

# CONECTADOS PARA CRECER

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2024



# CONTENIDOS

ACERCA DE ESTE INFORME

---

MENSAJE DE LA JUNTA DIRECTIVA

---

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

---

CIFRAS E HITOS 2024

---

ANEXO

## 01 SOBRE NOSOTROS

- 1.1 Historia
- 1.2 Organigrama
- 1.3 Presencia geográfica
- 1.4 Productos y servicios
- 1.5 Mapa Estratégico 2025-2029
- 1.6 Plan de Acción ASG
- 1.7 Grupos de interés
- 1.8 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 1.9 Alianzas y participaciones institucionales
- 1.10 Reconocimientos

## 02 GESTIÓN AMBIENTAL

- 2.1 Debida Diligencia Ambiental
- 2.2 Productos Sostenibles
- 2.3 Ecoeficiencia corporativa

## 03 GESTIÓN SOCIAL

- 3.1 Capital humano
- 3.2 Clientes
- 3.3 Proveedores
- 3.4 Comunidad

## 04 NUESTRA GOBERNANZA

- 4.1 Gobierno corporativo
- 4.2 Gestión de riesgos
- 4.3 Ética y transparencia
- 4.4 Cumplimiento normativo
- 4.5 Financiamiento sostenible





# ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

## Propósito, período de cobertura y alcance

El presente informe tiene como propósito comunicar de manera transparente y accesible los principales logros, avances y resultados obtenidos por Banco Nacional de Panamá durante el año 2024. La elaboración de este informe responde al compromiso institucional de rendir cuentas a sus grupos de interés y mostrar cómo su gestión contribuye al desarrollo sostenible del país, como entidad financiera al servicio del Estado.

El contenido de este informe cubre el período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2024**, abarcando las operaciones y actividades llevadas a cabo en sus oficinas administrativas y en las **95 sucursales a nivel nacional**, sin incluir entidades subsidiarias ni operaciones fuera del territorio panameño.

Banco Nacional de Panamá es una entidad financiera estatal, con sede principal en la ciudad de Panamá. Su naturaleza pública y mandato legal definen su rol como agente clave del desarrollo económico y social del país. Ofrece servicios bancarios a personas, organizaciones y entidades del sector público y privado.

Este informe incluye únicamente a Banco Nacional de Panamá como entidad reportante. La institución no cuenta con otras

entidades legales, financieras o subsidiarias que consoliden información financiera o no financiera en el presente informe. De igual forma, no se han producido cambios sustanciales en los límites de cobertura frente al periodo anterior.

La información presentada abarca resultados cuantitativos y cualitativos relacionados con las dimensiones económica, social, ambiental y de gobernanza. También se reporta su estrategia corporativa y los compromisos asumidos frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

## Entidad informante y responsabilidades

El informe ha sido elaborado bajo la coordinación de la Gerencia Ejecutiva de Gestión Responsable Corporativa de Banco Nacional de Panamá, con el apoyo de distintas unidades estratégicas de la institución. La Alta Gerencia participó activamente en la validación de la información reportada; finalmente, este informe de sostenibilidad que abarca la gestión del año 2024 ha sido aprobado por la Junta Directiva de Banco Nacional de Panamá.

El Banco garantiza que la información contenida en este documento fue recopilada y consolidada, siguiendo principios de calidad de la información: exactitud, equilibrio, claridad, comparabilidad y oportunidad.

## Estándares utilizados y metodología

Este documento ha sido preparado con la opción “De referencia” de los Estándares GRI (Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative, por sus siglas en inglés) 2021, utilizando como eje central la serie **GRI 2: Contenidos Generales**, complementada con los estándares temáticos que corresponden a los temas priorizados por Banco Nacional de Panamá.

Los datos fueron estructurados en capítulos temáticos que responden tanto a los requisitos de GRI como a las prioridades estratégicas del Banco. Cabe resaltar que GRI es un estándar internacional que guía a las organizaciones en la presentación clara y transparente de su impacto ambiental, social y económico, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible de forma medible y responsable.

En este informe no se han identificado reexpresiones significativas de datos ni modificaciones sustanciales en los límites de cobertura respecto al periodo anterior. Esto implica que la información presentada mantiene la misma estructura de consolidación, alcance operativo y metodología de reporte utilizada en informes previos. No fue necesario realizar ajustes a datos históricos por errores, cambios metodológicos o reclasificaciones, lo cual garantiza la consistencia y comparabilidad de los resultados entre periodos.



