropa en las orillas del Canal de Panamá. Año 1906.



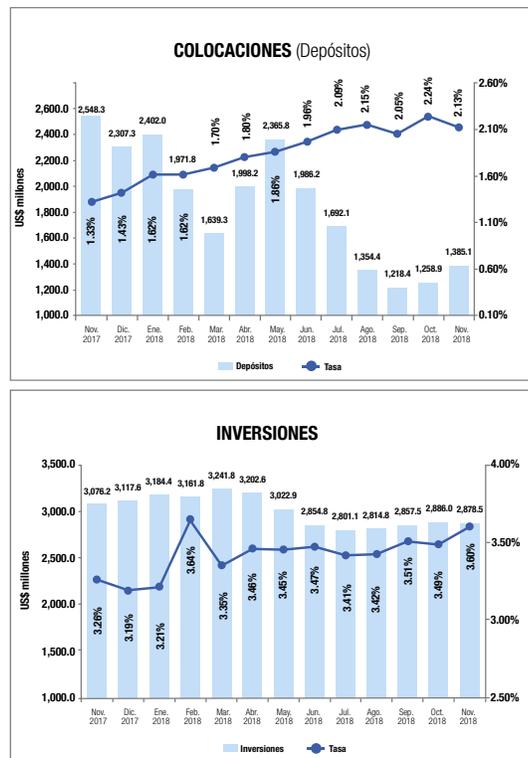


Gerencia Ejecutiva de  
**Tesorería  
y Mercado  
de Capitales**

**Para el año 2018, esta Gerencia tuvo retos y logros relevantes, obteniendo resultados muy satisfactorios, al igual que lecciones aprendidas.**

Retos importantes como: la administración eficiente de la liquidez, los riesgos de liquidez y de tasa de interés, que nos llevó a mantener una prudente gestión del balance como causa de los escenarios de alzas o incrementos en los tipos de interés suscitados durante este año; retos como el lograr preservar siempre el equilibrio, entre la rentabilidad esperada, y la calidad de los activos financieros, que garanticen y sirvan de respaldo a los fondos de los depositantes naturales e institucionales, con un principal hincapié a los requerimientos de fondos gubernamentales y públicos, la cual para este año 2018, nos mantuvo muy activos, colocando a prueba nuestra fortaleza financiera y gestión de la liquidez.

Nuestros activos administrados en colocaciones interbancarias y cartera de inversiones, tuvo una caída aproximada del 20% en comparación al año 2017, a razón del crecimiento de préstamos y obligaciones con los principales depositantes, sin embargo a pesar de poseer un cartera más pequeña que años anteriores, logramos llegar a la meta de ingresos, reflejada en la utilidad neta record generado para este 2018.



Entre otros de los logros importantes, en trabajo en equipo con la Gerencia de Corresponsalía Bancaria Internacional, fue el incremento de nuevas relaciones de Corresponsalía Bancaria, principalmente con la República Popular de China y el fortalecimiento de relaciones actuales con nuestros Bancos Corresponsales, lo cual nos llevó como meta a crecer en nuevas facilidades crediticias y de otros productos financieros, duplicando el total de las facilidades otorgadas que teníamos en comparación con el año 2017, llenándonos de mucho orgullo y satisfacción.

No podemos culminar, sin antes mencionar los fuertes retos no financieros que tuvimos que asumir durante este año 2018, simplificados por la parte “regulatoria y normativa”, como la implementaciones e impactos de normas sustanciales como las NIFF 9, Basilea III y nuevos acuerdos bancarios y de valores, obligándonos a cambiar la metodología y el pensamiento de gestión de nuestros activos, teniendo mayormente análisis de riesgos y otros factores exógenos que puedan minimizar o afectar nuestra rentabilidad.



Gerencia Ejecutiva de  
**Operaciones**

**Esta unidad administrativa, una de las más grandes del banco, brinda un servicio óptimo a miles de clientes diariamente, a través de las cajas de las sucursales, la Cámara de Compensación y la Reserva Nacional, entre otros importantes servicios.**

- Se implementó la impresión de montos en caracteres magnéticos de los cheques, utilizando el módulo de High Speed Encoder de las máquinas Lectoclasificadores NCR, lo que permitió:
  - Eliminación de contrato de mantenimiento de 10 máquinas inscriptoras a razón de B/. 1,775.00 mensual.
  - Suspensión de compra de cintas para las inscriptoras, se usaban un promedio de 50 cintas mensuales con un valor de B/. 13.67 c/u (B/.683.50 mensual) y de jornal 35 x B/. 2.95 (B/.103.25) total B/.786.75. Ahorro total: B/.2,541.75.
  - Se hicieron más eficientes los procesos de Cámara saliente, ya que se eliminó el proceso individual manual para la impresión de montos en los cheques a compensar.
- En Cuentas Corrientes se optimizó el proceso de remesas de Recaudación Tributaria evitando la suma manual de las boletas de impuestos, lo que ha permitido reorientar recursos de personal, dedicando más tiempo a la verificación de los cheques del Tesoro y CSS.
- Implementación del convenio con la CSS para el envío de transferencias en lugar de giros (Ref. Pagos a Jubilados de la CSS).
- Implementación normativa de utilización de nuevos sellos de cajeros.
- Implementación del uso de CRM para la atención de solicitudes.
- Aumento en los ingresos de las áreas de negocios al adicionar nuevas comisiones para los servicios de Soporte y Control.
- Aumento en los ingresos de las áreas de negocios al adicionar nuevas comisiones para los servicios de Transferencias Internacionales enviadas y recibidas.



Gerencia Ejecutiva de

## Innovación y Tecnología

**Sé cumplió con las iniciativas propuestas en el Plan estratégico 2014-2019 y presentadas en Agenda Digital de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).**

- Automatización de los servicios en línea como: el Municipio y a través de Telered: Aseo Capital; Recargas Panapass ENA; Claro prepago y postpago; y aseguradoras MAPFRE, Unity Ducreat y Optima Seguros.
- Desarrollo para seguimiento y monitoreo de tareas de la Junta Directiva y de Gobierno Corporativo.
- Se instalaron y configuraron equipos informáticos para la apertura de las sucursales Las Palmas de Veraguas (Provincia de Veraguas) y Villa Lucre (Provincia de Panamá).
- Se implementó la herramienta de gestión de administración de activos de tecnología, para el inventario de hardware y software de computadoras personales, distribución de software, control remoto y control de contratos y licenciamientos.
- Se realizó el reemplazo de los equipos de comunicaciones Switches (24) obsoletos y fuera de soporte por parte del fabricante.
- Con la adquisición de la Ampliación de Sistema de Virtualización, el Banco puede ejecutar aplicaciones bancarias en una infraestructura que simula, mediante softwares especializados, equipos físicos reales, lo que nos permite tener ahorros en mantenimientos, consumo eléctrico, aires acondicionados y costos de equipamiento. Adicionalmente, la infraestructura está concebida para que brinde una réplica de los sistemas en nuestro sitio de contingencia con lo que aseguramos la continuidad de nuestras operaciones a través de todos nuestros canales de servicios, tanto a clientes particulares y empresas, así como a entidades gubernamentales.
- Adquisición e implementación de un Sistema de Monitoreo de Servidores. Actualmente, el Banco cuenta con más de 100 bases de datos, se requiere una herramienta que monitoree las diferentes bases de datos de forma automatizada, con funciones de detecciones tempranas de problemas y emisión de alarmas ante eventos. Así como contar con información histórica para análisis de rendimientos. Esto igualmente aplica para memorias, discos y procesador en los servidores.
- En materia de seguridad informática nos mantenemos en constante monitoreo y actualización de eventos, que puedan comprometer la seguridad tecnológica y/o eventos que puedan llevar a la afectación de las operaciones del banco.

**Este año realizamos la adquisición de:**

- Nueva versión del Enterprise Police Orchestrator de McAfee, el cual permite el análisis de patrones de conductas anómalas en los endpoints.
- Encriptación de USB. Elimina la herramienta que el banco había adquirido para tal fin, disminuyendo costos, esfuerzo y equipo adicional.

**Obteniendo como resultados:**

- Disponibilidad de banca móvil y banca por internet por arriba del 98%.

Como solución y mejoras al CORE bancario e-IBS fueron aprobados en Comité de Tecnología, nuevos requerimientos al sistema, siendo entre los más importantes las mejoras a la interfaces APC y Ampliación del campo del RUC en Clientes Corporativos.

Se realizan acuerdos con proveedor y a lo interno de la organización para disminuir el tiempo de pruebas.

Se lanzó por Intranet cada uno de los nuevos procedimientos con las mejoras, adecuaciones, necesidades, regulaciones de cada requerimiento, cumpliendo así con los controles de calidad.

La oficina de proyectos administró y gestionó los proyectos de la nueva versión de la Banca Móvil y actualización del motor de la aplicación de la página web del Banco (Joomla).

La Gerencia de Área de Operaciones de Caja/Telered/Plataforma Open, desarrolló e implementó dos requerimientos de aplicaciones en arquitectura open para la Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos: captura de ahorros de Navidad de colaboradores y captura de información de partes relacionadas de colaboradores. En junio se implementó la versión 9 de Control-M y se capacitó a los colaboradores en su uso. En julio de 2018 se dio inicio el proceso de actualización de la versión de Ultimus a la 7.3. En octubre se implementó la versión 8.0.4.12 de Assist.

El Departamento de Contingencia de TI realizó la labor de concienciar a todos los colaboradores de la Gerencia Ejecutiva de Innovación y Tecnología en temas de continuidad de TI, roles y responsabilidades ante activaciones del Plan de Recuperación ante Desastres.

