



Superintendencia  
de Bancos de Panamá



# Gestión Quinquenal

Hito y Logros Institucionales

20 | 20  
20 | 24



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

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



# Contenido

Contenido	3
Mensaje del Superintendente	5
Presentación	7

## **HITOS** **9**

Desempeño del Sector Bancario (2020-2024)	10
Fortalecimiento del Sector Bancario y Fiduciario	13
Plan Estratégico 2020-2024	16

## **LOGROS** **19**

Pilar 1: Fortalecimiento de la función supervisora	20
Función supervisora	20
Transformación y calidad de la supervisión	26
Pilar 2: Avances en el marco regulatorio	29
Hoja de ruta regulatoria	29
Guías de integridad	33
Aspectos Jurídicos	34
Pilar 3: Fortalecimiento institucional y optimización de procesos	35
Talento humano	35
Tecnología	37
Procesos	39
Innovación	43
Pilar 4: Desarrollo e implementación de proyectos estratégicos	46
Educación e inclusión financiera	46
Actividad internacional	47
Nueva sede	49
Servicio de Atención al Cliente Bancario (SAC)	50
Sostenibilidad: Ambiente, Social y Gobernanza (ASG)	51
Consejo de Coordinación Financiera	54
Comisión del Fondo Especial de Compensación de Intereses (FECI)	56
Otros logros	57





38.190

24.106

▼ 26.789

26.789

93.095

▼ 36.297

▲ 38.295

56.297

38.295

31.486

56.093

38.302

38.302

38.302

38.302

38.302

38.302

38.302

# Mensaje del Superintendente



Estimados lectores,

Es un honor para mí presentarles el resumen ejecutivo de los logros alcanzados durante nuestro quinquenio como líder responsable de la SBP, una institución de gran relevancia. Este documento refleja el arduo trabajo, la dedicación y el compromiso que hemos puesto en fortalecer y transformar la SBP y, en consecuencia, el sistema bancario y fiduciario de nuestro país.

A lo largo de estos cinco años, hemos enfrentado desafíos muy significativos y logrado avances notables. Nuestra misión ha sido clara y así se evidencia en este importante resumen: nos hemos ocupado siempre por asegurar la estabilidad y la integridad del sistema bancario, fiduciario y financiero, así como la protección de los intereses de los depositantes, fomentando un entorno propicio para el desarrollo económico sostenible.

Este documento no solo celebra los éxitos alcanzados, sino que también rinde homenaje al esfuerzo colectivo de un equipo comprometido y a la colaboración con todas las partes interesadas. Cada logro refleja el impacto positivo de nuestras iniciativas, desde la implementación de nuevas normativas hasta la



modernización de procesos y el fortalecimiento de la supervisión, un proceso de transformación que llegó para quedarse y del que estamos convencidos es el camino para mantenernos como institución referente, siempre guiándonos con altos estándares de regulación y supervisión bancaria y fiduciaria.

Agradecemos sinceramente a todos los que han contribuido a estos logros. Su profesionalismo, visión y determinación han sido fundamentales para alcanzar nuestras metas. Miramos hacia el futuro con confianza, sabiendo que los cimientos que hemos construido permitirán enfrentar los retos venideros y seguir avanzando hacia un sistema bancario y fiduciario cada vez más sólido, transparente, competitivo, sostenible e inclusivo.

Esperamos que este documento sirva no solo como un testimonio de nuestros éxitos, sino también como una fuente de inspiración para seguir trabajando con pasión y compromiso en los próximos años.

Con gratitud y optimismo,



Amauri Ariel Castillo Chang  
Superintendente de Bancos de Panamá  
2020-2024



# Presentación

Desde el año 1998, cuando se crea la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), como un ente independiente encargado de regular y supervisar a las instituciones bancarias, todas las administraciones se han enfocado en mantener la estabilidad financiera y jugar un papel destacado en la salvaguarda de los ahorros de los panameños y extranjeros que mantienen sus fondos en nuestra plaza bancaria.

En diciembre del año 2020, asumimos el reto de mantener la institucionalidad, desarrollada a lo largo del tiempo, y aportar a la modernización, de la SBP y impulsar prácticas tendientes a la innovación y transformación tecnológica, sin perder de vista la principal labor del supervisor, la cual se enfoca en mantener una férrea vigilancia, de manera que ningún banco presentara problemas de iliquidez o insolvencia.

Sin saber lo que emprenderíamos, a nuestro país le tocó enfrentar, al igual que al mundo entero, una de las peores crisis vividas en años recientes. Un evento que condujo a una caída de la actividad económica local de 18% y que ocasionó un congelamiento de las operaciones crediticias que impactó severamente la rentabilidad de las entidades bancarias.

Bajo este escenario, la SBP realizó un trabajo técnico muy sensitivo orientado a mantener una supervisión eficaz y, a la vez, no tan agresiva en cuanto a requerimientos normativos, de manera que pudiera ocasionar un evento de incumplimiento, producto de la carga regulatoria, y que el mismo potenciara un efecto contagio en el sistema bancario.

Estos últimos años, la SBP ha encarado grandes retos y eventos sin precedentes que nos han brindado enseñanzas y, a la vez, nuevas experiencias. Nos sentimos satisfechos, ya que, aunque sabemos que todavía hay camino por recorrer, lo más importante es que hemos logrado fortalecer nuestra institución y el sector financiero.



Otro de los retos asumidos por esta administración fue acoger el Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP, por su sigla en inglés), luego de 11 años de la realización del último ejercicio de evaluación. Un trabajo arduo que se extendió por más de un año y mediante el cual se midieron los avances en materia supervisora y regulatoria, de acuerdo con los estándares de Basilea, así como también el estado actual de avance de nuestro país, y el sistema bancario, en temas como finanzas verdes, sistema de pagos e inclusión financiera, prevención de blanqueo de capitales, riesgos sistémicos y políticas macro prudenciales.

A pesar de que el sistema bancario enfrentó los efectos de la pandemia y posteriormente eventos sociales que también impactaron el desempeño económico del país, la banca supo mantener adecuados indicadores de solidez financiera, muy por encima de lo requerido por nuestra normativa. Estos comportamientos han demostrado la capacidad de resiliencia de la banca y del regulador en exigir las métricas adecuadas, en cuanto a estándares internacionales, que al final fortalecen la estabilidad financiera.

Resaltamos las medidas regulatorias emitidas en la pandemia, como el acuerdo que estipulaba los alivios financieros, la norma que dictaba los parámetros para la clasificación de la cartera, el acuerdo que exigía mínimos de provisiones para la cartera de créditos que presentaba mayor probabilidad de incumplimiento. Otra regulación que demostró ser una medida anticíclica fue el uso de las provisiones dinámicas, las cuales fueron utilizadas por algunos bancos.

Hemos redoblado nuestros esfuerzos en la supervisión macro prudencial del sistema financiero y estamos cumpliendo, como se ha programado, con una hoja de ruta muy clara para la adopción gradual de los mejores estándares internacionales en materia de gestión de riesgo, de conformidad con Basilea III.

Esto se comprueba al emitir el Acuerdo Bancario 5-2023 que exige el colchón de conservación de capital, que representa una de las principales recomendaciones realizadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI), como también la futura emisión de la norma que exigirá colchones para los bancos de importancia sistémica local.





# ► Hitos

- Desempeño del Sector Bancario y Fiduciario (2020-2024)
- Fortalecimiento del Sector Bancario
- Plan Estratégico



# Desempeño del Sector Bancario (2020-2024)

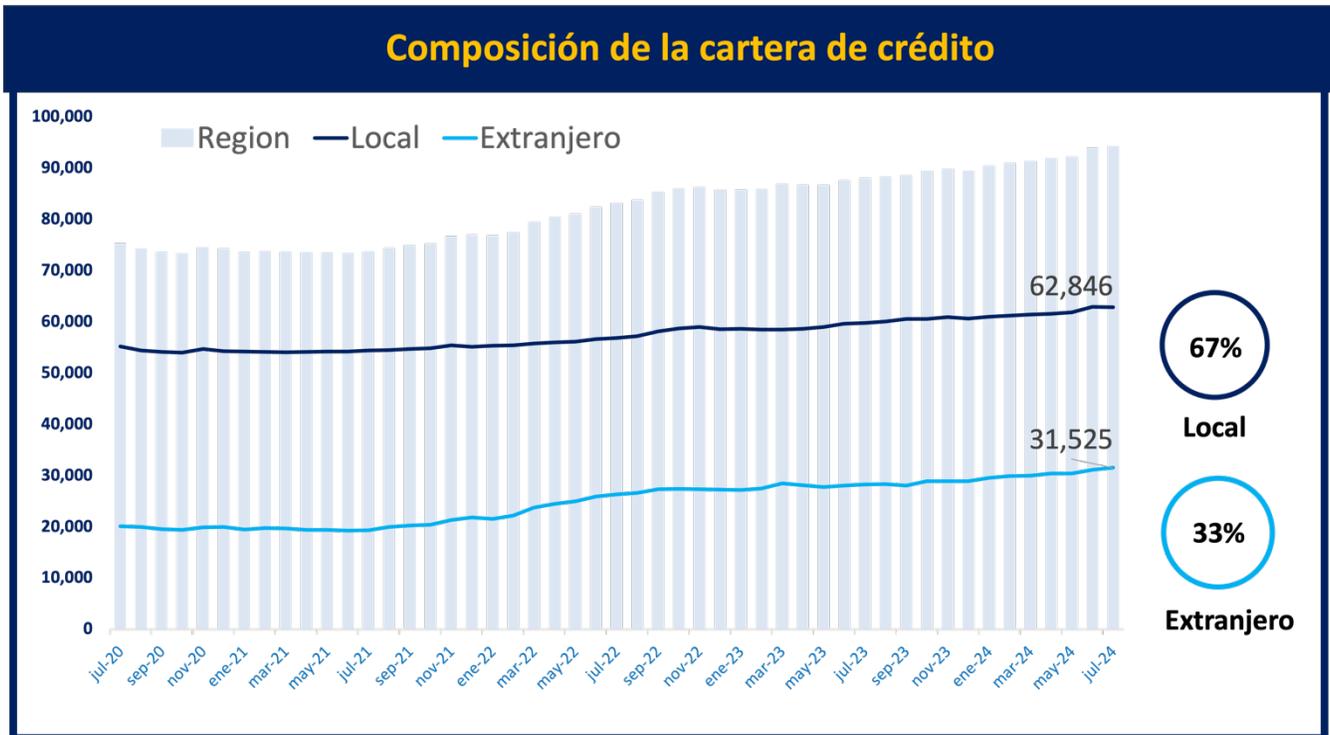
La economía y el sistema financiero mundial, en marzo de 2020 enfrentaron, un choque sin precedente, como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, que impactó nuestro sistema económico, incluyendo la banca.