## Frecuencia, publicación y continuidad

Banco Nacional de Panamá ha mantenido la práctica de publicar reportes de sostenibilidad y gestión institucional de forma periódica, como parte de su política de transparencia y rendición de cuentas.

Este informe anual, que corresponde al 2024, se encuentra disponible en versión digital a través de los canales oficiales de la institución.

Para consultas relacionadas con el contenido de este informe, puede contactarse con la **Gerencia Ejecutiva de Gestión Responsable Corporativa** a través del correo electrónico institucional: [somosuno@banconal.com.pa](mailto:somosuno@banconal.com.pa)

El contenido de este informe fue validado por las áreas responsables, bajo la coordinación de la Gerencia Ejecutiva de Gestión Responsable Corporativa de Banconal, garantizando calidad, integridad y consistencia de la información presentada. Sin embargo, este documento no fue sometido a un proceso de aseguramiento externo.



Sucursal Océ, Herrera





# MENSAJE DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-22

**En Banco Nacional de Panamá, entendemos que la sostenibilidad es un compromiso ético, también una decisión estratégica que fortalece nuestra gobernanza y define la forma en que operamos y nos proyectamos hacia el futuro.**

Su Junta Directiva reconoce que el desempeño económico, ambiental y social del Banco, está entrelazado con el bienestar de Panamá y su desarrollo inclusivo.

Contamos con estructuras internas sólidas que nos permiten ejercer una supervisión efectiva sobre la integración de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), así como la gestión de riesgos emergentes que pueden afectar la sostenibilidad del negocio. Esta gobernanza robusta, junto con nuestro compromiso con la transparencia, nos permite alinear nuestros principios institucionales con las mejores prácticas internacionales, como las promovidas por el Pacto Global de las Naciones Unidas, la OCDE y los Principios para una Banca Responsable.

El presente Informe de Sostenibilidad es una manifestación concreta de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua. Al adherirnos a marcos de referencia global,

reafirmamos nuestra determinación de avanzar hacia un modelo de institución financiera que contribuya significativamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo la bancarización, la equidad de oportunidades y el crecimiento económico sostenible.

En Banco Nacional de Panamá respaldamos activamente las políticas públicas orientadas al desarrollo del país y asumimos con responsabilidad nuestro papel como entidad financiera del Estado, así como el rol que desempeñamos para el Centro Financiero Nacional. Sabemos que los desafíos actuales exigen una visión de largo plazo, y estar a la vanguardia tecnológica y operativa con el fin de servir a nuestros clientes siempre mejor; por ello nos proyectamos hacia el futuro con una visión clara e innovadora, con el fin de convertirnos en líderes regionales en banca pública sostenible, al servicio del bienestar de todos los panameños.

**Agradecemos a quienes hacen posible este propósito: nuestros colaboradores por su compromiso, nuestros clientes por su confianza y sobre todo, al pueblo panameño por permitirnos seguir construyendo juntos un futuro más sostenible e inclusivo.**