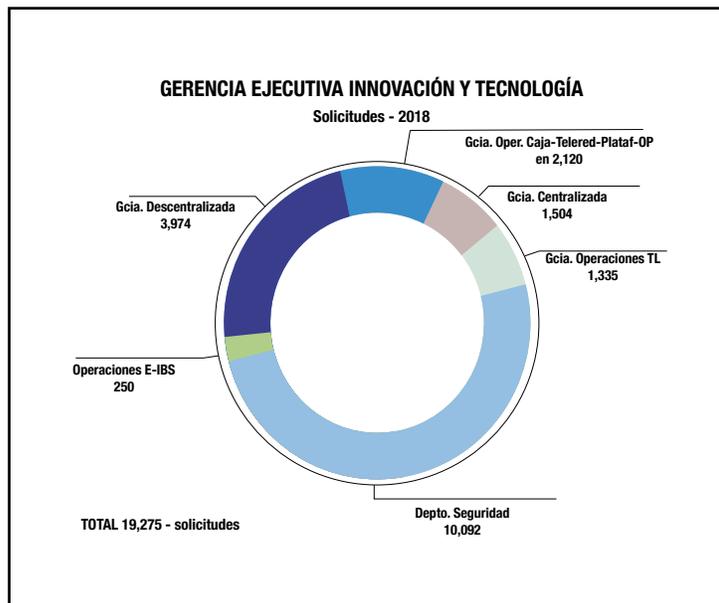
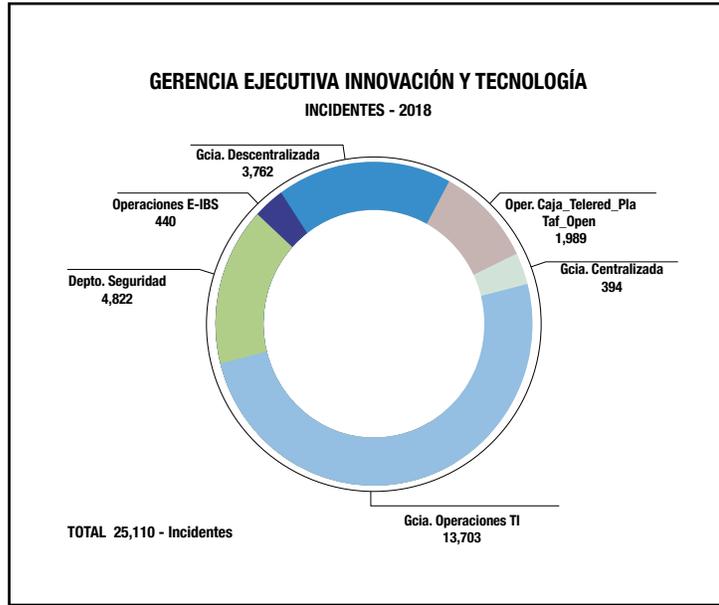
Alinear la gestión y administración entre el Plan de Recuperación ante Desastres y Plan de Continuidad de Negocios y los equipos que interactúan.

Actualizar y mantener el cronograma del Plan de Trabajo de Contingencia de TI, para medir el avance y seguimiento de los procedimientos y pruebas del Plan de Recuperación ante Desastres. Realizamos un total de trece 13 pruebas de contingencias, entre las que se incluyen 3 pruebas de activación del Sitio Alternativo, donde una fue integral con los usuarios funcionales (DRP-BCP).

#### **El Departamento de Service Desk - Ambiente de Desarrollo del Service Desk:**

- Configuración del Módulo de Solicitudes con Flujo de Trabajo para llevar solicitudes de accesos y perfil en e-IBS, en los Departamentos de Parámetros y Seguridad de Sistemas.
- Configuración del Módulo de Contratos de Servicios, para llevar los contratos de mantenimiento de la Gerencia Ejecutiva de Tecnología a nivel de alarmas, antes del vencimiento para su gestión y seguimiento.
- Partición de Datos de la Gerencia de Área de Análisis Económico, para llevar las solicitudes de proyectos de inversión que conlleva al análisis cualitativo y cuantitativo, a nivel de ROI (Retorno sobre la Inversión).
- Upgrade de versión 12.5 a 14.1, última versión, para llevar mejoras, requerimientos y particiones de datos en la herramienta, antes de llevarlo a producción.
- Contrato de Mantenimiento preventivo y correctivo de la aplicación Service Desk, con el proveedor ADR y la fábrica CA por un período de 20 meses, período(15 de enero 2018 al 14 de septiembre 2019).
- Inducción de cómo utilizar la herramienta Service Desk, a través de la herramienta e-learning, para los colaboradores de primer ingreso y colaboradores en general.
- Dentro de las labores realizadas por parte de las diferentes Gerencias de Área de Tecnología durante

el 2018 han sido atendidas a la fecha por nuestras Gerencias, aproximadamente 25,110 incidentes y 19,275 solicitudes.





Subgerencia Ejecutiva de

# Canales Virtuales

**Desarrolla una estrategia integral que nos permita acelerar la ejecución de proyectos digitales innovadores, labrando el camino hacia la transformación digital de los canales, apalancándonos en nuevas tecnologías emergentes y modelos como alianzas con Fintech.**

**Brindar una oferta amplia de servicios bancarios, a través de todas las plataformas digitales, es un elemento clave para alcanzar el éxito y es nuestro principal reto.**

## **PROGRAMAS SOCIALES - CLAVE SOCIAL**

En la actualidad seguimos trabajando en la automatización de los pagos de programas sociales. Este año incorporamos el programa Panamá Bilingüe. Durante el 2018 se incorporaron 163,526 nuevos beneficiarios de los diferentes programas sociales del Gobierno de la República de Panamá.

## **Colocación de tarjetas Clave Regular e incremento en el uso de POS**

Para este 2018 se trabajaron dos frentes en la línea de tarjetas Clave, el uso en puntos de ventas y la adquisición de tarjetas Clave, para esto realizamos campañas de mercadeo agresivas, apoyadas en nuestra participación en el mundial, black weekend Panamá y alianzas con comercios. Se colocaron 51,600 nuevas tarjetas clave regular. Al finalizar este 2018, BNP tiene un total de tarjetas activas en el sistema clave de más de 700,000.

Banconal anuncia su nueva tarjeta Clave integrada con el sistema de transporte público urbano, con el fin de hacerle la vida más fácil a los miles de usuarios tanto del metro bus como del metro de Panamá. Cabe destacar que Banco Nacional de Panamá es la primera entidad bancaria en utilizar la tecnología Pure, certificada por la marca Gemalto, que se especializa en ofrecer tarjetas inteligentes y otros productos de seguridad digital.

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

La Gerencia de Desarrollo de Canales Virtuales incorporó en Banca en línea nuevas funcionalidades como pagos con débito a tarjeta de crédito, nuevas opciones de pagos y recargas entre las que podemos mencionar, Municipio, aseguradoras, donaciones, Panapass y Claro.

Se actualizó nuestra aplicación de Banca Móvil con una nueva imagen y modernas funcionalidades que le brindan al cliente una mejor experiencia de uso.

## **Cajeros Automáticos**

Durante el 2018 iniciamos la instalación de nuevos cajeros automáticos (ATMs), logrando ampliar nuestra cobertura a nivel nacional. A la fecha contamos con 214 cajeros automáticos activos y para finalizar el 2018 se ampliará el parque de cajeros automáticos a 224 a nivel nacional.

## **Canales Virtuales**

Nuestros canales virtuales Banca en Línea, ATMs, Banca Móvil e Infovoz han realizado más de 25 millones de transacciones monetarias y no monetarias. Se inicia piloto de pago de programas sociales con el Ministerio de Desarrollo Social (Mides), por medio de su Billetera Electrónica en las áreas de Chilibre, Pacora y San Martín, aproximadamente 200 beneficiarios y 4 tiendas del programa Senapan participaron de este piloto.

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.

Integraciones con cadenas comerciales para aceptación de pagos por medio de código QR, comercialización de la Billetera Electrónica para consultas, pagos, recargas, transferencias, micro créditos, gestión de campañas, programa de fidelización, entre otros.



Gerencia Ejecutiva de

## Asesoría Legal

**Demostrando el compromiso de nuestro personal, en la Gerencia de Área de Contratos se atendieron más de 20,000 solicitudes de servicios, entre confección de minutas y escrituras, cierres, inscripciones, investigaciones y certificaciones, apoyando de esta manera al logro de las metas de negocio de las bancas de consumo y corporativa. De igual manera, se brindó asesoría legal oportuno a las áreas de Fideicomiso y de Negocio Internacional.**

En la Gerencia de Área de Asuntos Jurisdiccionales, el equipo legal demostró su alta calidad de desempeño en la atención de los procesos judiciales y administrativos atendidos:

- Se logró el cierre de cuatro (4) procesos judiciales por cuantía de B/.232,367.47.
- De los veintinueve (29) procesos de reclamos presentados contra el Banco, en la Superintendencia de Bancos de Panamá, se logró el cierre de diecinueve (19) reclamos con decisión favorable al banco y una decisión en contra, en tanto que los diez (10) restantes se siguen gestionando a través de recursos.
- En cuanto a las quejas de ACODECO, de las dieciséis presentadas contra el banco, se resolvieron cinco (5) a favor, dos (2) en contra y las demás se encuentran pendiente de recursos.

La recuperación vía cobro coactivo nuevamente superó las metas establecidas: B/. 1,544.785.43, por encima de los 7.3 MM fijados como meta, para un total de B/. 8,844.785.43. Con estos resultados los juzgados ejecutores demostraron su constancia, dedicación y empeño en el cumplimiento de sus labores.

El soporte legal a todas las dependencias del banco se manifestó en las 4,303 consultas absueltas, criterios legales emitidos, revisión de documentos, confección de notas y resoluciones, con un grado de cumplimiento altamente efectivo.

La Gerencia Ejecutiva de Asesoría Legal también cumple un rol asesor con asistencia a los distintos Comités de Crédito y Comités Administrativos requeridos, con la emisión de opiniones puntuales y especializados; así como con recomendaciones de mejoras desde las experiencias obtenidas en los distintos procesos judiciales o administrativos que se atienden.

Nuestra labor impacta de manera positiva a todas las áreas del banco; el compromiso es brindar asesoría de calidad, efectiva y eficiente; nos proponemos continuar con esta labor durante el próximo año, mejorando más el estándar de calidad en la atención que brindamos.



Gerencia Ejecutiva de

## Servicios Administrativos

- La Gerencia de Administración y Venta de Bienes Adjudicados logró la venta de 19 bienes inmuebles por la suma de B/.2,107,117.11 y 3 lotes por la suma de B/.2,860.00, logrando así disminuir la cartera durante el presente año, obteniendo una ganancia de B/.1,568.501.34.
- La Gerencia de Área de Contrataciones Públicas, en su rol principal de atender y procesar todas las solicitudes de compra que reciba de los usuarios en las distintas áreas administrativas y operativas del Banco, durante el año recibió un total 1990 solicitudes de compra, atendiéndose efectivamente el 99%.
- Como parte del Plan Quinquenal de apertura de Sucursales, se apoyó a la Gerencia de Obras en concretar las compras de los terrenos y/o locales para establecer las nuevas sucursales.

- La Gerencia de Servicios Generales, a través del departamento de Bienes en Desuso, formalizo 18 donaciones (365 artículos) a diversas entidades gubernamentales, sin fines de lucro y centros educativos en el territorio nacional, reforzando así la labor social que realiza el Banco.
- El departamento de Proveduría, a octubre de 2018, logró un ahorro en contención de gastos por la suma de B/. 81,992.74, en los ajustes que se realizan en las requisiciones de útiles solicitados por los usuarios a nivel nacional.
- La Gerencia de Soporte Administrativo, en conjunto con el departamento de transporte, buscando la eficiencia en los procesos para mejorar cada día la atención a nuestros clientes, logró que el revisado y adquisición de placas de 375 vehículos a nivel nacional se realizara en menos tiempo:

Área Central: 102 autos, de 30 días a 20 días (reducción del 33%).