La SBP aplicó, desde el inicio de la pandemia, medidas regulatorias y de supervisión para proteger la estabilidad financiera. Las acciones iniciales se orientaron a dar las herramientas a los bancos para modificar los términos y condiciones originalmente pactados en los préstamos.

<b>CBI - Variación de Principales Cuentas</b>				
<b>(En Millones de dólares)</b>				
<b>Cuentas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. %</b>
<b>Total de Activos</b>	20,336	26,126	5,790	28%
<b>Total de Créditos</b>	76,134	72,174	-3,960	-5%
<b>Créditos Nuevos Locales</b>	24,880	14,751	-10,129	-41%
<b>Total de Depósitos</b>	88,057	95,196	7,139	8%
<b>Utilidades</b>	1,849	1,009	-840	-45%
<b>Ingreso de Operaciones</b>	5,035	4,486	-548	-11%
<b>Gasto Cuentas Malas</b>	641	1,211	570	89%

Al cierre del 2020, los activos totales registraron un leve crecimiento, producto de las posiciones activas pactadas antes de la declaración del inicio de la pandemia en marzo de 2020. El crédito al sector local registró una disminución, así mismo los desembolsos de préstamos nuevos.





Por su parte, se observó un comportamiento positivo en las captaciones de depósitos producto del ahorro precautorio de la población.

Las utilidades netas registraron una caída debido a la disminución de los ingresos de operación y el fuerte incremento del gasto de provisiones.

<b>2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo para evitar eventos de riesgo sistémico</li> <li>• Constitución mínima de provisiones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del portafolio de crédito</li> <li>• Finalizaron disposiciones especiales de créditos modificados</li> </ul>	<b>2022</b>
<b>2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño positivo, a pesar de cierres por protestas</li> <li>• en octubre y noviembre por ley minera</li> </ul>

En el 2024, la banca enfrenta un año de significativos desafíos y oportunidades. A pesar de una actividad económica doméstica limitada y un entorno financiero global marcado por la volatilidad en precios y tasas de interés, se espera que el



sistema bancario panameño continúe demostrando resiliencia, estabilidad y robustez en sus indicadores.

De igual forma, continuar con la hoja de ruta regulatoria y el proceso de supervisión, será crucial para mantener la confianza y la estabilidad financiera del sector

Bancario



# Fortalecimiento del Sector Bancario y Fiduciario

Durante el período 2020-2024, la SBP ha procurado la implementación de diversas medidas estratégicas para fortalecer y modernizar el sector bancario, sin desconocer los retos de la pandemia, cuyos efectos podrían tener repercusiones relevantes de mediano plazo. Estas iniciativas han promovido una cultura de innovación y colaboración, integrando el pensamiento creativo y las nuevas perspectivas en sus procesos.

El enfoque de la SBP ha sido aumentar la resiliencia y la responsabilidad de las entidades bancarias, al tiempo que se promueven activamente cambios significativos y se aboga por la sostenibilidad ante los desafíos medioambientales y económicos actuales y futuros. Estos esfuerzos han sido fundamentales para mejorar la estabilidad, transparencia y eficiencia del sistema financiero panameño, alineándose con los estándares internacionales y fortaleciendo la confianza en el sector.

El sector fiduciario en Panamá está conformado por 63 empresas con licencia fiduciaria incluyendo a los bancos oficiales, los cuales administran a junio de 2024 un total de 180,247 contratos por un monto de USD 37,010 millones.

Las empresas fiduciarias son una parte importante de nuestro sistema financiero, ofreciendo a distintos sectores económicos servicios de gestión y planificación patrimonial, administración de fondos y fideicomiso en sus distintas modalidades. Evidentemente, gran parte del periodo 2020 al 2022 fue atípico, y los procesos de supervisión a este tipo de regulado se realizaron en su gran mayoría a distancia y a finales del 2022 se retomó la presencialidad.

Es importante señalar que la experiencia, la capacidad técnica y profesional de nuestros supervisores, permitió mantener nuestra misión reguladora y supervisora del sector fiduciario, cumpliendo con el plan anual de visitas establecido.



## Supervisión y transparencia

Entre 2020 y 2024, la SBP emitió acuerdos bancarios y circulares que han abordado una amplia variedad de temas, entre ellos la regulación y supervisión bancaria, la gestión de riesgos, la prevención del blanqueo de capitales y la modernización de los sistemas financieros.

Se participó en la modificación de varias normativas nacionales, incluyendo el Decreto Ejecutivo N.º 35 de 2022, que reglamentó la Ley N.º 23 de 27 de abril de 2015 y estableció lineamientos generales para los organismos de supervisión y los sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (PBC/FT/PADM). Además, se tomó parte en la Ley N.º 254 de 11 de noviembre de 2021, que también estableció directrices generales para los organismos de supervisión y sujetos obligados en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo (PBC/FT).

En octubre de 2023, Panamá fue excluido de la «lista gris» del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y, en marzo de 2024, también recomendaron la exclusión de Panamá de la Lista de Alto Riesgo de la Unión Europea, pendiente de aprobación por parte del Parlamento Europeo. Esto significa que el país ya no estará sujeto a un proceso de monitoreo intensificado, habiendo superado las deficiencias estratégicas en su régimen de PBC/FT.

## Programa de Evaluación del Sector Financiero -FSAP

El (FMI) y el Banco Mundial (BM) conjuntamente conducen el Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP), cuyo objetivo es ayudar a los países miembros a reducir la probabilidad y severidad de las crisis financieras. El FSAP evalúa la solidez del sistema financiero ante vulnerabilidades y riesgos, las necesidades de desarrollo institucional y de infraestructura, y el cumplimiento de los estándares internacionales. Panamá ha sido evaluado en este programa en dos ocasiones, la más reciente en el año 2023.



La coordinación logística del Programa de Evaluación del Sector Financiero en Panamá fue un esfuerzo que implicó una planificación minuciosa y una ejecución impecable. Este proceso es esencial para el fortalecimiento y la estabilidad del sector financiero panameño, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y las políticas financieras en los próximos años. Refleja el compromiso y la capacidad de la institución, asegurando que Panamá se mantenga actualizado de conformidad con los más altos estándares internacionales.

Cabe destacar que el trabajo no se detiene. Aunque las evaluaciones han llegado a su fase de cierre, ahora nos embarcamos en el proceso de adaptación de las recomendaciones, incluso a través de asistencias técnicas.

Los resultados del Programa de Evaluación del Sector Financiero - FSAP se encuentran publicados en los siguientes enlaces:



FSAP



Evaluación del  
Sector Financiero



# Plan Estratégico 2020-2024

La SBP inició el quinquenio con la conceptualización del Plan Estratégico 2020-2024 por el equipo ejecutivo. En el plan estratégico se definieron los objetivos y las acciones que nuestra institución estableció para el logro de cada uno de los cuatro pilares que conforman este plan. A continuación, observamos los 4 pilares y sus actividades más relevantes, a septiembre de 2024.

## Pilar 1

Mejoramiento permanente de la función supervisora

- Implementación de *TeamMate Plus*
- Conocer la gestión corporativa de los conglomerados - Colegios de Supervisores
- Desarrollo de la Matriz del índice de tensión del Sistema Bancario

- Revisión de la efectividad del marco regulatorio
- Regulaciones con base en estándares internacionales

## Pilar 2

Hoja regulatoria y revisión de la efectividad del marco de regulación

## Pilar 3

Fortalecimiento organizacional y optimización de procesos

- Nueva sede
- Fortalecimiento organizacional
- Optimización procesos para el logro de eficiencias y calidad de servicios a regulados y usuarios
- Incremento sustancial de la inversión en tecnología

- Estrategia Nacional de Educación Financiera y Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENEF, ENIF)
- Elaboración del anteproyecto de ley del Sistema Nacional de Pagos

## Pilar 4

Proyectos institucionales



Para el 2022, en el marco de la COVID-19, fue necesario efectuar una revisión del enfoque y priorizar la ruta a seguir por la institución, por lo cual nos apoyamos en la metodología de Franklin Covey, esto mediante la definición de una Guerra y tres batallas:



## Guerra

Optimizar una supervisión efectiva e integral, transformando nuestros procesos, consolidando y robusteciendo nuestros recursos a diciembre 2024

## Batallas

### ▶ Procesos



Estandarización al 100%, de los procesos críticos vigentes y nuevos, implementados auditados al 31 de diciembre de 2024

### ▶ Talento



Transformación de la estructura organizacional a diciembre de 2024.

### ▶ Tecnología



Implementar herramientas, equipos y tecnologías de información, para la automatización de procesos críticos, a diciembre de 2024.