**Nicolás Antonio Ardito  
Barletta Preston**

Presidente de la Junta Directiva



# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 2-22

Estimados clientes, colaboradores y aliados,

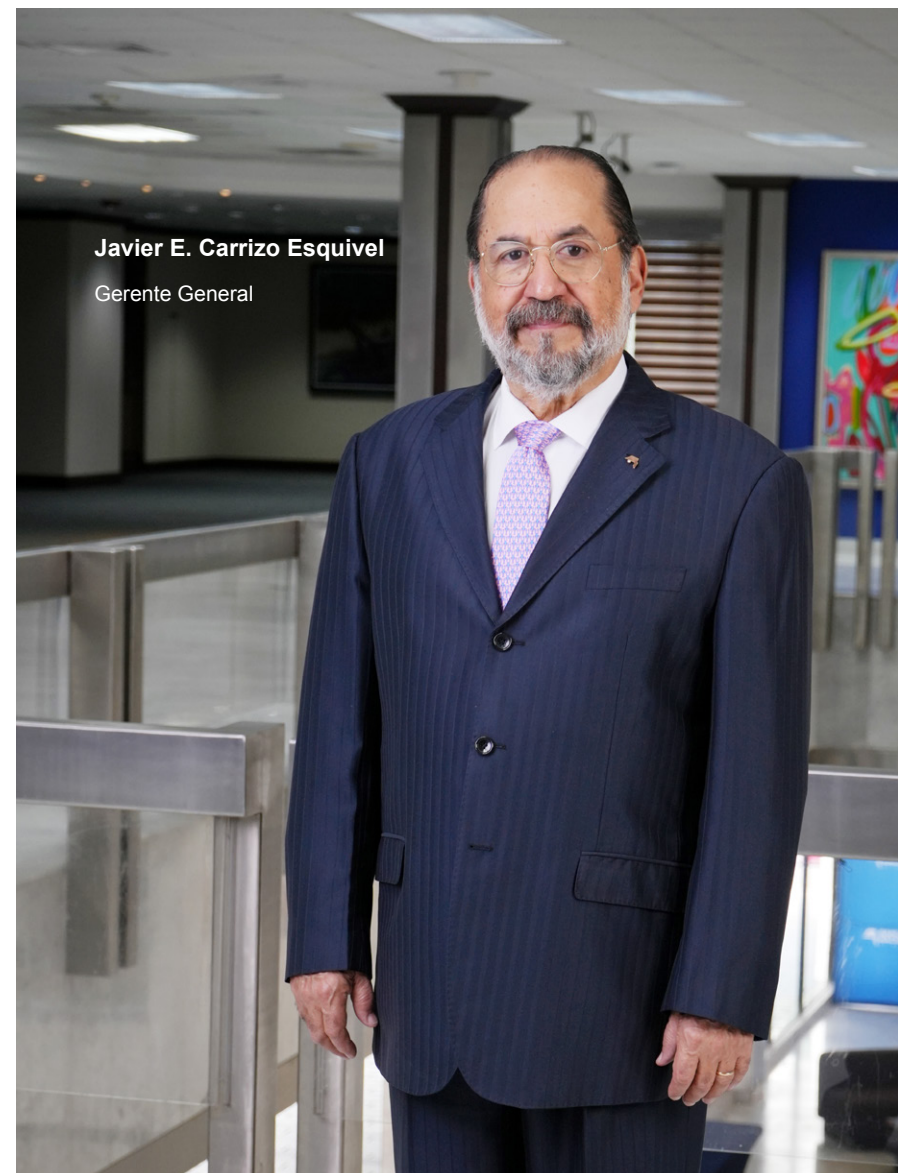
Con gratitud y satisfacción me dirijo a ustedes en este Informe de Sostenibilidad 2024. Su confianza es el motor que impulsa nuestra gestión con propósito, permitiéndonos seguir construyendo un futuro competitivo y equitativo para todos los panameños.

En Banco Nacional de Panamá, estamos convencidos de que nuestro rol va más allá de lo financiero. Por eso, hemos impulsado proyectos que generan bienestar colectivo, contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro país. Este año, avanzamos con pasos significativos hacia una banca más responsable, diseñando y ofreciendo productos inclusivos y sostenibles que impactan positivamente la vida de miles de familias, emprendedores y productores de todo el país.

Nuestro programa de voluntariado, “Somos Uno”, sigue siendo el corazón de nuestra gestión responsable, creando un vínculo con las comunidades. Me enorgullece ver cómo ha crecido en participación y compromiso, demostrando la dedicación de nuestros colaboradores para generar un impacto tangible en la sociedad.

La sostenibilidad en Banco Nacional de Panamá está profundamente integrada en cómo trabajamos, decidimos e innovamos cada día. Nuestro Mapa Estratégico 2025 – 2029 es la ruta clara que nos guía para seguir siendo un banco que prioriza, fortaleciendo nuestros pilares, Su Majestad el Cliente, Nuestra Gente y la búsqueda constante de una filosofía de Mejora Continua, que nos permiten marcar importantes hitos en la historia de esta institución.

**Seguiremos avanzando con una visión clara: ser un referente en el sistema financiero sostenible, trabajando de la mano con Panamá, por su desarrollo y el bienestar integral de toda su gente. Somos un banco grande, Grande como Tú y más panameño que nunca, con el compromiso de renovar cada día con más fuerza.**



**Javier E. Carrizo Esquivel**  
Gerente General



# CIFRAS E HITOS 2024

- Resumen ejecutivo de indicadores destacados
- Banca de impacto
- Gestión Responsable bajo los Criterios ASG







## Cientes

2,027,014

clientes  
(naturales / jurídicos / otros)