Área Occidental: 87 autos, de 30 días a 10 días (reducción del 67%).

Área Metropolitana: 186 autos, de 90 días a 45 días (reducción del 50%).

- Se adquirió el servicio de Asistencia Vial para 375 vehículos a nivel nacional, con el objetivo brindar seguridad y beneficios a los conductores al tener algún percance en el territorio nacional. Es importante mencionar que somos la segunda entidad gubernamental que tiene este beneficio.



Gerencia Ejecutiva de

## Procesos y Mejora continua

Durante el 2018, ha generado múltiples iniciativas con impactos favorables en los diferentes procesos del banco, a través de los diferentes departamentos que lo constituyen:

- **Procesos**
- **Procedimientos Activos**
- **Procedimientos Pasivos**
- **Procesos y Mejora Continua**

En el Departamento de Procesos se han gestionado 156 proyectos, de los cuales se han logrado implementar el 40% al mes de septiembre. De los cuales podemos resaltar los siguientes:

- Estandarización de los sellos utilizados en Caja (recibido y pagado), por un sello estándar (sello de procesado), con el cual se llegó a reducir tiempos en la transaccionalidad y mejoras al proceso.
- Evaluación de tiempos de proceso de la Reserva Nacional (recibo, pago, conteo y embarque), para la identificación de indicadores de productividad.
- Suspensión de estados de cuenta cheques pagados a clientes particulares y comerciales, con el cual se llegó a reducir costos operativos al Banco y reforzamiento del compromiso del Banco siguiendo su plan de sostenibilidad ambiental.
- Automatización de procesos con la implementación de la herramienta CRM, en áreas operativas del Banco.
- Automatización de comprobantes de pago a los colaboradores del banco e implementación de la ficha digital.
- Implementación de Modelos Operativos en diferentes áreas del banco, con el fin de clarificar responsabilidades y líneas de comunicación y coordinación entre las diferentes áreas.
- Reestructuración y automatización del proceso de Feria en Stand, reduciendo tiempos de respuesta a los clientes que participan en estos eventos, hasta el momento de la aprobación del crédito.

Adicional, dentro de la gestión de proyectos, nuestra Gerencia Ejecutiva está liderizando proyectos, organizaciones y regulatorios, tales como:

- Proyecto de Actualización y Regularización de Clientes Pasivo y Activo, el cual se encuentra en fase de planificación.
- Proyecto LBTR en la Cámara de Compensación, el cual se encuentra en fase de contratación.
- Proyecto Conozca a su Colaborador, el cual se encuentra en fase de recolección de datos.
- Proyecto de Implementación de Mejoras en el Proceso de Préstamos Hipotecarios, el cual se encuentra en fase de implementación.

Entre los principales logros de los Departamentos de Procedimientos Activos y Pasivos están:

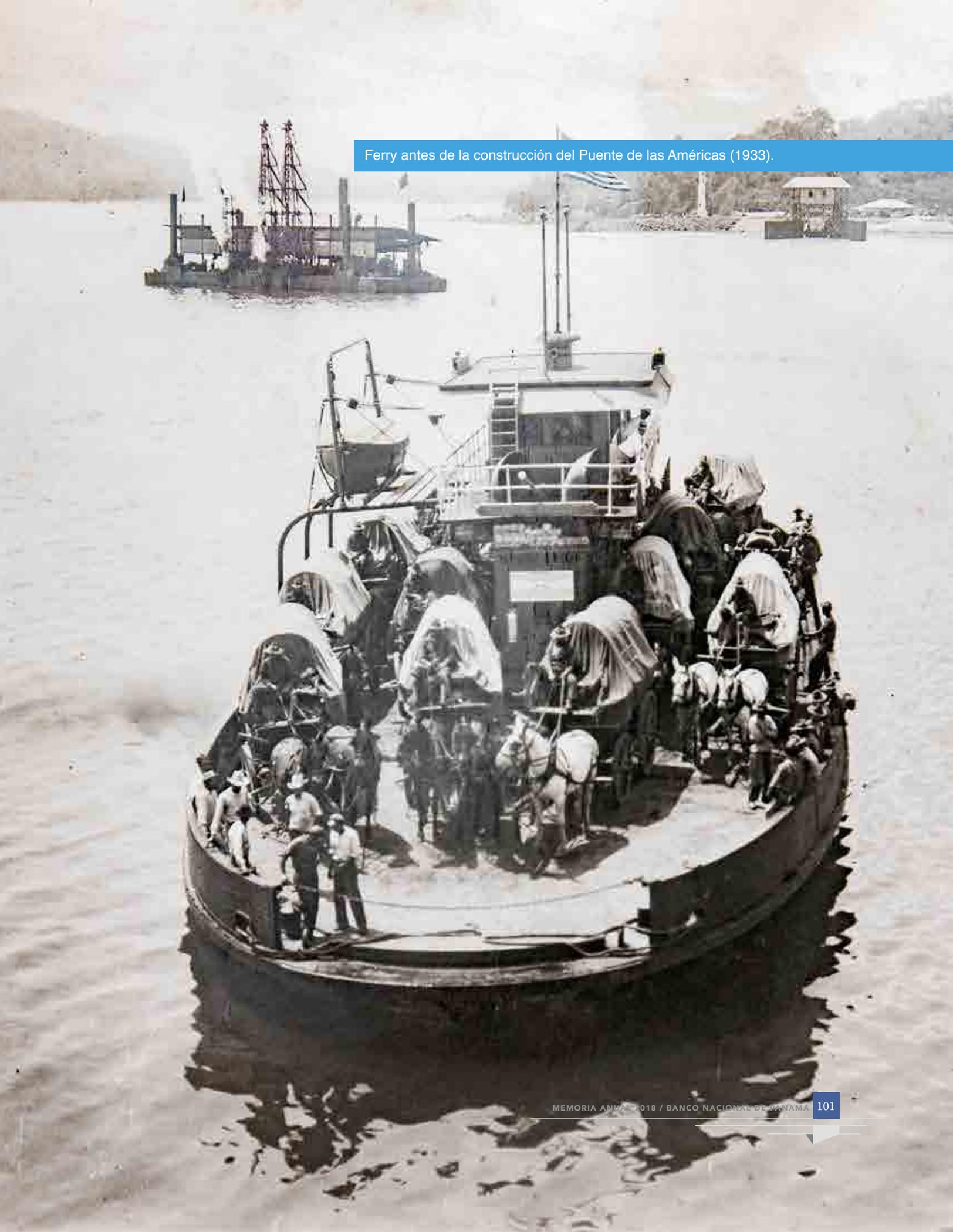
- Gestión de revisión de políticas y controles del Banco, a través 46 sesiones del Comité Ejecutivo de Procedimientos hasta la fecha, lográndose la aprobación de 33 manuales nuevos durante estas sesiones.
- Se ha gestionado la aprobación de 920 políticas en el Comité Directivo de Riesgo y Políticas y Junta Directiva, de las cuales 630 son nuevas y 290 son modificadas.
- Administración de 136 manuales, que están constituidos por 523 procesos, 2188 procedimientos y 81 manuales de usuario.
- Implementación del Buzón de Consultas Procesos, el cual permite canalizar todas las consultas que mantienen los colaboradores y entes fiscalizadores como: Auditoría, Control Interno, Cumplimiento y Riesgo, en relación a los procedimientos del Banco.
- Aprobación del nuevo Manual para la Elaboración, Presentación y Publicación de Procedimientos, Procesos, Instructivos, Formularios y Plantillas, el cual implementa una nueva metodología para la presentación de políticas, controles y riesgos asociados a los mismos. Este último punto en coordinación con la Gerencia Ejecutiva de Riesgo Integral.

En el Departamento de Mejora Continua se han tenido los siguientes logros:

Implementación de herramientas para la mejora de la calidad de la información contenida en nuestro sistema de datos, tales como:

- Control de Garantías.
- Gestión de Calidad de Clientes.
- Aporte a mejoras en los procesos, unificando y automatizando distintos formularios para reducir los tiempos de captura de datos en proyectos como:
  - Mantenimiento de Préstamos y Garantías.
  - Apertura de Cuentas Masivas para Canales Virtuales.
  - Conoce a tu Colaborador (Matriz de Riesgo de Colaborador).
  - Trámite y Seguimiento de Créditos Hipotecarios.
  - Gestión de Proveedores.
  - Calificación de Clientes.
- Creación de 73 nuevos formularios para las áreas administrativas, operativas y bancas de negocios, logrando su estandarización y control en el manejo de los mismos.
- Gestión para la implementación de las capacitaciones virtuales

Ferry antes de la construcción del Puente de las Américas (1933).





Gerencia Ejecutiva de

## Obras, Proyectos y Mantenimiento

Cumpliendo con el Plan Quinquenal de la administración del Banco Nacional de Panamá, se alcanza la apertura de cinco nuevas sucursales, las cuales servirán a las regiones de Panamá Metro, Panamá Oeste y Central como son Las Palmas, Villa Lucre, Parita, La Arena y La Pintada.

Actualmente estamos construyendo las sucursales de Pedregal y San Carlos con un avance de 95%, Los Pozos con un 75%, las mejoras en Capira con un 90% y las reubicaciones para Chepo La Concepción con un 45% y 22% de avance, respectivamente. Otros proyectos que han iniciado la construcción son las sucursales para Gualaca, Dolega, Changuinola, Natá, Zona Libre y Casco Antiguo.

En abril se culminaron los trabajos de remodelación en el mezanine de la sucursal Transistmica para las Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento y Operaciones por un monto aproximado de B/350,000.00, mejorando los espacios para 60 colaboradores. En la sucursal de Casa Matriz se mejoró los acabados de las cajas, se construyó una nueva oficina para el Gerente y oficial de crédito, una cafetería y se amplió el área de operaciones por un monto de B/.350,000.00.

A través de la Gerencia de Inspecciones se han realizado remodelaciones en las sucursales existentes como son: Séptima Central, Chitré, Los Santos, Las Tablas, Macaracas, Chiriquí Grande y Puerto Armuelles. Además, se han construido los aleros perimetrales en Aguadulce y Circunvalación, cercas, revestimientos de pisos, instalación de cortinas, mejoras en cafeterías, remplazo de letreros y nuevos mobiliarios entre otros por un monto mayor de B/.1,000,000.00, para beneficio de colaboradores y clientes.

Apoyando la responsabilidad empresarial se finalizó con la segunda etapa de mejoras en la Escuela José Dolores Carrizo. Los trabajos consistieron en instalación de cielorraso y baldosas de los salones, pasillos y vestíbulo. Además, pintura de puertas de hierro, pasillos, instalación de lámparas y azulejos en área de la fuente de agua para los niños y se colocó granito en los sobres del salón de laboratorio. Mucho de estos trabajos fueron realizados con entusiasmo por los colaboradores del banco.