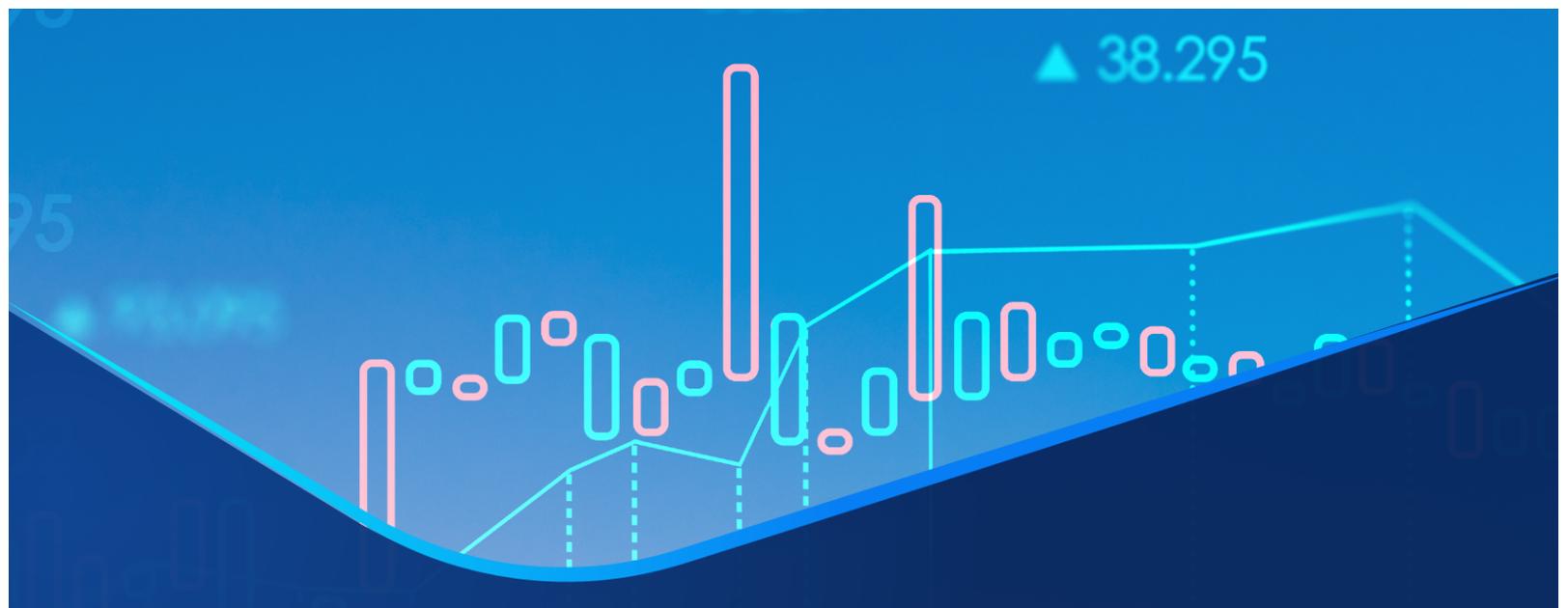
Este enfoque igualmente nos facilitó centrarnos en las metas crucialmente importantes (MCI), lo que nos permitió una mayor alineación entre los proyectos a ser gestionados y el plan estratégico.

Desde enero de 2023, la nueva Dirección de Estrategia y Transformación ha comenzado a apoyar al Despacho Superior impulsando la innovación y transformación en la SBP. Ha contribuido al fortalecimiento de la estrategia de



supervisión para mejorar la eficiencia y productividad en las inspecciones a entidades reguladas y ha coordinado proyectos para optimizar los procesos administrativos. También, promueve las iniciativas de innovación que buscan incrementar la efectividad operativa y modernizar la institución, asegurándose de que estos cambios estén alineados con el plan estratégico y las MCI.





# ► Logros

- Pilar 1: Fortalecimiento de la función supervisora
- Pilar 2: Avances en el marco regulatorio
- Pilar 3: Fortalecimiento institucional y optimización de procesos
- Pilar 4: Desarrollo e implementación de proyectos estratégicos
- Consejo de Coordinación Financiera
- Comisión del Fondo Especial de Compensación de Intereses (FECI)
- Otros logros



# Pilar 1: Fortalecimiento de la función supervisora

## Función supervisora

La SBP tiene, como parte de sus funciones, el regular y supervisar a los bancos, el negocio de banca, a las fiduciarias y a otras entidades financieras no bancarias, exclusivamente de PBC/FT/PADM.

Desde la adopción de la metodología de *supervisión basada en riesgos* en 2012, la supervisión micro prudencial que se realiza a las entidades reguladas se mantiene en permanente actualización para cumplir con los estándares internacionales y tomar en consideración las diversas situaciones que puedan afectar nuestro entorno, tal como lo fue durante la pandemia por la COVID-19, periodo en el que se realizaron cambios en el proceso supervisión que pasó de presencial a remoto, sin afectar los planes de inspección anual ni las inspecciones transfronterizas a los grupos bancarios con presencia regional.

Las labores de supervisión se ejecutaron con el mismo alcance que se estaban efectuando antes de que se presentara esa situación. Cabe destacar que ello se logró sin afectar, en modo alguno, la calidad de los procesos de supervisión para todas las entidades, cumpliendo sin limitación con todas las tareas y responsabilidades que el Régimen Bancario nos ha asignado.

A partir del 2022, se retomó el proceso de supervisión presencial, pero aplicando la tecnología para la supervisión in situ y extra situ, que desde el año 2020 nos ha permitido recibir y analizar más de 50,000 documentos mejorando los procesos de análisis y el manejo de la documentación en formato digital.



## Gestión de la supervisión micro prudencial

Durante el periodo 2020-2024, se ejecutó la estrategia de supervisión para cada uno de los regulados bajo nuestra responsabilidad, lo que permitió cumplir con los objetivos establecidos de supervisión, de conformidad con la Ley Bancaria y con el marco de supervisión vigente. Lo anterior, a través del seguimiento y monitoreo extra situ y la ejecución de los procesos de supervisión in situ, conforme al plan de inspección anual establecido.



Tipo de Banca	Cantidad
Banca Oficial	2
Banca de Licencia General	38
Banca de Licencia Internacional	13
Banca de Representación	9
Fiduciarias	63
Inspecciones FECL a Bancos	81
Inspecciones FECL a Financieras	51

**Colegios de Supervisores  
2021 - 2024**

Los Colegios de Supervisores son mecanismos de coordinación que permiten a sus integrantes adquirir una visión común del perfil de riesgos de un conglomerado financiero, como punto de partida para una supervisión consolidada eficaz.

Esta Superintendencia ejercerá privativamente la supervisión de origen, en forma consolidada y transfronteriza, de los bancos panameños y de los grupos



bancarios que se consoliden en Panamá. Actualmente, seis grupos financieros regionales consolidan sus operaciones en Panamá:

- 
1. Grupo BAC Credomatic
  2. Grupo BiCapital
  3. Grupo Promerica
  4. Grupo GNB Sudameris
  5. Grupo Ficohsa y
  6. Grupo Lafise

Los resultados de las visitas de inspección y las acciones pertinentes fueron comunicados a los regulados quienes, a través de los planes de acción requeridos, informaron a la SBP sus avances trimestrales hasta subsanarlos. Al respecto, se han recibido 281 planes de acción, 197 de visitas a 61 entidades (bancos y grupos regionales) y 84 de visitas a 63 fiduciarias.

Los proyectos más importantes asignados a las Direcciones de Supervisión: la Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros y la Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias, consistieron en la revisión de los procesos de supervisión in situ y extra situ para bancos y entidades fiduciarias que permitan mantener actualizado su perfil de riesgo y que forman parte del Plan Estratégico 2020-2024 y que atiende el Pilar 1 de “Mejoramiento permanente de la función supervisora”.

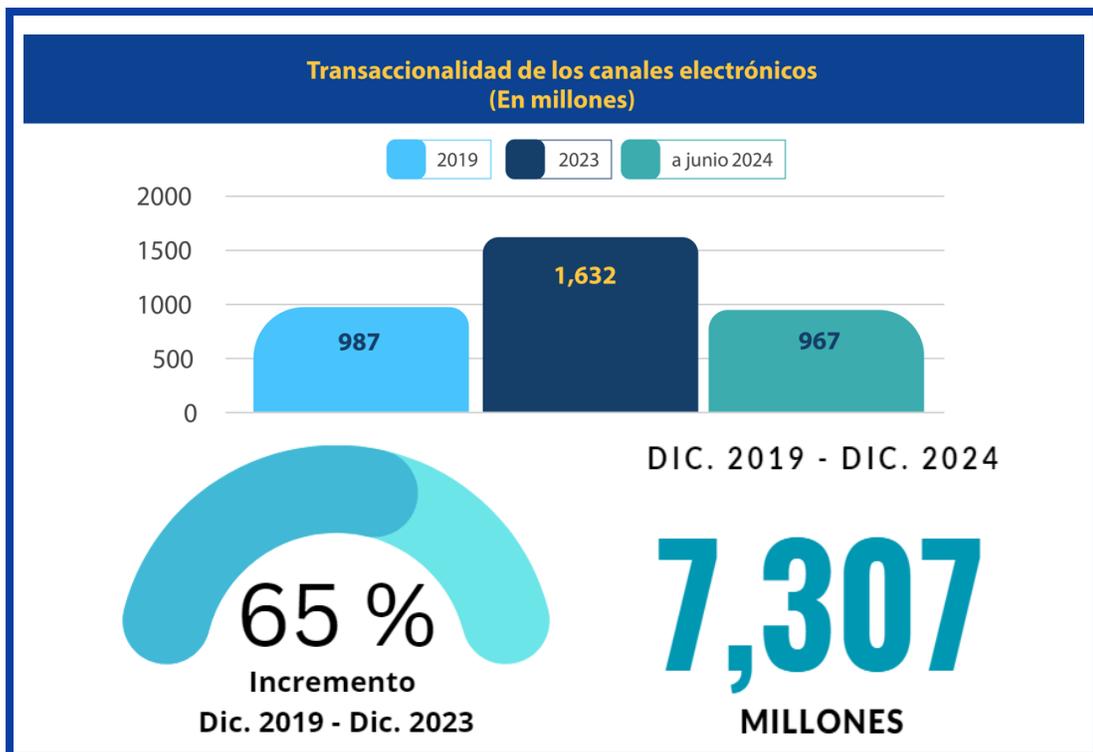
Por otro lado, en materia de requerimiento de información se actualizaron las tablas de datos estructurados que se solicitan a las entidades bancarias en materia de: Tenedoras bancarias, Calificación de bancos, Cuentas inactivas, Requerimientos de información de activos productivos, crédito e inversiones de grupos financieros regionales.

## Gestión de la supervisión basada en riesgos

La SBP califica los riesgos de los bancos enfocados en los componentes de riesgos de crédito, mercado, liquidez, tasa, operativo, legal, ciberseguridad y tecnológico, con lo cual la vigilancia de estos riesgos se elevó durante este quinquenio. El riesgo operativo continúa siendo vigilado, además del riesgo legal, considerando que los cambios en la forma de acceder a los servicios bancarios traen consigo otros riesgos como el de ciberseguridad y de dependencia.