94,679

cuentas de ahorro  
abiertas

B/. 307.8

millones en préstamos  
hipotecarios aprobados

95

sucursales en  
todo el país

94%

Customer Satisfaction  
Score (CSAT)  
Índice de Satisfacción del Cliente

71%

Net Promoter  
Score (NPS)  
Índice de Recomendación

469

cajeros  
automáticos





## Colaboradores

**3,877**  
colaboradores

**44%**  
hombres

**383**  
nuevas  
contrataciones

**189,215**  
horas de  
capacitación

**56%**  
mujeres

**59%**  
de las mujeres están  
en cargos gerenciales

**7,619**  
beneficios  
entregados





## Finanzas

**B/.1,000.0**

millones en capital aportado

**B/.323.2**

millones en utilidades

**B/.403.6**

millones en ingresos de  
Cartera de Préstamos

**B/.7,493.9**

millones en cartera  
crediticia total

**2.4%**

Índice de  
morosidad total

Cartera crediticia privada

**B/.6,020.5**

Banca de Consumo

**B/.3,784.0** millones

Banca Agropecuaria

**B/.714.1** millones

Banca Corporativa

**B/.474.2** millones

Banca Comercial

**B/.137.0** millones

Banca de Instituciones  
Financieras y Proyectos  
Especiales

**B/.911.2** millones





## Comunidad

2,200+

Voluntarios  
Somos Uno



banconalpa

BANCO  
NACIONAL  
DE PANAMÁ

13,000+

horas de voluntariado

29

eventos

663

asistentes

actividades culturales  
en Casa Museo

190

aportes (+18%)

donaciones y patrocinios  
con causa

790

obras artísticas  
recibidas en Concursos  
de Arte Banconal





## Banca de impacto

Se logró una mejora significativa en la **experiencia del cliente**, alcanzando un NPS del **71%** y una satisfacción del **94%**, superando los resultados de 2023.

Se consolidó el enfoque en **banca de impacto**, con más de **1,400 personas beneficiadas** en programas educativos y de inclusión financiera.

El **programa de voluntariado** movilizó a más de **2,200 colaboradores**, sumando más de **13,000 horas de trabajo comunitario**.

Se adquirieron **64 obras** para enriquecer la **colección pictórica institucional**, reafirmando el compromiso con la cultura.

La cartera crediticia alcanzó los **B/7,493.9 millones**, con un índice de morosidad del **2.4%**, el más bajo del sistema bancario panameño.

Frente al desarrollo del capital humano, se impartieron más de **189,215 horas de capacitación**, lo que representó un crecimiento del **72%** frente al año anterior.

Se participó en **18 ferias regionales y 41 eventos corporativos**, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y ampliando la inclusión financiera.





# GESTIÓN RESPONSABLE BAJO LOS CRITERIOS ASG

Banco Nacional de Panamá orientó su modelo de negocio en 2024 bajo principios de sostenibilidad e integridad institucional, alineando su gestión a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



## Ambiental



Se impulsaron 8 iniciativas ambientales, incluyendo jornadas de reforestación, liberación de especies y campañas de concientización.

Se exigió la Carta de Compromiso Verde en contratos de obras públicas para fomentar buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro.

**8** iniciativas ambientales

**Carta de Compromiso Verde** en contratos aplicada a contratos de obras públicas

## Social



Se fortalecieron los programas de voluntariado, igualdad de género, educación financiera y salud laboral.

El Banco registró una participación femenina del 59% en cargos gerenciales y se ejecutaron 190 iniciativas sociales, incluyendo apoyo a grupos vulnerables, niñez y comunidades educativas, así como ambientales.

**33** actividades de voluntariado

**13,000+** horas de voluntariado

**59%** participación femenina en cargos gerenciales

**1,400+** horas de voluntariado

**190** aportes en donaciones y patrocinios ASG

## Gobernanza



Se mantuvo una gestión orientada a la legalidad, la ética y la transparencia.

Todos los contratos incluyeron cláusulas anticorrupción y se implementó el modelo de debida diligencia "Proceso de gestión y seguimiento a proveedores".

El Banco también logró la certificación ISO/IEC 27001:2022 en seguridad de la información.

**100%** contratos con cláusulas de ética y anticorrupción

Proveedores con debida diligencia aplicada 'Proceso de gestión y seguimiento'

Certificación ISO/IEC 27001:2022, obtenida en 2024





## GESTIÓN AMBIENTAL



Productos con enfoque  
ambiental

En el año **2024**  
se otorgaron:  
**173,739.90**  
mil dólares  
para la implementación  
de paneles solares.



Programa de Reciclaje

En el año **2024**  
en nuestro Programa  
de Gestión Integral de  
Residuos recolectamos:  
**10,912** libras de  
llantas,  
pertenecientes a la  
flota vehicular del banco.