En el área de la Gerencia de Mantenimiento se puede destacar la adecuación urgente que se requirió realizar para el Centro de Jubilados para poder realizar los pagos de CEPADEM. En temas de mantenimiento en general se destaca el trabajo mayor que requirió realizarse para actualizar las infraestructuras de continuidad eléctrica en Casa Matriz como fueron el cambio de cinco interruptores de transferencia que controlaban la planta eléctrica existente, elevador y UPS y la instalación de planta eléctrica por un monto aproximado de B/.250,000.00. En tema de aire acondicionado en este año se logra el 100% en unidades que operan 24hrs con equipos inverters. En tema de centrales, igualmente tenemos en un 99% de todas las unidades a nivel nacional con menos de 10 años de vida.

En mejoras podemos destacar que en la ampliación de la sucursal de Metetí se tuvo que cerrar las instalaciones para realizar los trabajos. Esta situación involucró el reto de continuar dando servicio a los clientes de tan productiva área por lo que se desarrolla un nuevo producto: la sucursal móvil con plataformas, crédito, cajeros y gerente, en tres contenedores marinos. Se requirió de un diseño eficiente cumpliendo con los parámetros de seguridad, pero flexible para ser usado de diversas formas de requerirse modificaciones. Con esta nueva sucursal móvil se puede dar respuesta de forma rápida para colocar una sucursal en cualquier punto a nivel nacional, según sea determinado por la Alta Gerencia.



Gerencia Ejecutiva de

## Mercadeo Institucional

**Unidad administrativa encargada de velar por la buena imagen y sana reputación de la institución.**

**Se desarrolló un innovador plan de promoción y comunicación, informando y atendiendo a todos nuestros grupos de interés, a través de efectivos canales de divulgación.**

### **Gerencia de Área de Mercadeo**

- Se aumentó de forma importante en las redes sociales los seguidores y el nivel de interacción con ellos, logrando mayor lealtad de marca.
- Mejoramos el proceso de atención a través de nuestras redes, acortando el tiempo de respuesta y por ende una atención más rápida a sus consultas.
- Se logró completar una fase de la actualización del programa Joomla, el cual administra los contenidos de la página web.
- Se lanzó la nueva categoría de Video para el Concursos de Artistas Noveles.
- Se brindó apoyo en temas de imagen y señalización a las nuevas sucursales de Parita, La Pintada, La Arena y Las Palmas.
- Como apoyo a la imagen de marca del banco se implementaron nuevos muebles cobertores para los nuevos cajeros automáticos.
- Se adquirió nuevo equipo de filmación (cámaras, drone, micrófonos) para mejorar la calidad de nuestras filmaciones y trabajos de video para eventos del banco.
- Se inició la producción de videos para redes sociales y se lanzó un nuevo stand para realzar la imagen del Banco Nacional de Panamá, con respecto a su participación en ferias hipotecarias.

### **Gerencia de Área de Relaciones Públicas**

Banco Nacional de Panamá identifica dos áreas básicas donde dedica importantes esfuerzos para el sostenimiento de la imagen institucional: el fomento a la producción agropecuaria nacional y el incentivo a las actividades artísticas y culturales, principalmente en los niveles infantiles y juveniles.

En esta dirección se desarrollaron actividades donde productores exitosos compartieron sus experiencias en siete Días de Campo, acercamientos altamente fructíferos por su acción práctica. Esta actividad se organizó en todo el país y asistieron más de 1,200 productores.

El aporte cultural estuvo compuesto por exposiciones temporales y el patrocinio de los más importantes eventos folclóricos y artísticos, liderado por los Concursos de Arte Banconal, de fotografía, pintura, escultura y video aficionado, certámenes que estimulan el talento nacional de artistas y realizadores emergentes que buscan oportunidades para proyectar sus capacidades. Este año entregamos premios por más de B/.27,000.00.

### **Gerencia de Área de Organización de Eventos**

- Se atendieron con éxito las diez ferias nacionales en logística e inauguración, innovando este año en las Ferias de Azuero y David con eventos colaterales para las áreas de negocios y Ferias de Salud, y en Atlapa cinco Ferias Inmobiliarias.
- En la celebración del 114 aniversario de fundación del Banco Nacional y con el ánimo de promover la imagen de nuestra institución se realizó con éxito Feria de Servicios Gubernamentales y Salud, donde se contó con la participación 15 instituciones y 30 puestos de salud, además de presentaciones de Conjuntos Folclóricos y Orquestas para el deleite de los clientes y colaboradores.
- Se realizó por primera vez la Feria de Coleccionistas en la Casa Museo del Banco Nacional realizado el 30, 31 de octubre y 1 de noviembre, donde se dieron cita, exposiciones de monedas, estampillas, juguetes, búhos y deportes, entre otros artículos.
- Apoyo en la generación de actividades para las áreas de negocios, por lo que este año se generaron para el Área de Consumo. Además se realizaron con éxito tres seminarios taller Marketing Digital 2.0 en el área Metropolitana, Centra, y Occidental con la asistencia de 400 agentes inmobiliarios, logística y coordinación de siete Días de Campo en el Área Metropolitana, Central y Occidental.

## **Gerencia de Área de Comunicaciones**

Como parte fundamental de la estrategia de comunicación del banco de todos los panameños, se realizaron distintos planes de comunicación a través de diversos canales directos y masivos.

Por tercer año consecutivo, se transmitió dos veces al mes el segmento “Bancarizarte” con su slogan “El arte de la cultura bancaria”, por RPC Radio. Este año tuvimos diversos temas financieros de interés, tanto educativos como informativos para los oyentes del programa “La Mañana Espectacular”, por donde se transmite. Adicionalmente, el segmento se sigue difundiendo de manera directa en nuestro canal de Youtube.

Con la participación de estudiantes de Periodismo de la Facultad de Comunicación Social de UNACHI, así como comunicadores sociales de radio, prensa, televisión y medios digitales, de la provincia de Chiriquí, se realizó de manera exitosa el IV seminario “Periodismo y Sector Bancario en la Era Digital”. El tema principal del seminario fue la innovación, con énfasis en la bancarización digital y el cumplimiento de la normativa, contenido que fue atinadamente desarrollado por los expositores en cada una de sus magistrales ponencias.

Para proyectos especiales se realizaron planes de vocería en diferentes medios de comunicación en todo el país.

En materia de divulgación de información referente a Banco Nacional, indicamos que se confeccionaron 80 notas de prensa y 35 comunicados, generando 4,237 impactos noticiosos positivos en medios impresos, digitales, radiales y televisivos. Se respondieron 52 cuestionarios y se realizaron 225 entrevistas en diversos medios de comunicación.

Se atendió de manera oportuna y en el tiempo establecido, las quejas y sugerencias a través del canal 311 del Centro de Atención Ciudadana, de la Autoridad de Innovación Gubernamental, atendiendo un total de 56 servicios solicitados, con efectividad.

La principal herramienta de comunicación interna, que se publica de manera cibernética bimensualmente, tuvo un aumento de solicitudes y fieles lectores, reforzando el sentido de pertenencia de todos los colaboradores. Además, se mantiene un proceso de modernización del sistema de tableros informativos, para lograr unificar de manera digital y cibernética nuestros canales de comunicación interna.

## **Gerencia de Área de Publicidad**

- **Publicidad Digital:** Banco Nacional de Panamá incluye dentro de sus campañas esta moderna herramienta, ampliando su cobertura, manteniéndose en sintonía con las nuevas tendencias publicitarias.
- **Investigación de Mercado:** se realizó esta práctica para conocer la posición de la institución bancaria, en el aspecto de admiración en la ciudad capital, dando como resultado positivo estar dentro de las 5 primeras posiciones como empresa admirada por los panameños.
- **Campaña Institucional “Nada es Imposible”:** realizada en el tiempo previo y dentro del mundial de fútbol Rusia 2018, donde nuestra Selección Nacional de Fútbol llega por primera vez a este certamen. La misma alienta a los panameños a que enfrentemos los retos con la frente en alto. Porque somos un país pequeño en tamaño, pero grande en espíritu.

- Para la Banca de consumo se realizaron diversas campañas, entre ellas:
  - Préstamos Hipotecarios “Nada Mejor”: realizada apegada al sentimiento de aspirar a un nuevo hogar y que no hay nada mejor que tu casa propia, para seguir cumpliendo tus metas o sueños.
  - Campaña de Ahorros “Ahorra Panamá”: con el objetivo de hacer un llamado a la conciencia de las personas e incentivar el hábito del ahorro en todos los sectores del país, resumiendo que con cada monedita que ahorres, aportas a tus sueños y haces que los mismos se hagan realidad. Junto con esta campaña se realizó un inserto de más de 15,000 alcancías en el periódico Mi Diario el 31 de octubre, celebrando el Día Mundial del Ahorro.
  - Ahorro de Navidad: su finalidad es incentivar a la población a que planifiquen sus gastos de fin de año, ahorrando con una cuenta de navidad en el Banconal.
  - Tarjeta de Crédito: para incentivar el uso de las tarjetas de crédito se crearon 4 promociones, campaña “VISA premia con un viaje a tu destino favorito” (con el uso de todas nuestras tarjetas, excluía la empresarial), Cash Back Día del Padre, Black Weekend “Quintuplica tu Cash Back” y Black Friday.
  - Nuevos Productos: se brindó el apoyo a nuevos productos de cuenta de ahorro, Panamá Ahorra y Cuenta de Ahorro Superación. Ambas dirigidas a mercados distintos para captar nuevos clientes.
  
- Campaña de Canales Virtuales: destinada a la Banca en Línea y la nueva imagen de nuestra Banca Móvil, haciendo énfasis en su funcionalidad y seguridad, para que los clientes puedan realizar sus transacciones desde cualquier lugar sin necesidad de asistir a una sucursal.
  
- Campaña Tarjeta Clave: para tarjetahabientes de Banco Nacional. Promueve que nuestra clientela utilice el sistema Clave para realizar sus pagos en comercios a nivel nacional y de esta forma entraban en una tómbola donde habían 20 ganadores de B/. 500.00 cada uno.
  
- Héroes: por tercer año consecutivo, participamos del Proyecto de RSE Héroes por Panamá, el cual incentiva a la comunidad en general al desarrollo de actividades en pro de los más necesitados.
  
- Mundial del Barrio: participación de Banco Nacional de Panamá por cuarto año en el proyecto Mundial del Barrio, que ayuda a promover una vida sana a los jóvenes de nuestro país, a través del deporte del fútbol, en este proyecto se impactan más de 10,500 jóvenes y niños.



Gerencia Ejecutiva de

# Seguridad

Cumpliendo con su responsabilidad de garantizar una adecuada prevención, protección y custodia de todos los colaboradores, clientes, bienes y valores del Banco Nacional de Panamá en todo el territorio nacional, esta Gerencia cuenta con una Seguridad Integral con tecnología de punta, escalonando en los planes corporativos, orientados al bienestar de sus colaboradores y clientes.