Es importante destacar que, se superó con creces los umbrales establecidos por la SBP en el cumplimiento de la ratio de cobertura de liquidez a corto plazo (100%), mejorando así la calidad de la cartera de inversiones, alcanzando con esto el estándar internacional para la medición de este riesgo.

La transformación digital debe ser una prioridad de todos los bancos del centro bancario y la SBP ha sido un habilitador importante en este proceso. Un ejemplo de esto es que, en el mismo período, la banca móvil pasó de presentar una participación en uso de canales del 18% del total de la transaccionalidad al 53%.



## 200+ Dashboards

(crédito, liquidez, mercado, operacional y ciberseguridad)

### Transformación

- Procesos manuales a digitales, en todas las etapas del proceso de supervisión
- Nuevos procedimientos para supervisar protección de datos, dependencia de terceros, riesgo tasa, adecuación de capital
- Actualización del riesgo tasa según estándares internacionales

### Estudios sobre el CBI

- Presentación de Informe de Estabilidad Financiera (dos por año)
- Diagnósticos sobre la madurez de la ciberseguridad en los bancos, reforzando lo relativo a factores de autenticación
- Riesgo climático y socioambiental aplicando estándares internacionales



### Ciberseguridad

Acuerdo sobre Biometría en la activación del *softtoken*, minimizando fraudes a través de banca en línea y banca móvil.

### Resiliencia ante eventos de mercado

- La cesación de la tasa LIBOR sin efectos negativos para bancos ni acreedores
- La aguda subida de tipos de interés por parte de la Reserva Federal de los Estados Unidos



## Prevención del blanqueo de capitales y operaciones ilícitas

# 2020

- Inspecciones in situ a distancia
- Remesas ilegales: cooperación interinstitucional
- Actualización y diseminación de la Estrategia Nacional Riesgos de Financiamiento del Terrorismo

- Automatización del cuestionario de autoevaluación
- Lanzamiento del Campus de Aprendizaje Virtual
- Fortalecimiento de la estructura de la dirección

# 2021

# 2022

- Guías de Integridad
- Automatización de los factores de riesgo
- Implementación del Sistema de Monitoreo de Remesas Ilegales
- Diseminación de la Evaluación Nacional de Personas Jurídicas (ENPJ) y Fideicomisos

- Supervisión de FACTA y CRS para la DGI
- Análisis de riesgo inherente para grupos bancarios
- Data estructurada
- Salida de la lista de GAFI

# 2023

# 2024

a junio

- Adquisición de *Bridger Insight XG*
- Automatización de gestión de datos de otras empresas financieras
- Actualización y simplificación del cuestionario de autoevaluación



## Transformación y calidad de la supervisión

### Implementación del TeamMate Plus

El *TeamMate Plus* es la herramienta utilizada por las áreas técnicas, durante los diferentes procesos de supervisión, en la cual se deja evidenciado todo el trabajo realizado. Esta aplicación web nos permite trabajar en línea y verificar en tiempo y forma todos los procesos que el equipo de Supervisión está realizando en las entidades reguladas. Por otro lado, se ingresa por un solo módulo y se pueden obtener informes automatizados elaborados por cada supervisor para uso interno.

# 100%

Uso en inspecciones

### Ventajas del TeamMate Plus

- Envío de los informes de Supervisión a través de esta herramienta.
- Elimina el CD para las inspecciones de bancos, cuentas inactivas, FECI, seguridad bancaria, fiduciaria, prevención

- Envío y recibo automatizado y unificado de la información del proceso de su Supervisión a través del TeamMate Plus para todas las entidades planificadas en el PIP al 2024.

# 80%

Uso por los regulados

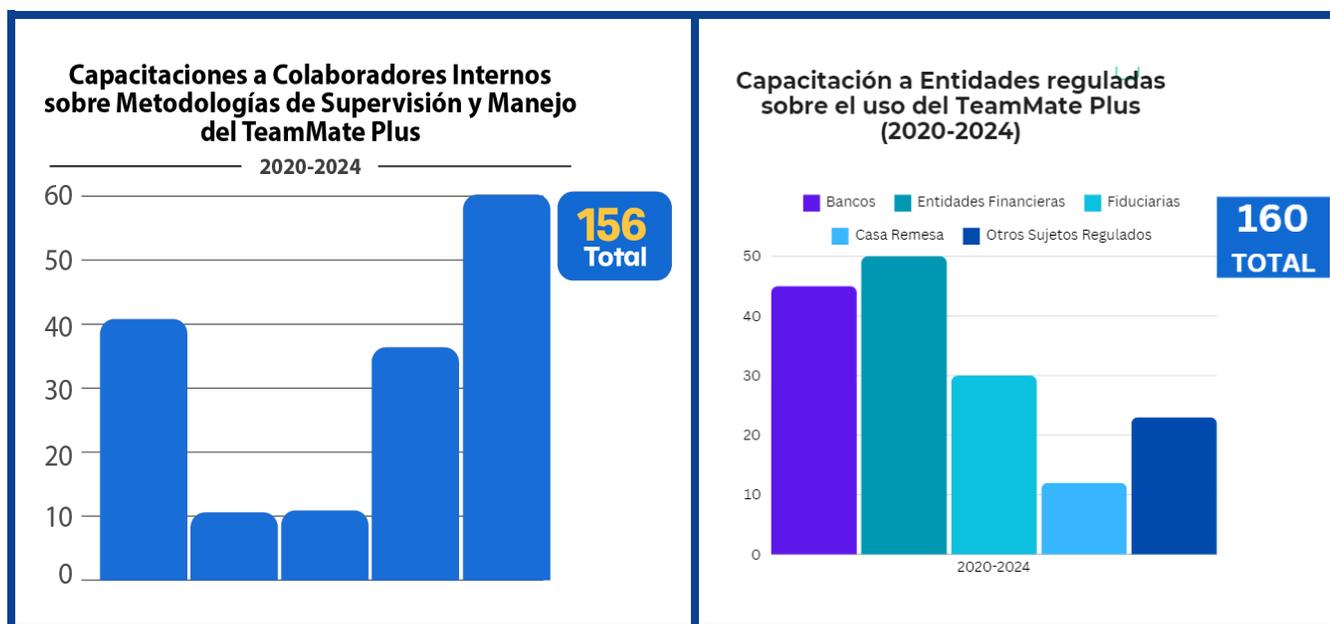


- Generación automática de la matriz de hallazgos y recomendaciones
- Generación de tableros de mando, estadísticas para el control de las inspecciones programadas en el PIP

### Capacitaciones



Capacitación técnica a los 230 colaboradores que conforman las áreas de Supervisión sobre el manejo del software *TeamMate Plus*. También, se capacitó a las entidades reguladas (bancos, casas de remesas, entidades financieras, fiduciarias, entre otras) sobre el uso de esta herramienta para enviar y recibir la información solicitada durante el proceso de supervisión y para remitir, la matriz de hallazgos y recomendaciones.



## Ciencia de datos e inteligencia artificial en la supervisión

Se dieron los primeros pasos hacia la supervisión con base en los últimos avances tecnológicos (SupTech), con minería de datos para vistas de seguimiento y monitoreo de los riesgos a los que pueden estar expuestos nuestros regulados a nivel de sistema, insumo que pueden usar los analistas de supervisión con el fin de tomar los datos en la planificación a las inspecciones de bancos.

La **Ciencia de Datos** es un campo interdisciplinario que potencia la extracción de conocimiento detallado de los datos. Combina disciplinas como la estadística, informática y matemáticas para comprender fenómenos complejos. La **Inteligencia Artificial Generativa** es una rama de la IA que se enfoca en modelos



capaces de generar contenido nuevo y original como texto y otros tipos de datos que son similares a los datos de entrenamiento.



## Ciencia de datos

- Recolección, limpieza, procesamiento y análisis exploratorio de datos (EDA) para implementar *Machine Learning* en el análisis de Cartera corporativa y de consumo

- Identificación de las inversiones de Grupos Económicos con SQL, Python (librerías de análisis estadístico y machine learning), y visualización con Power BI de Microsoft



## IA generativa

- Creación de *GPT chatbots* para requerimientos de información a bancos (átomos, tablas BAN) y la Ley Bancaria.

# Pilar 2: Avances en el marco regulatorio

## Hoja de ruta regulatoria

La SBP enfrentó el reto de mantener la estabilidad del Centro Bancario Internacional (CBI) durante la pandemia, la que trajo como consecuencia una de las peores crisis vividas en años recientes. Bajo este escenario, la institución mantuvo una supervisión bancaria eficaz y, a la vez, emitió requerimientos regulatorios oportunos.

Es importante recalcar que en este período también se generaron importantes regulaciones relacionadas con los estándares del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por su sigla en inglés). De igual forma, se continuó regulando en temas de transparencia y cumplimiento de las disposiciones del Grupo de Acción Financiera Internacional. Estos esfuerzos coadyuvaron a la salida de Panamá de la Lista Gris del GAFI en octubre de 2023.

A través de estos esfuerzos hemos logrado fortalecer la institución y a nuestros regulados, cumpliendo con las mejores prácticas prudenciales; además, la experiencia y los desafíos superados nos permitirán mantener una supervisión eficaz con el objetivo de salvaguardar la confianza en el sector bancario.