Contribuyendo a la labor que realiza el personal de la Gerencia Ejecutiva de Seguridad, se hizo entrega de equipos, tales como: chalecos antibalas, zambrones, fundas para pistolas, calzados y pistolas taser, a nivel nacional.

Cumpliendo con los Acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (1-2007 y el 1-2012 respectivamente).

- Se implementó el Sistema de Control de Acceso a Nivel Nacional del Banco Nacional de Panamá.
- Se inicia la Ejecución del Proyecto de “Servicio de Monitoreo de Alarmas y Video para Cajeros Automáticos a nivel nacional del Banco Nacional de Panamá”.

#### **Puertas de Esclusas:**

Continuando con el sistema de control de acceso a las sucursales a nivel nacional, se instalaron este año 16 puertas de esclusas, con el objetivo de garantizar un alto nivel de seguridad a los clientes y colaboradores de Banco Nacional de Panamá, brindándoles un ambiente seguro, libre de intrusión física de actividades delictivas.

Desde el inicio de este proyecto, en el año 2015, a cincuenta sucursales se les instaló este sistema de control de acceso y detección de metales, de las cuales siete se les han instalado dobles puertas por el alto tránsito de clientes.

A pesar de que el Banco maneja una gran cantidad de clientes, a nivel nacional, estos dispositivos han sido aceptados de forma positiva por los clientes y colaboradores, ya que ofrecen bienestar para la seguridad de todos.

#### **Capacitación del Personal:**

La Gerencia Ejecutiva de Seguridad le brinda capacitación continua a sus colaboradores, con capacitadores nacionales y extranjeros, a fin de aumentar la competencia para garantizar el desarrollo de habilidades, incorporando nuevas tecnologías y brindándoles las herramientas para la realización de sus funciones, manteniendo la eficiencia en la atención al cliente, cumpliendo con los procedimientos de la Institución y protocolos de seguridad existentes, tales como:

- Seminario para jefes y supervisores de seguridad bancaria.
- Medidas preventivas de seguridad.
- Seguridad integral.
- Seguridad perimetral (Asociación Latinoamericana de Seguridad)
- Taller de cuerdas.
- Práctica de tiro (fase I y II).
- Uso y manejo de pistolas taser.
- Curso de Sistemas de Video Vigilancia IP (CCTV2), para técnicos de comunicación y alarmas (Asociación Latinoamericana de Seguridad).
- Sistema de control de acceso Lenel On Guard para técnicos de comunicaciones y alarmas, instalados en las sucursales del Banco Nacional de Panamá.
- Apoyo a otras instituciones del Estado, capacitando en materia de identificación de billetes falsos.

La Gerencia Ejecutiva mantiene una estricta coordinación con los estamentos de seguridad del Estado, y es 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.



---

Gerencia Ejecutiva de

# Recursos Humanos

El Banco Nacional de Panamá tiene como una de sus prioridades tener colaboradores motivados y comprometidos con la Institución. Para ello, durante el 2018 se han desarrollado programas de salud con miras a la prevención de enfermedades en diversas sucursales y unidades administrativas. Además se han realizado programas deportivos y de ayuda económica.

Dentro de los programas y actividades se detallan los siguientes:

- Para el año 2018 se coordinaron 16 Jornadas de Salud, que incluyó sucursales del interior de país, cubriendo un total de 1,052 colaboradores a nivel nacional. En estas jornadas se hicieron examen de Glicemia, toma de presión arterial, IMC, examen de la vista, Electrocardiograma, Densitometría Ósea, Mamografía, Papanicolaou, atención odontológica, actualización de pólizas de últimos gastos, vacunación, atención de medicina general, Fonoaudiología, Nutrición y asesoría farmacéutica. Esta actividad contó con el apoyo de las Policlinicas de la Caja de Seguro Social de: Colón, Betania, San Francisco, Calle 17, Aguadulce, San Miguelito, Chitré, Óptica Tapia, APLAFA, ANCEC, Grupo Emy y Ministerio de Salud.
- En lo que respecta a uniforme, se entregó al personal que participa en Ferias, CAIPI, conductores, mensajeros, seguridad, suéter y jeans al personal de mantenimiento, al igual que botas, suéter para el personal de sucursal y calzados a mensajeros y conductores. Se entregó uniforme al personal femenino que ingresó a laborar en el banco.
- En el CAIPI se compraron 750 suéteres para 125 niños. Se adecuó un salón adicional para una mejor atención y se logró por primera vez la instalación del asta de la Bandera en la entrada del CAIPI, después de 35 años de funcionamiento.
- Realizamos la liga interna de fútbol masculino y femenino. Participaron 132 varones y 60 damas, todos colaboradores del Banconal. • Liga interbancaria de fútbol femenino donde participaron 15 colaboradoras. • Liga Interbancaria de softball masculino tuvo participación de 22 colaboradores, logrando el campeonato en esta disciplina. • Área Occidente 18 jugadores.

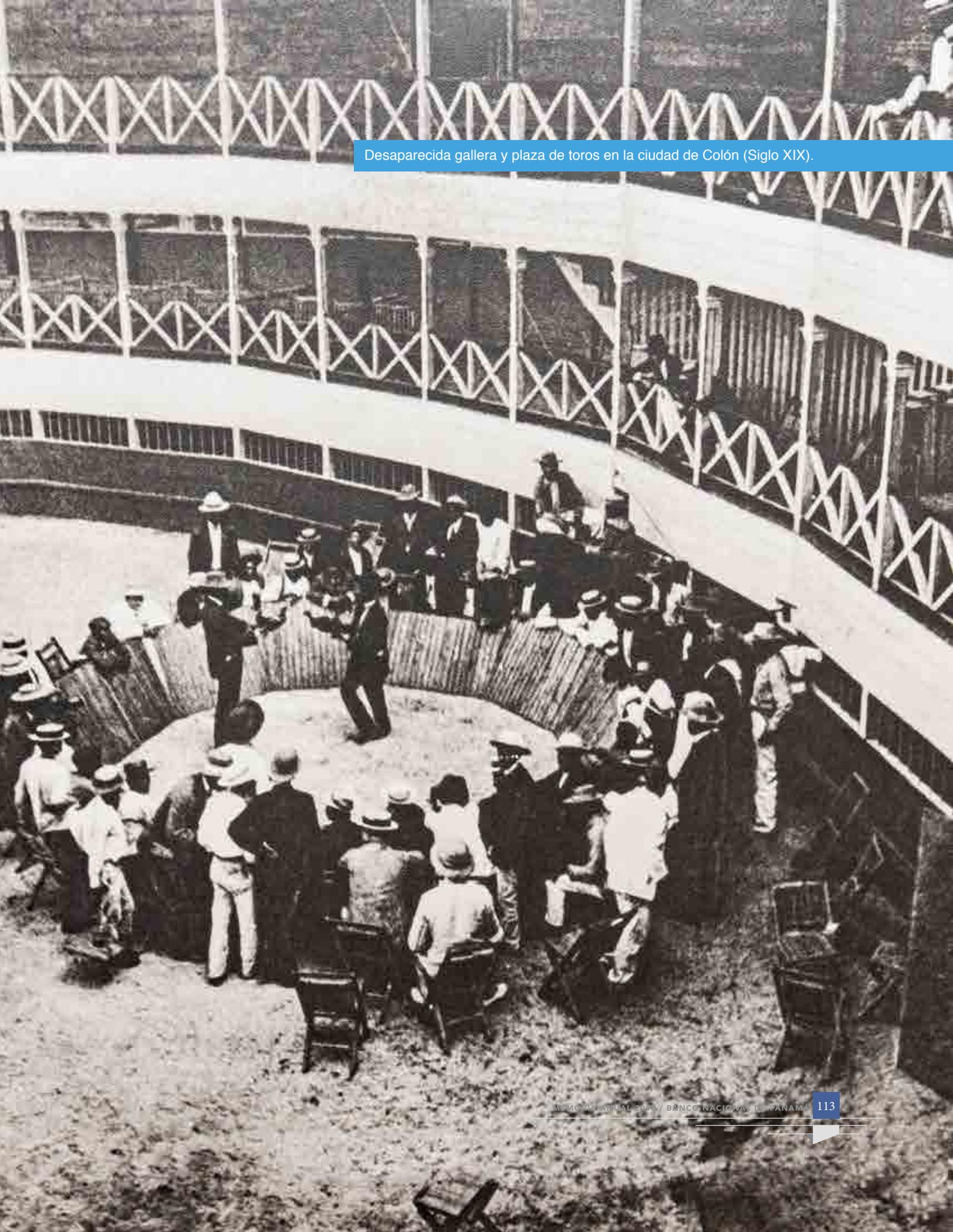
En la escuelita de fútbol participaron 58 niños hijos de colaboradores en el área metropolitana. También se realizó la escuelita de natación, participando 18 niños.

Se realizó la liga interna de softball masculino con seis equipos, participaron 90 colaboradores.

- Capacitamos en 173 acciones, externas e internacionales, donde participaron 1,308 colaboradores. En las capacitaciones internas hubo una asistencia anual de 9,538 y recibieron entrenamientos en el puesto 161 colaboradores de primer ingreso. Se cubrieron temas regulatorios, riesgo, administrativo, financieros y contables, procedimientos, trámites de crédito, fideicomiso y tecnológicos, cobros, legales, mantenimiento de vehículos, negocios, servicio al cliente, entre otros. Se continuó con las capacitaciones mensuales sobre la Inducción de “Así es nuestro Banco”, para el personal de recién ingreso. Además hubo 62 colaboradores que se especializaron en diplomados como Gestión Financiera, Formación Fiduciaria, Liderazgo, Análisis de Estados Financieros, Normas Internacionales de Información Financiera, Análisis y Proyecciones Financieras, Analisis de Estados Financieros orientado al Riesgo y Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- En el Complejo Deportivo hubo un ingreso por alquiler de salas y canchas, que ascienden a la suma de B/.75,987.82
- En lo que respecta a actividades sociales, se celebró el verano de los hijos de colaboradores, participando 280 niños a nivel nacional, en edad de 7 a 15 años. Además el día del niño y la niña participaron 396 niños a nivel nacional.