<h1>2020</h1>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas especiales por pandemia</li> <li>• Uso indebido de servicios bancarios</li> <li>• Normas Prudenciales</li> <li>• Compensación de ACH</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas especiales por pandemia</li> <li>• Normas Prudenciales</li> <li>• Transferencia de acciones</li> <li>• Banca electrónica</li> </ul>	<h1>2021</h1>
<h1>2022</h1>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas especiales post pandemia</li> <li>• Protección de Datos Personales</li> <li>• Normas Prudenciales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos ponderados por riesgo</li> <li>• Gobierno Corporativo (integridad de accionistas)</li> <li>• Provisión Dinámica (reactivación)</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Colchón de Conservación de Capital</li> </ul>	<h1>2023</h1>
<h1>2024</h1>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgo Climático</li> <li>• Protocolización de poderes especiales otorgados por parte de los bancos</li> </ul>

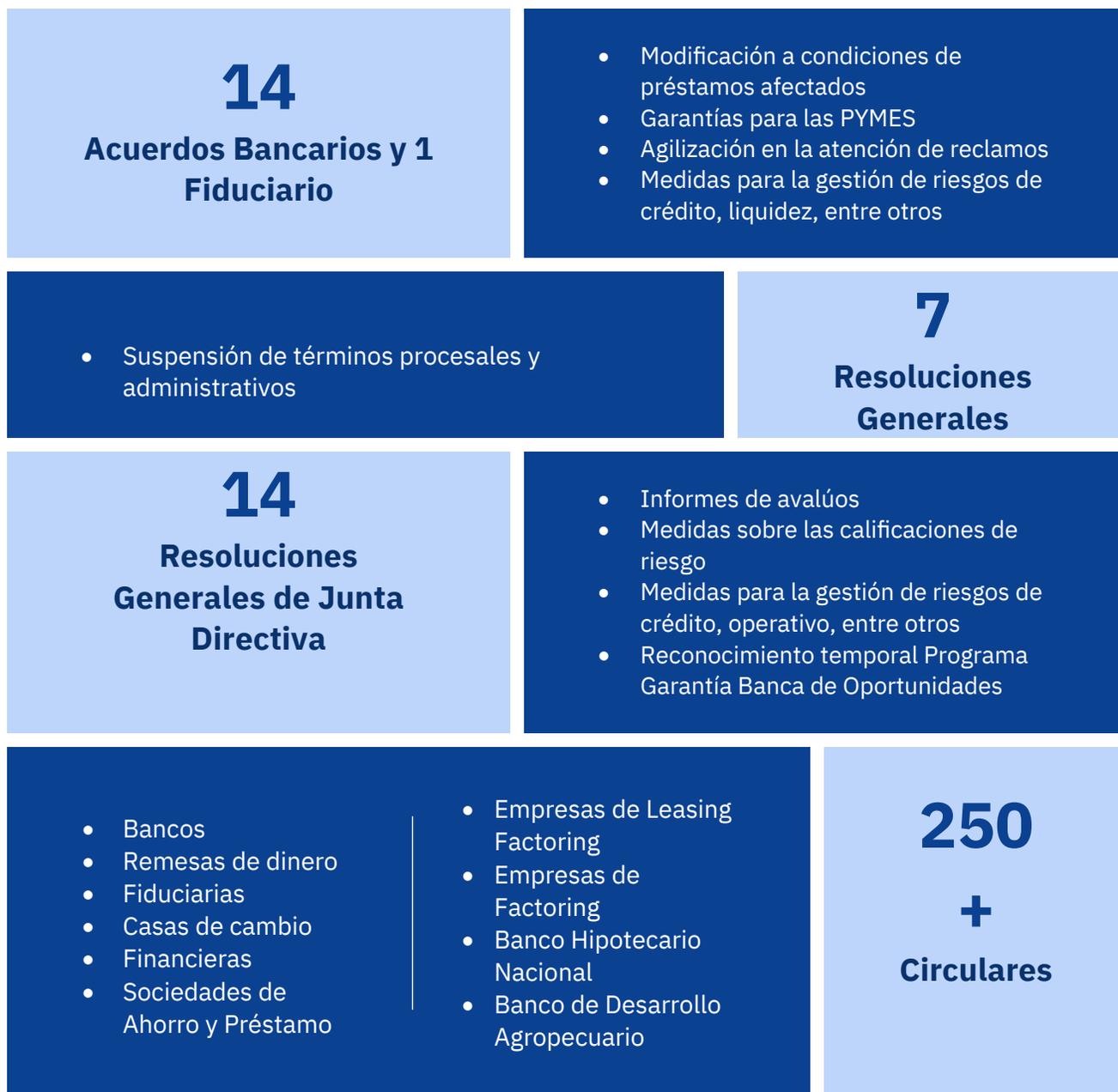
## Regulaciones y comunicaciones durante la pandemia

Para preservar la estabilidad financiera durante el brote global de la COVID-19 en 2020, la SBP implementó diversas medidas regulatorias y de supervisión. El Acuerdo Bancario N.º 2-2020 brindó a los bancos las herramientas para modificar los términos y condiciones originalmente pactados en los préstamos bancarios y permitir periodos de gracia, cambios en los plazos y ajustes en las tasas de interés.

La actualización de esta norma permitió que tanto clientes como bancos, por iniciativa de ambos, pudieran pactar los ajustes que fueran necesarios para



mantener la viabilidad de los créditos y reestablecer la cultura de pago de los clientes bancarios.



## Regulación para la prevención del blanqueo de capitales (40 nuevas recomendaciones de GAFI)

La SBP participó, como parte del Grupo Técnico interinstitucional, en reuniones estratégicas, del GAFI y del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), con el objetivo de trabajar en conjunto para lograr la salida de Panamá de la lista de países no cooperadores, la cual tuvo lugar en la reunión Plenaria del GAFI celebrada en octubre de 2023.

Además, participa en la Comisión Nacional contra el Blanqueo de Capitales (CNBC), en representación del Concejo de Coordinación Financiera (CCF).

Se actualizó el marco normativo, mediante la modificación del Acuerdo Bancario N.º 10-2015, fortaleciendo los controles para identificar riesgos en personas jurídicas y fideicomisos.

Asimismo, participamos en las actividades que realiza la Fuerza de Tarea Conjunta Contra el Blanqueo de Capitales y la Corrupción, en cumplimiento como con lo establecido en el Memorándum de Entendimiento, firmado en el año de 2020.

## Acuerdos nacionales e internacionales de cooperación y asistencia interinstitucionales

La SBP tiene la responsabilidad de establecer acuerdos o entendimientos con entidades supervisoras extranjeras para facilitar la supervisión consolidada. Estos acuerdos deben basarse en principios de reciprocidad y confidencialidad, y estar orientados exclusivamente a fines de supervisión bancaria.

En línea con estas normativas y con el objetivo de mejorar la supervisión consolidada y fortalecer la cooperación en la prevención y el combate del blanqueo de capitales, la SBP ha logrado la firma de 10 Memorandos de Entendimiento.



## Guías de integridad

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en conjunto con la SBP y la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), presentó las Guías de Integridad para el Sector Bancario, preparadas específicamente para los bancos y las instituciones financieras de la plaza, con el fin de abordar los riesgos relacionados con la falta de transparencia que dichas entidades pudieran enfrentar en el desarrollo de sus actividades.

El propósito del documento es servir como una guía práctica -no vinculante- para los bancos de licencia general e internacional y las instituciones financieras en Panamá y que buscan desarrollar o mejorar sus programas de cumplimiento anticorrupción. Asimismo, estas guías describen los distintos componentes de un programa de cumplimiento eficaz, con base en las buenas prácticas internacionales y medidas anticorrupción universalmente aceptadas.



## Aspectos Jurídicos

Se gestionaron de manera adecuada y eficiente todos los trámites e incidentes que le han sido asignados. Todas las actuaciones han estado dentro del marco de la ley y en protección de los mejores intereses de la SBP, y de sus objetivos. Cada decisión, sugerencia o recomendación se valora siempre teniendo como objetivo la mitigación del riesgo legal y reputacional.

# 120+

### Solicitudes atendidas

(licencias, traspasos, adquisición de acciones, fusiones, liquidaciones voluntarias)

### Licencias y autorizaciones

- Seguimiento a normativa de participación de mujeres en juntas directivas bancarias
- Acuerdos que agilizan la protocolización de poderes especiales de bancos y fiduciarias
- Acuerdo para el otorgamiento de licencias fiduciarias, y para el negocio de arrendamiento financiero de bienes inmuebles

### Procesos administrativos

- Creación de la oficina de Secretaría de Despacho y ubicación en lugar accesible
- Celebración de la XX Jornada de Actualización Bancaria y Fiduciaria

# 700+

### Resoluciones emitidas

# 493

### Resoluciones FECI

(devoluciones de crédito a clientes)

### Estudios Legales

- Asesoría, elaboración y gestión de documentos legales relacionados con:
  - Régimen FECI (consultas, reclamos, etc.)
  - Contrataciones públicas ~**240 documentos**
  - Salvaguarda de la responsabilidad jurídica Institucional



# Pilar 3: Fortalecimiento institucional y optimización de procesos

## Talento humano

Nuestra Institución considera que el talento humano es su principal activo para el cumplimiento de su misión institucional. Por ello, lleva a cabo acciones de Recursos Humanos en materia de reclutamiento, formación, evaluación, compensación y bienestar de los colaboradores.

En aras de una modernización que optimizara la supervisión eficaz e integral, se revisó la estructura organizacional, con la creación de áreas y traslados de unidades. A continuación, señalamos los cambios más relevantes:

<b>Creación de la Dirección de Estrategia y Transformación</b>	Conformada por la Gerencia de Estrategia y Procesos, la Gerencia de Transformación y Calidad y la Gerencia de Proyectos de Innovación Institucional.
<b>Dirección de Supervisión</b>	Se especializó al dar origen a la Dirección de Supervisión de Conglomerados Financieros y la Dirección de Supervisión de Intermediarios Financieros y Fiduciarias.
<b>En la Dirección de Tecnología de la Información</b>	Se establecieron las Gerencias de Ciberseguridad Institucional y la de Ingeniería de Datos.
<b>Dentro la Dirección de Estabilidad Financiera</b>	Se constituyó la Gerencia de Análisis de Riesgo Sistémico y Estándares Internacionales.
<b>En de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas</b>	se creó la Gerencia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
<b>Dentro de la Dirección de Recursos Humanos</b>	Se formalizó la Oficina de Equiparación de Oportunidades.



**2020**

- Adquisición de soluciones tecnológicas (*Hiring Room. Talentia*)
- Digitalización de los procesos (Planilla, Capacitación y Gestión del Talento)
- Formación en plataformas virtuales
- Plan de Contingencia ante COVID-19

- Pago de acreedores de colaboradores por Banca en línea
- Implementación de *WhatsApp Business* para el reclutamiento
- Automatización de los formularios de Capacitación y Gestión del Talento

**2021**

**2022**

- Renovación de estructura organizativa
- Actualización del Manual de competencias Institucionales, Conductuales y Técnicas
- Pago de Prima de antigüedad a 142 exfuncionarios (B/. 442,000.00)

- Transformación digital Control de asistencia y planilla (reemplazó el del año 2000)
- Inauguración de la Sala de Lactancia
- Escuela de líderes
- Política de Trabajo Híbrido
- Nuevos beneficios al personal

**2023**

**2024**

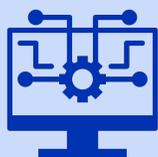
- Implementación de nuevos canales de comunicación
- Decisiones con base en datos visualizados en tableros de mando
- Actualización del proceso de incorporación de nuevos colaboradores
- Implementación de la actualización del «Manual de competencias conductuales»
- Integración de Talentia con Sistema de Planilla



## Tecnología

### Inversión en tecnología

La SBP realizó significativas inversiones en tecnología y ciberseguridad para asegurar una operación continua y de alta disponibilidad. Estas inversiones incluyen la migración a la nube, el traslado de infraestructura a centros de datos avanzados, la adopción de tecnologías colaborativas y la implementación de sistemas de ciberseguridad de última generación.



Apps colaborativas para trabajo remoto

#### Continuidad de las operaciones

- Migración de servidores y bases de datos hacia la nube computacional
- Traslado de servidores a un centro de última generación y sitio alternativo
- Reemplazo de computadoras de obsoletas, por laptops para movilidad ante contingencias

#### Ciberseguridad

- Servicios de monitoreo continuo
- Herramientas de vanguardia a través del VPN y sistemas de prevención de intrusos
- Uso de inteligencia artificial y Machine Learning

**6300**

Horas/año de ahorro en investigaciones de ciberseguridad

**\$3M+**

Inversión en tecnología

#### Infraestructura moderna

- Virtualización de los servidores de producción
- *Data Center* para ambiente de producción (Panamá Pacífico) y para continuidad de operaciones (Ciudad del Saber)
- Contar con un *Internet Data Center (IDC)*

### Desarrollos informáticos internos

Con recurso del personal interno de Tecnología de Información (TI), continuamos con la estrategia de transformación digital de los procesos internos con el objetivo de facilitar el intercambio de información con todos los sujetos regulados y modernizar la función de supervisión. En esa línea estratégica, se desarrolló el



sistema Sistema de Transferencia de Información Digital de Sujetos Obligados (TIDSO) (Sistema de Transferencia de Información Digital de Sujetos Obligados) para los procesos de cumplimiento e inspección a las entidades reguladas, herramienta tecnológica que nos ha permitido recibir digitalmente un volumen considerable de documentos regulatorios y la información solicitada durante las inspecciones.

TIDSO se ha convertido en nuestra herramienta de supervisión en materia de prevención, control de operaciones ilícitas y prudencial, la cual ofrece a los sujetos obligados un entorno web, de fácil utilización y compatible con todos los dispositivos móviles. Dicha herramienta tecnológica nos permite evaluar el nivel de cumplimiento técnico frente al marco normativo, verificar la efectividad de los procesos para la prevención y control de operaciones ilícitas, generar automáticamente el informe de resultado de la evaluación y la matriz de riesgos según criticidad, obligatoriedad, cumplimiento y valoración del riesgo.

## Nuevas áreas: Ingeniería de Datos y Ciberseguridad Institucional

**Gerencia de Ingeniería de Datos.** Se creó con el objetivo de dotar a la institución de conocimiento a partir de modelos de datos descriptivos, como base para la analítica predictiva y prescriptiva. La nueva gerencia se enfoca en determinar de dónde extraer los datos, cómo recuperarlos y construir algoritmos para que el acceso a los mismos sea más sencillo y útil; alinear los datos con las objetivos y las necesidades de la institución; identificar tendencias y patrones ocultos en los datos; y, finalmente, generar visualizaciones de los resultados obtenidos con informes, tableros de mando, entre otras herramientas de inteligencia del negocio.

**Gerencia de Ciberseguridad Institucional.** Desde su creación se ha convertido en un pilar fundamental para impulsar las estrategias de seguridad de los datos y las comunicaciones en la SBP. Se han asignado los recursos presupuestarios necesarios para garantizar la protección de nuestras comunicaciones, la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, cumpliendo así con nuestro compromiso de seguridad cibernética. La nueva gerencia está encargada de planificar, administrar e implementar la gestión de la ciberseguridad en la institución, fortaleciendo la infraestructura tecnológica



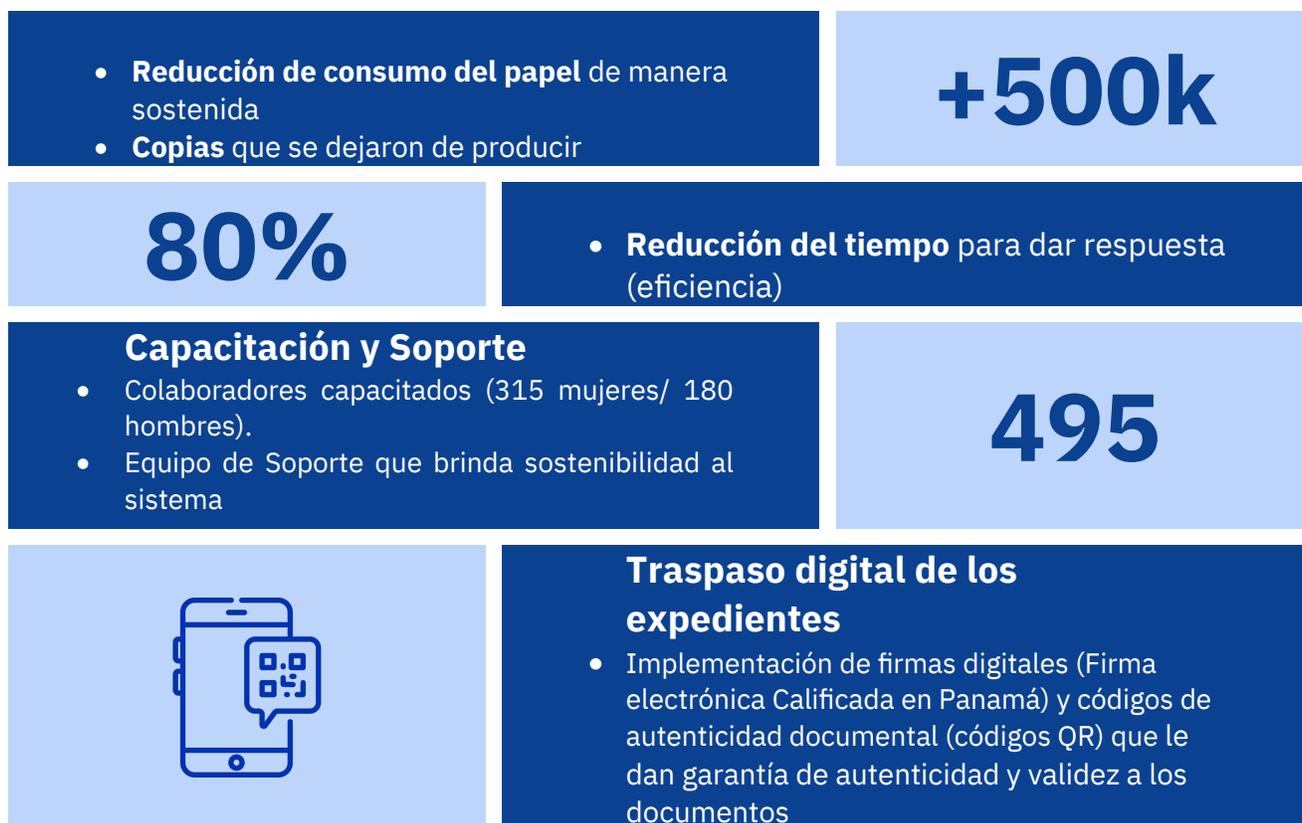
mediante normas que permitan garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de la información de la entidad.

## Procesos

### Transparencia Documental (TRANSDOC)

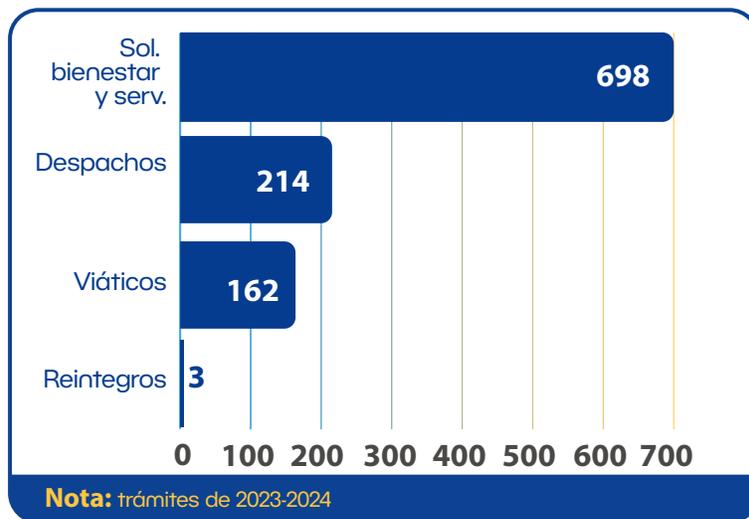
A lo largo de los últimos cinco años, la SBP se ha concentrado en la mejora continua. Una de las primeras decisiones que se tomó fue implementar el uso de firmas electrónicas para todo su personal ejecutivo y algunos colaboradores, de forma que estos pudiesen tramitar, de forma digital, distintos procesos que requiera su aprobación.

Además, se adquirió el Sistema de Transparencia Documental (**TRANSDOC**) que, en los últimos tres años (2022-2024), transformó la forma en que la SBP realizaba la gestión de correspondencia de los documentos oficiales.



## Trámites Regulares Estructurados (TRE)

De igual forma, en el 2023 inicia funciones el Sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE), este sistema responde a la necesidad de mejorar los niveles de eficiencia de los procesos en la atención a demandas internas y/o externas institucionales. A continuación, se muestran los trámites generados de 2023 a junio de 2024, seguido de las ventajas que aporta la herramienta.



### Automatización

- Completa de la Gestión de Compras y contrataciones en todas las modalidades que la Ley indica, la Gestión de Viáticos.