- El 15 de junio se acreditó, por primera vez, a 1,060 padres del Banco Nacional de Panamá un bono en conmemoración del día del padre. El 5 de diciembre de 2018 se acreditó 1,439 colaboradoras, un bono en honor al día de las madres y el 19 de diciembre de 2018 se acreditó el bono que contribuye a la cena navideña a 3,489 colaboradores.
- Se tramitaron la adquisición de seis sillas ergonómicas, para los colaboradores con problemas lumbares.
- Para el mes de diciembre se realizó un bazar de Navidad, donde participaron alrededor de 82 proveedores, panameños artesanos, promoviendo sus productos navideños a precios módicos.
- Se brindó beca a 180 hijos de colaboradores que cursan estudios de primaria y secundaria a nivel nacional.
- También contamos con dos colaboradores que decidieron continuar con sus estudios básicos.
- Para el año 2018, participaron en el Reembolso Universitario 81 colaboradores. Además del incentivo que recibieron 13 colaboradores por haber culminado sus estudios superiores.
- 227 colaboradores recibieron apoyo económico para la obtención de lentes.
- En el mes de noviembre se realizó la 1ra feria de empleo del Banco Nacional de Panamá, recibiendo más de 1,500 hojas de vida.

Desaparecida gallera y plaza de toros en la ciudad de Colón (Siglo XIX).





Gerencia Ejecutiva de  
**Planificación**

Este año se actualizó el manual de procedimiento de presupuesto y caja menuda. Además se crearon los de elaboración y administración del plan estratégico del Banco y la preparación de informes económicos y financieros. Principios para implementar controles en rubros específicos de gastos, que maximizaron la eficiencia en el uso de los recursos. También se adecuó el Anteproyecto de Presupuesto 2019, de acuerdo a la actualización del Manual de Clasificaciones Presupuestarias del Sector Público.

Logramos la aprobación del requerimiento que permite automatizar el proceso de evaluación financiera de sucursales, permitiendo proyectar la cartera de préstamos por Banca de Negocios. Igualmente, se establecieron las proyecciones del PIB por sector económico agrupados por Banca de Negocios, lo cual será la base para proyectar las metas financieras del plan estratégico 2019 – 2024.

Se apoyó a las unidades administrativas en el manejo más efectivo de su presupuesto, a través de seminarios sobre los conceptos, procesos y normas presupuestarias. Además se capacitaron a nuevos Gerentes de Sucursales, en el tema de elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Sucursales.

Esta Gerencia también tiene bajo su responsabilidad las actividades y tareas enmarcadas en el contexto económico y estratégico de Banco Nacional de Panamá, y en ese sentido, continuó coadyuvando a la consecución de la estrategia del Pilar de Bancarización del Banco, con el desarrollo de estudios técnicos para la instalación de proyectos de nuevas sucursales, remodelaciones y reubicaciones, con el fin de determinar su viabilidad económica y financiera. Estos proyectos constituyen el Plan Quinquenal de Sucursales del Banco 2015 – 2019. Algunos de estos fueron, las remodelaciones de las Sucursales Colón, La Chorrera y la reubicación de la Sucursal Changuinola.

La labor desempeñada en este periodo, a través del desarrollo de los estudios de índole económico y financiero, contribuyeron a la ejecución de proyectos de inversión para la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas, así como evaluar la rentabilidad de la tercerización de servicios requeridos por las diversas Gerencias Ejecutivas del Banco. Los resultados presentados constituyeron un elemento fundamental, que facilitó a la Alta Gerencia tomar decisiones adecuadas que permitieron la buena administración de los recursos financieros, materiales y recurso humano del Banco.

En este contexto, algunos de los proyectos de inversión desarrollados fueron: Sistema de administración de flota vehicular, Complejo Deportivo Banconal y la adquisición de una herramienta tecnológica para la gestión y administración del Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP).

Además, se implementó la publicación de las Notas Técnicas Económicas, donde se describe el comportamiento de las principales variables macroeconómicas del país y la situación económica de los principales sectores productivos.

En el marco del Plan Estratégico del Banco al 2019, se destacan los procesos de seguimiento y medición del cumplimiento de objetivos estratégicos, la incorporación de los informes de progreso y cápsulas informativas, sobre el Plan Estratégico 2018 en el SharePoint de Planificación. De esta manera se cumplió con los lineamientos dictaminados para el buen Gobierno Corporativo, de divulgar a toda la organización del Banco sobre los avances de los resultados del Plan Estratégico, con el propósito de que todos los colaboradores se sientan comprometidos y alineados con los logros establecidos.

Colocación de ladrillos en la Avenida Central. Abril 1907



 **BANCO**  
**NACIONAL**  
DE PANAMÁ



**COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE PANAMÁ  
2018 Y PERSPECTIVAS 2019**

# Situación Económica y Perspectivas

---



Durante el 2018, la economía mundial ha mostrado un crecimiento menor que las proyecciones iniciales para el periodo, lo cual se explica por una conjunción de factores, destacándose el aumento de los aranceles entre Estados Unidos y China, el desempeño más débil de los países de la zona euro, de Japón y Reino Unido, y el alza de las tasas de interés que presiona a algunos mercados emergentes con salidas de capital, especialmente Argentina, Brasil, Turquía y Sudáfrica.

Según informes económicos internacionales, la economía global en el 2018 crecerá en 3.7%, el comportamiento futuro de la economía podría mejorar si se da un entendimiento entre Estados Unidos y China.

En América Latina se prevé un crecimiento de 1.3% en 2018 y de 2.1% en 2019, apoyada por el mejor comportamiento del sector externo y el impulso de la inversión, aunque con bastante heterogeneidad entre países. La economía de Panamá seguirá siendo una de las más dinámicas de América Latina.

**Proyecciones de Crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB)  
en la República de Panamá  
Años 2018-2019 (En porcentaje)**

<b>Organismos Internacionales</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Promedio</b>
Fondo Monetario Internacional (FMI)	4.6%	6.8%	5.7%
Banco Mundial (BM)	4.5%	5.4%	5.0%
Comisión Económica para América Latina (CEPAL)	4.8%	5.3%	5.1%
<b>Organismos Locales</b>			
Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	4.5%	5.8%	5.2%
INDESA	3.8%	5.0%	4.4%
Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAP)	4.2%	5.0%	4.6%
<b>PROMEDIO</b>	<b>4.4%</b>	<b>5.6%</b>	<b>5.0%</b>

Según informes del Ministerio de Economía y Finanzas y de organismos, tanto locales como internacionales, la economía panameña tendrá un crecimiento promedio de 4.4% al cierre del 2018. Para el año 2019, se espera un crecimiento de 5.6% por el dinamismo económico que se considera estará concentrado en actividades vinculadas al sector externo como el Canal de Panamá, las actividades portuarias, el comercio, el hub logístico y la minería, principalmente.

En cuanto a los pronósticos en el mediano plazo (2019-2021), las estimaciones apuntan a que la economía de Panamá mantendrá un ritmo de crecimiento no menor al 5.0% y una tasa de inflación por debajo del 2.0%.

El comportamiento de la actividad económica de la República de Panamá, al cierre del tercer trimestre de 2018, generó un crecimiento económico estimado de 3.6%, medidos a través del Producto Interno Bruto Trimestral (PIBT), según resultados preliminares suministrados por las fuentes estadísticas oficiales.

El crecimiento tiene su origen en diferentes actividades que se desarrollan en el país. Según los datos estadísticos de la Contraloría General de la República, medidos a través del Producto Interno Bruto Trimestral (PIBT) a septiembre de 2018, las principales actividades que impulsaron la economía panameña fueron el grupo de Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones mostrando un aumento de 9.6%; el Comercio al por Mayor y por Menor con 5.7%, la Intermediación Financiera con 3.6% y las Actividades Inmobiliarias con 2.8%.

Luego de la caída a 1.5% observada en las actividades de la construcción a junio de 2018, se observa que posterior a la huelga, este sector a septiembre de 2018 presenta un incremento de 2.0%, como resultado de la ejecución de obras de infraestructuras del sector público y privadas. Entre los megaproyectos

más relevantes se destacan la nueva terminal del Aeropuerto Internacional de Tocumen, ampliación del aeropuerto Panamá Pacífico, Mina de Cobre en el distrito de Donoso, Renovación Urbana de Colón, construcción de la Línea 3 del Metro de Panamá, ampliación a ocho carriles Panamá Arraiján, cuarto Puente sobre el Canal, construcción del corredor de playas, planta de Gas Natural Licuado en Colón, Colón Puerto Libre, Puerto de Contenedores Panamá Colón y el Puerto para Cruceros en el Pacífico.

El Canal de Panamá ejerce un peso importante en el crecimiento de la economía nacional. Al mes de octubre de 2018, los ingresos por peaje del Canal de Panamá presentaron variaciones positivas en 9.1%, en comparación con el mismo período del año anterior, debido principalmente al aumento en 32.8% de los ingresos por peaje de los buques Neopanamax como resultado de la ampliación se da una mayor circulación de buques de alto calado de este tipo. Por otra parte, los ingresos por peaje provenientes de los buques Panamax descendieron en 6.2%.

El valor de las exportaciones de bienes FOB (mercancías a bordo) logró obtener B/.584.0 millones al mes de octubre de 2018, lo que representó un aumento de 3.6% en comparación con el aporte presentado para el mismo período del año 2017.

Las exportaciones de bienes registradas FOB que tuvieron impactos positivos, durante este período fueron: otros productos del mar con 43.5%, los desperdicios y desechos de acero, cobre y aluminio con 38.5%, el azúcar sin refinar con 22.9%, la harina y aceite de pescado con 20.2%, la madera en bruto con 18.0%, la carne de ganado bovino con 5.5%, la piña con 5.4%, la ropa con 3.8% y el banano con un incremento de 2.4%.

Al culminar el mes de octubre de 2018, el valor total del comercio de la Zona Libre de Colón obtuvo un incremento de 9.4% en comparación con el mismo período del año anterior, favorecido por el valor de las importaciones (CIF) que aumentó 11.2% y las reexportaciones (FOB) en 7.9%. El peso del movimiento comercial (miles de toneladas métricas) de la Zona Libre de Colón mostró una disminución de 3.5%, debido al decrecimiento de las importaciones en 4.1% y las reexportaciones de 2.8%.

Los principales países a los que se re-exporta son Puerto Rico, Estados Unidos, Colombia, Costa Rica y República Dominicana. Las importaciones provienen de China, Singapur, Hong Kong, Estados Unidos y Vietnam, principalmente.

Para el periodo de enero a octubre de 2018, las actividades de comercio al por mayor mostraron dinamismo por las importaciones (CIF) de bienes de consumo con B/.5,280.7 millones, lo que representa un aumento de 10.6%, con respecto al periodo anterior. En el comercio al por menor se obtuvieron crecimientos en las ventas de gasolina (galones) con 0.7% y el gas licuado de petróleo con 2.9%, con respecto al mismo periodo del año anterior; mientras tanto, las ventas de autos en general cayeron en 16.7%, manteniendo la tendencia decreciente del año previo.

El consumo de electricidad (en miles de kwh) registra un aumento de 1.6%, principalmente se observa un aumento en la demanda del grupo de personas y empresas, cuyo consumo es superior a los cien (100) kwh. Este aumento fue de 183,932 kwh, lo que representa una variación de 54.1%. Por otro lado, la facturación de agua, reporta un incremento de 1.6%.