- Procesos identificados y racionalizados con la metodología de PNUD.

**+ 30**  
**Procesos**



### Trazabilidad

- Herramienta que permite a las unidades gestoras brindar trazabilidad a sus trámites de inicio a fin.

### Interoperabilidad

- Con sistema ISTMO
- Con otras Instituciones
- Con sistemas existentes en SBP

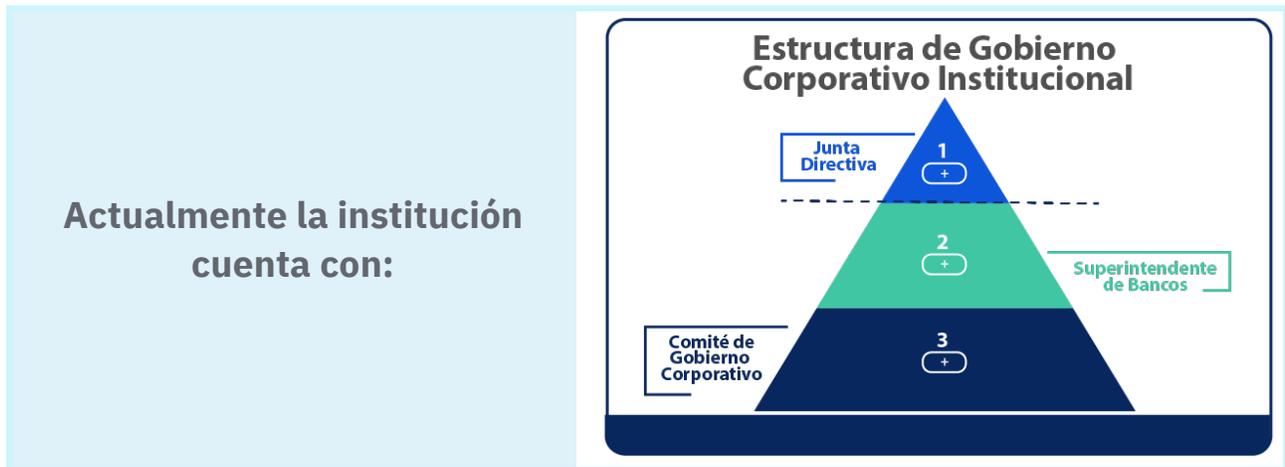


## Gobierno Corporativo

Para asegurar que las medidas, políticas y prácticas que realice la institución contribuyan a fortalecer el Gobierno Corporativo Institucional, la SBP creó la política de Gobierno Corporativo. Su objetivo es garantizar una gestión transparente, eficaz y responsable, que promueva el crecimiento sostenible y el valor social de la Institución.



El Gobierno Corporativo también contribuye a la gestión de los comités de la institución. Estos comités tienen la función de supervisar, monitorear y evaluar aspectos claves de las actividades institucionales.



Actualmente la institución cuenta con:

**13**

**Comités Institucionales**

**Colaboradores que forman parte de comités**

**36**



## Toma de decisiones basada en indicadores (Dashboards)

Para las unidades administrativas, cada vez es más necesario tener información a disposición que permita monitorear el desempeño, identificar las áreas de mejora y tomar acciones correctivas o preventivas de manera oportuna. En este sentido, desde la Dirección de Estrategia y Transformación se han generado tableros de mando que facilitan el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones de estas, en particular, para la gestión de reclamos del Servicio de Atención al Cliente Bancario y para el seguimiento de la ejecución Presupuestaria.

### Gestión de Reclamos (imagen ilustrativa)



## Continuidad del Negocio



### Centro de Procesamiento Datos - *Internet Data Center (IDC)*

De cara a la modernización, la institución decidió adquirir un IDC, para fortalecer su capacidad de recuperación ante posibles eventos disruptivos que afecten sus operaciones críticas. El IDC es un centro de recuperación tecnológica que permite acceder, de forma remota y segura, a los sistemas de la SBP, facilitando la continuidad de los procesos. El IDC también contribuye a optimizar los recursos financieros y tecnológicos de la institución, al reducir los costos de mantenimiento y operación de un sitio alternativo físico.

## Innovación

La modernización estuvo marcada por la innovación y la adaptabilidad, que se aprecian en los avances reportados en este documento. Colocando al ser humano al centro de nuestra actividad, la innovación se desarrolló en 3 áreas: personas, procesos y tecnología.





## Cultura

- Conferencia magistral a ejecutivos sobre adaptabilidad
- Multiplicación de conocimientos con acciones
- Introducción de metodología ágil

## Formados en innovación e innovación financiera

**30**

**Blockchain**  
(10 certificados)

**20**

**Open banking**

**20**

**automatización**

**37**

**IA con Copilot**

**12**

**IA con Gemini**

**12**

**AppSheet**

## Innovación

- Primeros pasos para contratar una plataforma de Gobierno de Datos
- Reto de Innovación 2023-2024
- Estrategia de Inteligencia Artificial



## 1° Hackathon SBP - julio 2024

**3**

**Equipos**

**3**

**Herramientas tecnológicas aprendidas (incluyendo IA)**

**Atención al Cliente**

**Área beneficiada**



## Adaptabilidad

- Presencia en foros como el Comité Fintech del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) y en Fintech Americas
- Coordinación para la creación del *Hub* de Innovación Financiera



## Huella digital

La huella digital de la SBP, durante el quinquenio 2020-2024, refleja su adaptación a este entorno, su comunicación activa, sus esfuerzos por promover la sostenibilidad y su papel en la modernización del sistema financiero panameño en un contexto de rápidos cambios tecnológicos y desafíos globales.



# Pilar 4: Desarrollo e implementación de proyectos estratégicos

## Educación e inclusión financiera

Desde noviembre de 2020, con el apoyo de la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Santander Financial Institute (SANFI), se lanzó el portal web gratuito Tu Balboa Con Sentido y el curso virtual «Mejores decisiones desde hoy», así como cuentas en redes sociales para difundir educación financiera accesible. En colaboración con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), se diseñó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Panamá, integrando la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) en las políticas públicas.

Hasta la fecha, se han establecido 30 alianzas estratégicas con entidades estatales, bancos, universidades y empresas para ampliar el impacto de estas iniciativas. La SBP en conjunto con el Ministerio de Educación (Meduca), lanzó el Plan Piloto de Educación Financiera para Primaria, en agosto de 2023, en el que se utilizó materiales adaptados de la Superintendencia de Banca, Seguros y de AFP del Perú, disponibles en formato impreso y digital en el sitio web. Paralelo, a esta iniciativa se aprobó la Ley 374 de 2023, que establece la enseñanza obligatoria de la Educación Financiera en los Centro Educativos Oficiales y Particulares.





## Actividad internacional

### Posicionamiento del Centro Bancario Internacional

La SBP ha reforzado su posicionamiento a través de 32 eventos internacionales clave tales como:

- Reuniones del Grupo de Acción Financiera (GAFI): Participación en eventos en Trinidad y Tobago (enero de 2020 y abril de 2022) y Managua, Nicaragua (septiembre de 2022).
- Reunión Virtual con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México: Enfocada en Ley Fintech, supervisión bancaria basada en riesgo y digitalización (mayo de 2020).
- Diálogo Público-Privado sobre Banca Corresponsal: Organización y participación en la Octava Versión en Panamá (marzo de 2023), promoviendo la colaboración entre bancos de Centroamérica y EE. UU.
- Asamblea General y Reunión de Junta Directiva del CCSBSO: Evento en Panamá (julio de 2023) con representantes de entidades supervisoras de



Centroamérica y Colombia. La SBP participa en 13 comités del CCSBSO y en 4 organismos internacionales.

- Durante el 25° Aniversario de la SBP: Panamá fue sede de tres eventos destacados: CVIII Sesión de la Junta Directiva de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Reunión de Alto Nivel con ASBA, BCBS y el Instituto de Estabilidad Financiera (FSI, por su sigla en inglés) del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por su sigla en inglés), y la XXVI Asamblea de ASBA, con la participación de representantes de más de 28 países.
- Seminario de Conglomerados Financieros: Coordinado con el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR), incluyendo 10 colegios de supervisores de grupos financieros regionales como Promerica, Ficohsa, Lafise, Bicapital Corporation, Bac Credomatic y GNB.
- Conferencia Internacional de Supervisores Bancarios en el marco de la celebración de los 50 años del Comité de Basilea.

## Capacitaciones y pasantías internacionales

La SBP ha invertido significativamente en la capacitación internacional de su personal. Esto incluye participación en cursos y seminarios sobre temas como Basilea, Gafi (antilavado de dinero), supervisión, ciberseguridad, resolución bancaria, gobierno corporativo, activos digitales, tecnología e innovación, riesgos climáticos, Fintech, *Regtech* y finanzas sostenibles.

Más de 300 cursos y capacitaciones internacionales han sido gestionados, mejorando la eficiencia y la calidad de las funciones de supervisión y regulación de la SBP, y posicionándola como un organismo líder en el ámbito financiero.

Adicionalmente, se realizaron pasantías con autoridades homólogas de países de la región, en temas diversos, como innovación y banca digital, gobernanza de datos, atención al cliente bancario, y supervisión micro y macro prudencial.



## Nueva sede

Los esfuerzos de modernización se harán todavía más evidentes de cara al público, con el establecimiento de la institución en una nueva sede. Este proyecto está diseñado bajo un concepto moderno de espacio abierto que incluye diversas áreas funcionales para optimizar las operaciones y el bienestar del personal.



### ¿Qué implicó la nueva sede?

Identificación  
Adecuaciones

Arrendamiento  
Mudanza

### Criterios de selección

Colaboradores, ubicación,  
cercanía de regulados y supervisados y  
requerimientos operativos

**5.7k m<sup>2</sup>**  
en 6 pisos

### Arquitectura

**O P E N**  
**S P A C E**

### Filosofía de ambiente laboral

- concepto moderno
- trabajo colaborativo
- salones de reuniones y capacitaciones
- cabinas de llamadas y reuniones
- consultorio médico
- sala de lactancia
- cafetería institucional



## Servicio de Atención al Cliente Bancario (SAC)

En 2022, la SBP implementó dos iniciativas para mejorar la atención al cliente, un sistema de citas presenciales y un canal digital de atención vía *chatbot*, logrando atender miles de consultas y reclamos de consumidores bancarios.