La actividad económica de los hoteles y restaurantes refleja en su conjunto una leve disminución de 3.1% en el Producto Interno Bruto (PIB) al mes de septiembre de 2018, que en términos absolutos representa B/.34.1 millones.

De enero a septiembre de 2018, el saldo de las transacciones de la Balanza de Pagos registradas en la Cuenta Corriente presentó un saldo en déficit de B/.3,830.7 millones, reflejando una disminución en 8.8%, con respecto a similar periodo de 2017. El déficit en Cuenta Corriente estuvo influido por el saldo negativo en el componente de Bienes, que registró B/.7,743.1 millones, es decir, 6.9% menor que el año previo. También se observa una reducción en el saldo negativo de las Transferencias Corrientes de 42.3%.

Al cierre del mes de octubre de 2018, el costo calórico de la Canasta Básica Familiar de Alimentos (CBFA), en los distritos de Panamá y San Miguelito promedió B/.305.46 mensuales, lo que representa B/.0.44 más que el mes de septiembre. La canasta básica para el resto urbano del país, al mes de octubre, se cifró en B/.279.99 mensuales, mayor en B/.1.08 en relación con el mes anterior.

El Sistema Bancario Nacional continúa mostrando signos positivos en su desempeño, principalmente fortalecido por el lado de los Activos con un total de B/.118,523.0 millones. Los rubros que aportaron al incremento de los activos fueron la Cartera Crediticia que alcanzó un monto de B/.76,784.0 millones y las Inversiones en Valores B/.21,450.0 millones.

Al cierre de septiembre de 2018, la cartera crediticia local por sectores aumentó en B/.2,454.0 millones, con respecto al mismo periodo del 2017, alcanzando un monto total B/.52,991.0 millones, lo que representa un crecimiento de 4.9%. Al compararse con el saldo a diciembre de 2017, el aumento fue de 3.9%.

Dentro del contexto de la actividad bancaria, el negocio crediticio refleja una gestión financiera positiva, mostrando crecimientos en la mayoría de sus sectores dentro de los que se destacan los créditos de consumo con 8.8%, créditos hipotecarios con 6.0%, y créditos agropecuarios con 4.8%.

Al mes de septiembre de 2018, los depósitos alcanzaron la suma de B/.71,095.5 millones, lo que representa una disminución de 1.3%, comparado con el mismo periodo de 2017. Del total de los depósitos del Sistema Bancario Nacional, los depósitos internos representan el 71.4%, con un monto de B/.50,784.2 millones.

La Reserva Federal de los Estados Unidos ha elevado la tasa de interés en cuatro ocasiones, durante el año 2018, llevándola al rango actual entre 2.25% y 2.50%. El alza de las tasas de interés, impacta el financiamiento de proyectos y del consumo en Panamá, debido al incremento de tasas en mercado bancario. El impacto de estos ajustes de tasa de interés encarece el crédito, haciendo más difícil el consumo y la inversión (disminución de la capacidad de ahorro) y afecta la competitividad, tanto de las empresas como de las personas y, por ende, a la economía.

La Inversión Directa Extranjera (IDE) en Panamá, al mes de septiembre de 2018, alcanzó la suma de B/.4,250.7 millones, lo que significó un aumento de 9.2%, comparado con igual periodo en 2017, cuando sumó B/.3,891.6 millones. Este resultado, fue impulsado básicamente por el crecimiento en las partidas Otro Capital de 28.7% y las Utilidades Reinvertidas de 7.4%. Lo anterior, es el efecto de la confianza de los inversores en Panamá, fundamentalmente en los sectores comercio, financiero y minero.

Los últimos resultados sobre la Encuesta de Hogares, publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo, corresponden al periodo enero a agosto de 2018. En el mes de referencia de la encuesta, la Población Económicamente Activa (PEA) del país se ubicó en 1,986,940 personas.

Para agosto de 2018 existía una población desocupada a nivel nacional de 118,338 personas, por lo que la tasa de desocupados es de 6.0%; mostrando una leve disminución de 0.1%, en relación a agosto del año anterior.

# Resultados Financieros del Banco

---



**El Banco Nacional de Panamá es un actor clave en la economía de este país y tiene como función principal mantener su compromiso con su desarrollo, al apoyar las actividades de los sectores productivos que contribuyen a impulsar el crecimiento económico del país. Al 31 de diciembre del año 2018, la Institución mantuvo el dinamismo de crecimiento en 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 2018, se evidencia una utilidad acumulada de B/.183.9 millones, como resultado de la 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 85 sucursales, 5 inauguradas en 2018 y 226 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 en principio impactará positivamente, a los miles de beneficiarios de los Programas Sociales del Gobierno Nacional y luego a todos los panameños, con un crecimiento interanual del 15%. 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. De esta manera, permitiéndole ofrecer servicios financieros adecuados a las necesidades de la población.

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 2018, 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 Fitch Ratings reafirmó la calificación de viabilidad (VR) del Banco Nacional de Panamá en “bbb”. Además reafirmó las calificaciones de emisor de largo plazo IDR en “BBB”, con perspectiva estable para el 2018, 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.



**Banco Nacional de Panamá**  
**Indicadores Financieros**  
**Por los doce meses terminados al 31 de Diciembre de 2017 y**  
**Diciembre de 2018 en las fechas indicadas**  
**Saldos Puntuales**  
**(En millones de balboas y porcentajes)**

Detalle	Ejecución	Presupuesto	Ejecución	% de	Variación			
	2017	2018	2018	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>9,740.5</b>	<b>10,535.9</b>	<b>9,140.4</b>	<b>86.8%</b>	<b>-1,395.5</b>	<b>-600.1</b>	<b>-13.2%</b>	<b>-6.2%</b>
<b>2 Cartera de Préstamos</b>	<b>3,640.8</b>	<b>4,092.1</b>	<b>4,252.4</b>	<b>103.9%</b>	<b>160.3</b>	<b>611.6</b>	<b>3.9%</b>	<b>16.8%</b>
Sector Público	219.7	83.2	464.3	558.1%	381.1	244.6	458.1%	111.3%
Sector Privado	3,421.1	4,008.9	3,788.1	94.5%	-220.8	367.0	-5.5%	10.7%
<b>3 Desembolso</b>	<b>2,264.0</b>	<b>1,963.8</b>	<b>2,206.9</b>	<b>112.4%</b>	<b>243.1</b>	<b>-57.1</b>	<b>12.4%</b>	<b>-2.5%</b>
Sector Público	613.4	380.0	898.8	236.5%	518.8	285.4	136.5%	46.5%
Sector Privado	1,650.6	1,583.8	1,308.1	82.6%	-275.7	-342.5	-17.4%	-20.8%
<b>4 Recuperación</b>	<b>2,226.4</b>	<b>1,593.9</b>	<b>1,596.5</b>	<b>100.2%</b>	<b>2.6</b>	<b>-629.9</b>	<b>0.2%</b>	<b>-28.3%</b>
Sector Público	799.8	398.7	654.2	164.1%	255.5	-145.6	64.1%	-18.2%
Sector Privado	1,426.6	1,195.2	942.3	78.8%	-252.9	-484.3	-21.2%	-33.9%
<b>5 Morosidad</b>	<b>48.0</b>	<b>65.1</b>	<b>57.6</b>	<b>113.0%</b>	<b>-7.5</b>	<b>9.6</b>	<b>-11.5%</b>	<b>20.0%</b>
Morosidad / Cartera Total	1.3%	1.6%	1.4%	117.4%	-0.2%	0.1%	-14.9%	7.6%
Morosidad / Cartera Privada	1.4%	1.6%	1.5%	128.6%	-0.1%	0.1%	-6.4%	8.4%
<b>6 Inversiones y Repos</b>	<b>3,140.9</b>	<b>2,986.1</b>	<b>2,720.8</b>	<b>91.1%</b>	<b>-265.3</b>	<b>-420.1</b>	<b>-8.9%</b>	<b>-13.4%</b>
<b>7 Comportamiento de los Depósitos</b>	<b>8,604.5</b>	<b>9,494.6</b>	<b>8,064.3</b>	<b>84.9%</b>	<b>-1,430.3</b>	<b>-540.2</b>	<b>-15.1%</b>	<b>-6.3%</b>
Sector Público	6,443.6	7,478.6	6,104.5	81.6%	-1,374.1	-339.1	-18.4%	-5.3%
Sector Privado	2,160.9	2,016.0	1,959.8	97.2%	-56.2	-201.1	-2.8%	-9.3%
<b>8 Índice de Liquidez Legal</b>	<b>95.3%</b>	<b>34.7%</b>	<b>74.3%</b>	<b>214.2%</b>	<b>39.6%</b>	<b>-21.0%</b>	<b>114.2%</b>	<b>-22.0%</b>
<b>9 Fondos de Capital</b>	<b>867.4</b>	<b>838.5</b>	<b>809.8</b>	<b>96.6%</b>	<b>-28.7</b>	<b>-57.6</b>	<b>-3.4%</b>	<b>-6.6%</b>
<b>10 Utilidad Acumulada</b>	<b>160.4</b>	<b>142.4</b>	<b>183.9</b>	<b>129.1%</b>	<b>41.5</b>	<b>23.5</b>	<b>29.1%</b>	<b>14.6%</b>
<b>11 Rendimiento sobre Activos (ROA)</b>	<b>1.6%</b>	<b>1.4%</b>	<b>2.0%</b>	<b>148.9%</b>	<b>0.6%</b>	<b>0.4%</b>	<b>28.6%</b>	<b>37.5%</b>
<b>12 Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)</b>	<b>18.5%</b>	<b>17.0%</b>	<b>22.7%</b>	<b>133.7%</b>	<b>5.7%</b>	<b>4.2%</b>	<b>33.7%</b>	<b>22.8%</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 2018, se reflejó una utilidad neta del período por B/.183.9 millones. Esta cifra significó un aumento de B/.23.5 millones, comparado con los B/.160.4 millones obtenidos al año anterior 2017.

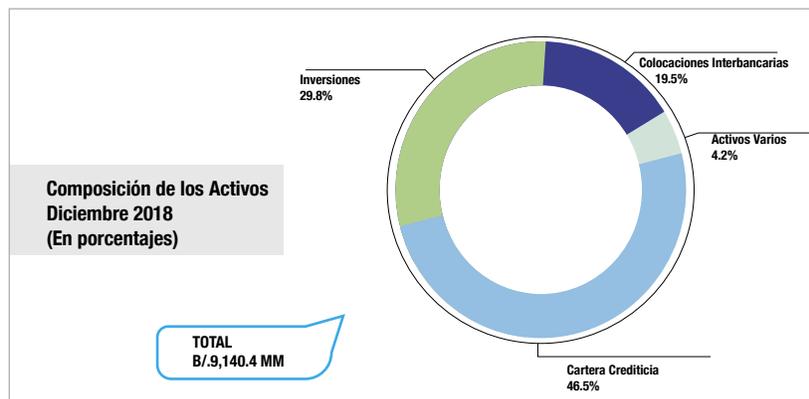
Este nivel de utilidad ha generado un rendimiento sobre patrimonio de 22.7% y una rentabilidad sobre el activo de 2.0%, en tanto que el índice de liquidez legal al 31 de diciembre de 2018 fue de 74.3%.