## Sostenibilidad: Ambiente, Social y Gobernanza (ASG)



### Responsabilidad social y sostenibilidad

Dándole continuidad a convenios internacionales, como el «Acuerdo de Paris 2015», y diferentes estándares internacionales, la SBP desarrolla en este quinquenio iniciativas relacionadas a las buenas prácticas de sostenibilidad; para ello, los criterios ASG (Ambiente-Social-Gobernanza) han sido una orientación clave para lograr una gestión responsable desde nuestra institución y la industria, fundamentales para la competitividad sostenible en Panamá.

Desde la SBP queremos liderar con el ejemplo y, en ese sentido, construimos las bases donde mediremos nuestra contribución para el desarrollo sostenible del país, teniendo presente sus tres grandes ejes: las personas, el planeta y la prosperidad.





## Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá

Panamá se convirtió en el primer país de Centroamérica y el tercero en América Latina en lanzar su Taxonomía de Finanzas Sostenibles, herramienta clave para el flujo de comercio y capital hacia inversiones ambientalmente sostenibles, contribuyendo a una economía nacional resiliente, sostenible e inclusiva. Más de 350 representantes de 90 entidades participaron en su desarrollo, destacando la colaboración entre el sector público, privado y los organismos internacionales.

La Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá fue elaborada por la Superintendencia de Bancos, junto con otras entidades del Estado y el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles. Contó con la coordinación técnica de la



Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y fue financiada por la Unión Europea, a través del Programa EUROCLIMA, y el Fondo Verde para el Clima.



## ¿Qué es la taxonomía y cuáles son sus 5 objetivos?

Es un sistema de clasificación que define criterios claros y basados en ciencia para identificar las actividades económicas que contribuyen a la transición hacia una economía sostenible, resiliente e inclusiva.

1

Impulsar la movilización efectiva de capital hacia inversiones estratégica

Reducir la fragmentación del mercado y la asimetría de la información

2

3

Fortalecer el monitoreo y reporte de flujos financieros de metas ambientales y sociales

Brindar credibilidad, integridad y transparencia al mercado

4

5

Contribuir a la identificación y gestión de riesgos climáticos



# Consejo de Coordinación Financiera



El Superintendente de Bancos preside el Consejo de Coordinación Financiera, foro creado mediante la Ley N.º 67 de 2011, que establece el sistema de coordinación y cooperación interinstitucional; y que reúne los entes de fiscalización financiera del país: la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP), el Sistema de Ahorro y Capitalización de los Servidores Públicos (SIACAP), la Dirección General de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI) y, sólo con derecho a voz, la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y la Junta Técnica de Contabilidad (JTC) del MICI.

Para tales efectos, el CCF elaboró el correspondiente plan estratégico para el período el 2021-2024.

Ir a la  
web del CCF



## Actividades de acuerdo con los Objetivos Estratégicos



### 1. Supervisión coordinada

- Las 3 Superintendencias (SBP, SMV y SSRP) en materia prudencial
- Creación del Comité de Políticas Macro prudenciales y su reglamento
- Atención de requerimientos del FSAP

### 2. Innovación y tecnología

- Actualización del sitio web y aprobación de un nuevo logo correspondiente al CCF.
- Aprobación *Hub* de Innovación Financiera



### 3. Optimización de información estadística y financiera

- Compilación de estadísticas del sector financiero regulado.
- Creación de dashboards para sitio web.

### 4. Prevención operaciones ilícitas

- Las 3 Superintendencias (SBP, SMV y SSRP) en materia PBC/FT/PADM.
- Representación ante la Comisión Nacional contra el Blanqueo de Capitales (CNBC)
- Mesas de trabajo junto con la UAF
- Atención de requerimientos del FSAP



# Comisión del Fondo Especial de Compensación de Intereses (FECI)

Esta comisión juega un papel fundamental en la supervisión y administración del FECI, mecanismo destinado a facilitar el acceso al crédito en condiciones más favorables, principalmente para los sectores productivos del país, la misma es presidida por el Superintendente de Bancos.

La comisión está integrada por los ministros de Economía y Finanzas, Desarrollo Agropecuario y el Superintendente de Bancos, su objetivo principal es velar por el fiel cumplimiento de lo que establece la Ley 4 de 1994, donde se establecen los intereses preferenciales al sector agropecuario. En el quinquenio 2020-2024 las retenciones totalizaron más de USD 200 millones al año y es importante destacar que en el mismo periodo se instauró la figura del Gabinete Agropecuario el cual fue liderado por el Presidente de la República, quien fue el garante de dictar la instrucción anual de la distribución del fondo.



Ir al  
portal FECI



# Otros logros

## Reconocimientos



Reconocen la valiosa contribución de la SBP, en las distintas tareas de la Fuerza de Tarea Conjunta contra el Blanqueo de Capitales y la Corrupción del Ministerio de Seguridad Pública.

La SBP recibió reconocimiento por la ANTAI, por alcanzar el nivel máximo en la evaluación anual que mide el cumplimiento de la Ley de Transparencia.



Superintendente de Bancos, Amauri A. Castillo, recibió dos reconocimientos por la Revista Summa: el primero como uno de los líderes inspiradores de la región, por su trayectoria profesional, logros y compromisos social y el segundo como uno de los ejecutivos con mayor ética profesional en América Central y República Dominicana.

SBP se posiciona en el ranking de empresas con mejor reputación corporativa en Panamá, de acuerdo con informe publicado por la Revista Summa.



La SBP recibió reconocimiento por el cumplimiento de la Ley N.º 56 de 2011, que busca una base del 30% o más de mujeres en puestos directivos, por la Asociación de Directoras de Panamá (ADP).

La SBP fue reconocida por su destacada labor y compromiso con la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad, específicamente por la creación de la Oficina de Equiparación de Oportunidades, según Decreto Ejecutivo N.º 56 del 23 de julio de 2008, por el Consejo Nacional Consultivo de Discapacidad (CONADIS).





Celebramos nuestros

*25 años*

26 de febrero de 2023



## 25 años

En el año 2023, la Superintendencia de Bancos de Panamá celebró 25 años de gestión institucional, desde su creación bajo el Decreto Ley N.º 9 del 26 de febrero de 1998. A lo largo de este cuarto de siglo, la institución ha desempeñado con eficiencia y compromiso su rol en la regulación y supervisión de las entidades bancarias y financieras del país. Este éxito ha sido posible gracias al trabajo de un equipo de hombres y mujeres altamente capacitados, con quienes celebramos, como la gran familia SBP, los logros más destacados de más de dos décadas de dedicación y esfuerzo.

Durante estos años, la operación del Centro Bancario Internacional ha experimentado un proceso continuo de evolución y transformación, pasando de una banca internacional a consolidarse como una banca regional, fortaleciendo su posición y alcance en el contexto financiero global.



Solidez y confianza: garantes de los derechos de los consumidores bancarios



# Galería de Actividades



Toma de posesión del Superintendente de Bancos de Panamá.



Reunión virtual con Bancos Corresponsales.



SBP participó en el Congreso Hemisférico XXIV 2020.



Presentación de los Resultados del CBI 2019.



Ejecutivo anuncia medidas de Alivio Financiero.



SBP y SIG firman Acuerdo de Cooperación sobre Ciberseguridad.



Panel: Recuperación Económica Post COVID-19.



Firma de prórroga de Convenio de Cooperación Internacional para fortalecer la Educación Financiera.



Concurso interno: Engalánate con la Pollera y la Camisilla.



SBP promueve la sana convivencia entre los colaboradores.



Jornada de Actualización a Periodistas.



Jornada de Actualización Bancaria y Fiduciaria.



Presentación del Informe de Estabilidad Financiera.



Inauguran Sala de Lactancia en la SBP.



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



Encuentro con la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Colón.



Reunión con empresarios de la Asociación de Usuarios de la ZLC.



Reunión con el Consejo de Coordinación Financiera, preside SBP.



Meduca y la SBP fomentan la Educación Financiera en escuelas de primaria.



Liga interna: Bolos SBP.



SBP celebra las Fiestas Patrias.



SBP se une a la campaña contra el cáncer.



SBP y TBCS presente en la Feria Internacional de David



SBP y TBCS presente en la Feria Internacional de Azuero



SBP aliado en el proyecto: Cultura Empresarial y Emprendimiento del País.



SBP e Instituto Gobierno Corporativo firman convenio de cooperación.



Presentación de los resultados de los ODS de la SBP.



Visita de la delegación de la provincia de Sichuan, de la República Popular de China.



Director General de Latinoamérica de la Sparkassenstiftung Alemana, Gerd Weissbach, visita la SBP.



Actividad de inclusión con los niños de FAUDI.



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



SBP y FAS firman Convenio de Cooperación en pro del reciclaje.



Donación de bus al Instituto Oncológico Nacional.



22° Conferencia Internacional Anual sobre Desafíos de Políticas para el sector Financiero, en Washintong D.C.



SBP se adhiere al Proyecto de Taxonomía Verde de Centroamérica..



Panamá, sede de la Asamblea XXVI de ASBA, la CVII Sesión de la Junta Directiva y reunión del Comité de Basilea.



Presentan Guías de Integridad para la industria bancaria.



Relacionamiento con los medios de comunicación.



Superintendente comparece ante la Asamblea Nacional.



Sustentación de Presupuesto en la Asamblea Nacional.



Promueven la bancarización en el Foro Nacional de Competitividad.



Panamá lanza su Taxonomía de Finanzas Sostenibles.



Bancos panameños reconocidos en el Fintech Americas Miami 2024.



Visita del personal del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



Relax Matutino, encuentro mensual del Superintendente con colaboradores.



SBP en su rol contra la prevención del FT/FPADM.



SBP y TBCS en la Feria Internacional del Libro 2024.



Superintendente, entrega reconocimiento a Citibank N. A. Sucursal Panamá, por sus 120 Aniversario.



Durante la presentación del Plan Estratégico 2024.



Superintendente de Bancos, realiza visita de cortesía al Embajador de Grecia, S.E. Efthymios Efthymiades.



Superintendencia  
de Bancos de Panamá



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