La gestión de cobros y las estrategias implementadas en la administración de la cartera, mostraron un resultado con niveles de morosidad aceptables.

La cartera morosa muestra un saldo de B/.57.6 millones, lo que representa un incremento en B/.9.6 millones, comparado con el año anterior que fue de B/.48.0 millones; este monto representa un índice de 1.4%, que es inferior si se compara con el índice promedio del Sistema Bancario Nacional, que a octubre de 2018 se situó en 3.8%.

El saldo total de activos fue de B/.9,140.4 millones, mostrando una disminución en B/.600.1 millones, al compararlo con el año anterior, cuando totalizó en B/.9,740.5 millones, equivalente a una disminución de 6.2%.

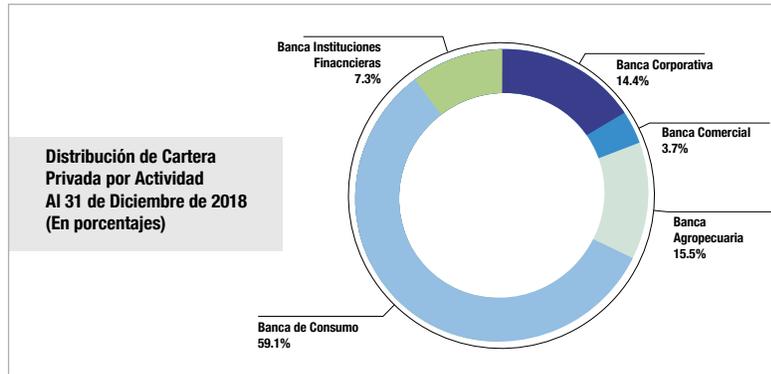
Al finalizar el período en referencia, los activos totales del Banco Nacional de Panamá, presentan una estructura balanceada, compuesta por la cartera crediticia en 46.5%, las inversiones con 29.8%, las colocaciones interbancarias el 19.5% y el 4.2% excedente, correspondió a activos varios.



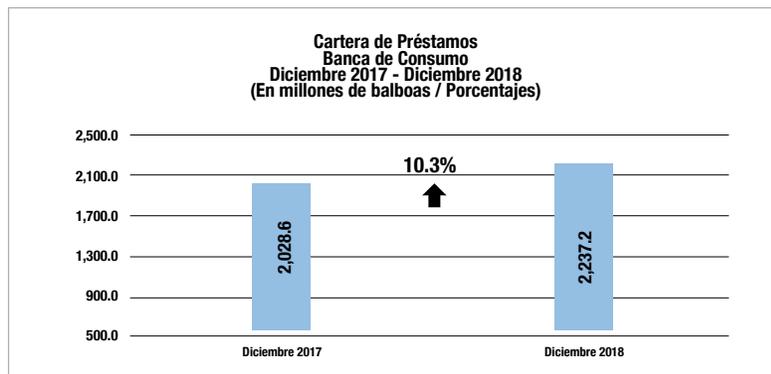
Dentro del comportamiento de los activos, el portafolio de Inversiones del Banco refleja un saldo de B/.2,720.8 millones, que disminuye en B/.420.1 millones, al compararlo con las cifras presentadas el año anterior por B/.3,140.9 millones.

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 corporativos en el sector privado.

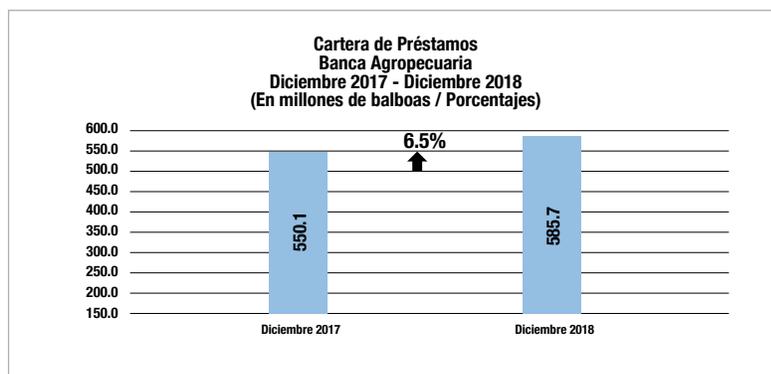
La cartera de préstamos bruta finalizó al 31 de diciembre de 2018 con un saldo de B/.4,252.4 millones, de los cuales el sector público participa con B/.464.3 millones y el sector privado con B/.3,788.1 millones, registrando un aumento de 3.9% superior al saldo registrado el año anterior, que alcanzó la suma de B/.3,640.8 millones.



Al 31 de diciembre de 2018, en la distribución de la cartera privada por actividad, sobresale el crédito de la Banca de Consumo, con una representación del 59.1%; la Banca Agropecuaria de 15.5%, la Banca Corporativa de 14.4%, la Banca de Instituciones Financieras y Financiamiento de Proyectos fue de 7.3%; y la Banca Comercial de 3.7%.

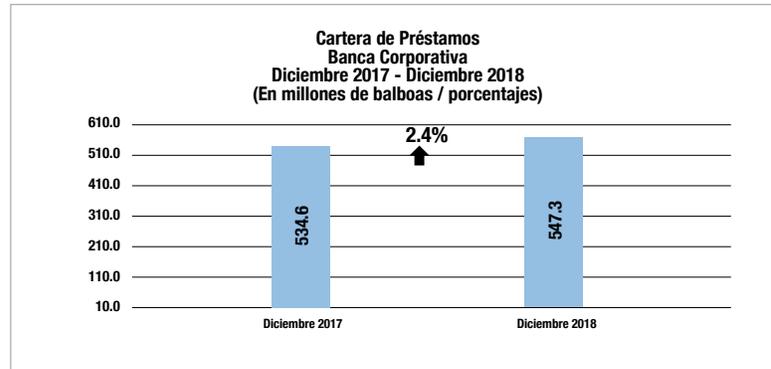


La Banca de Consumo logró un saldo de B/2,237.2 millones, monto superior en B/.208.6 millones, con respecto al año anterior, que fue de B/2,028.6 millones, equivalente a un crecimiento de 10.3%, atribuido principalmente a la banca personal con un monto de B/.1,100.1 millones, superior en B/.51.0 millones, comparado con las cifras del año anterior, con un saldo de B/.1,049.1 millones que equivale a un 4.9% del crecimiento.



Se puede resaltar que el desempeño de la Banca Agropecuaria, obtuvo resultados positivos, presentando un saldo de B/.585.7 millones reflejados al final del año 2018. El total representa un aumento de 6.5% al compararlo con el año anterior, por un monto de B/.550.1 millones.

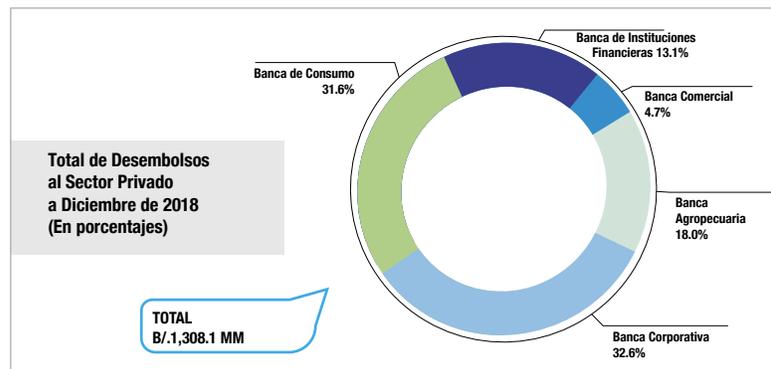
Este aporte al sector agropecuario permite destacar al Banco Nacional de Panamá como la institución bancaria con mayor saldo en préstamos a este sector, dentro del conjunto de bancos del sistema bancario del país, con una participación del 31.0%; de acuerdo a los últimos datos publicados por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



Otra cartera a resaltar es la Banca Corporativa, la cual alcanzó al finalizar el mes de diciembre de 2018 un saldo de B/.547.3 millones, que es superior en B/.12.7 millones, con relación a lo que se obtuvo en el año anterior, que sumaron B/.534.6 millones; lo que destaca un incremento equivalente al 2.4%.

Los desembolsos otorgados a los diferentes sectores económicos del país, al finalizar este período 2018, totalizaron B/.2,206.9 millones. El Banco en el Sector Público desembolsó B/. 898.8 millones y en el Sector Privado desembolsó B/.1,308.1 millones.

Según sus principales segmentos de crédito, la Banca Corporativa logró una participación del 32.6%, seguido por la Banca de Consumo con 31.6%, la Banca Agropecuaria con 18.0%, la Banca de Instituciones Financieras y Financiamientos de Proyectos con 13.1%, y la Banca Comercial con un 4.7%.



Al 31 de diciembre de 2018, los depósitos de clientes totalizaron B/.8,064.3 millones, al compararlo con los B/.8,604.5 millones, obtenidos al finalizar el año anterior se refleja una disminución de 6.3% en el período.

Los depósitos de clientes del sector público representan el 75.7% del total de los depósitos del Banco. Al concluir el año 2018, se obtuvo un saldo de B/.6,104.5 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 24.3% restante comprende al total de los depósitos de clientes que pertenecen al sector privado, cuyo saldo fue de B/.1,959.8 millones, de los cuales el 41.1% pertenecen a los depósitos particulares, el 55.8% concierne a depósitos de Bancos, y 3.1% a depósitos restringidos.

\*Cifras preliminares al 31 de diciembre de 2018.



## PRODUCCIÓN

---

Rolando J. de León de Alba  
**Gerente General**

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

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

Juan O. Silvera  
**Subgerente General de Negocios**

Ariel E. Herrera Guillén  
**Subgerente General de Finanzas  
y Tesorería**

**Gerencia Ejecutiva de Mercadeo  
Institucional**  
Kathya Quintero de Cordoba

**Gerencia de Área de Comunicación**  
Juan Bosco Ureña Batista  
Gina Zamorano  
Félix Josez Corro

**Gerencia de Área de Publicidad**  
Gilberto González Matos  
Diana Cañizales

**Concepto Gráfico**  
Jaime E. Armstrong H.

**Correctora de Estilo**  
Julia Gonzalez Mojica

**Fotografía**  
Jaime E. Armstrong H.  
Martín Ortiz  
Ricardo Requenez  
Alejandra Herrera



*Grande* como tú.

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