Reciclamos  
**113,037** libras de  
papel.  
Además reciclamos, plásticos,  
latas, cartones, equipos  
electrónicos y material ferroso.



Bienes en Desuso

Programa de  
Bienes en Desuso  
con **480**  
activos donados.

**28** vehículos  
donados  
**35** organizaciones  
beneficiadas

Todos los bienes  
entregados, se  
encontraban en  
condiciones operativas.



Flota Vehicular Eléctrica

Ampliación  
de nuestra flota  
vehicular con  
**10** autos  
eléctricos.  
**5** estaciones  
de carga.



Mediciones e  
inspecciones de riesgo

En el año **2024**  
se realizaron  
debidas diligencias  
a **105**  
clientes de alto  
riesgo.

Se integra la  
evaluación de riesgos  
ambientales, sociales  
y climáticos en todos  
los procesos de  
otorgamiento de  
créditos.

## GESTIÓN SOCIAL



Impacto del  
voluntariado

En el año **2024**  
realizamos  
**33**  
actividades  
**13,224**  
horas  
**2,211**  
voluntarios/as



Sector  
Agropecuario

**Nº 1** en Banca  
Agropecuaria  
Creación del programa  
de financiamiento

**AGRO**  
MUJER

En el año **2024**  
se realizaron  
encuentros  
agropecuarios  
con más de  
**5**  
**1,500** productores/as  
y clientela.



Inversión Social

En el año **2024**  
aportamos bajo  
los criterios ASG.

**96** impactos en  
la comunidad  
**32** beneficios  
de salud  
**30** aportes a  
la cultura  
**24** apoyos a la  
educación  
**8** causas  
ambientales



Clientes

En el año **2024**  
se aprobaron  
**307.8** millones de  
dólares en  
préstamos hipotecarios.

Primera tarjeta **Visa**  
**débito digital**,  
integrada a nuestra  
Billetera Electrónica  
Nacional (BEN).

**62%** de nuestra  
clientela  
es mujer.



Inclusión e igualdad  
de Género

**59%** de  
mujeres en  
cargos gerenciales.

Equipo de trabajo con  
**44%**  
de hombres y  
**56%** de  
mujeres.

Contamos  
con un **2.1%**  
de personas con  
discapacidad.

## NUESTRA GOBERNANZA



Experiencia del cliente

Indicadores de  
experiencia  
del cliente  
**2024**  
Puntuación de  
satisfacción  
general de  
nuestros  
clientes.  
**94%**

Puntuación de  
probabilidad  
de que el  
cliente nos  
refiera.  
**71%**



Gestión Responsable

En el año **2024**  
**99.6%**  
colaboradores  
capacitados en  
ASG.  
**5** reuniones del  
Comité Ejecutivo.  
**ASG.**

Reuniones de Comité  
Directivo de  
Sostenibilidad  
Corporativa. **12**



Finanzas Sostenibles

Financiamiento  
a proyectos ASG  
(Ambientales,  
Sociales y de  
Gobernanza), por  
**+500**  
millones de dólares  
respaldado por una  
garantía de "MIGA"  
(Agencia Multilateral  
de Garantía de  
Inversiones).



Reconocimientos

En el año **2024**  
Monitor empresarial  
MERCO otorgó al banco  
las siguientes distinciones:

**Nº2** Más responsable  
en temas ASG.  
**Nº3** Líder con mejor  
Reputación del  
sector bancario y  
**Nº4** Mejor Reputación  
Corporativa  
del país  
**Nº5** Empresa más  
atractiva para  
trabajar.



Compromiso con  
la transparencia

**100%**  
Transparentes  
**0** casos de  
corrupción

Reportamos a la  
Superintendencia de  
Bancos de Panamá, a la  
Unidad de Análisis  
Financiero, Bancos  
Corresponsales y  
Contrapartes a nivel  
internacional.  
Además, a la Reserva  
Federal de los  
Estados Unidos.



# SOBRE NOSOTROS

- 1.1 Historia
- 1.2 Organigrama
- 1.3 Presencia geográfica
- 1.4 Productos y servicios
- 1.5 Mapa Estratégico 2025-2029
- 1.6 Plan de Acción ASG
- 1.7 Grupos de interés
- 1.8 Contribución a los Objetivos  
de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 1.9 Alianzas y participaciones institucionales
- 1.10 Reconocimientos

01







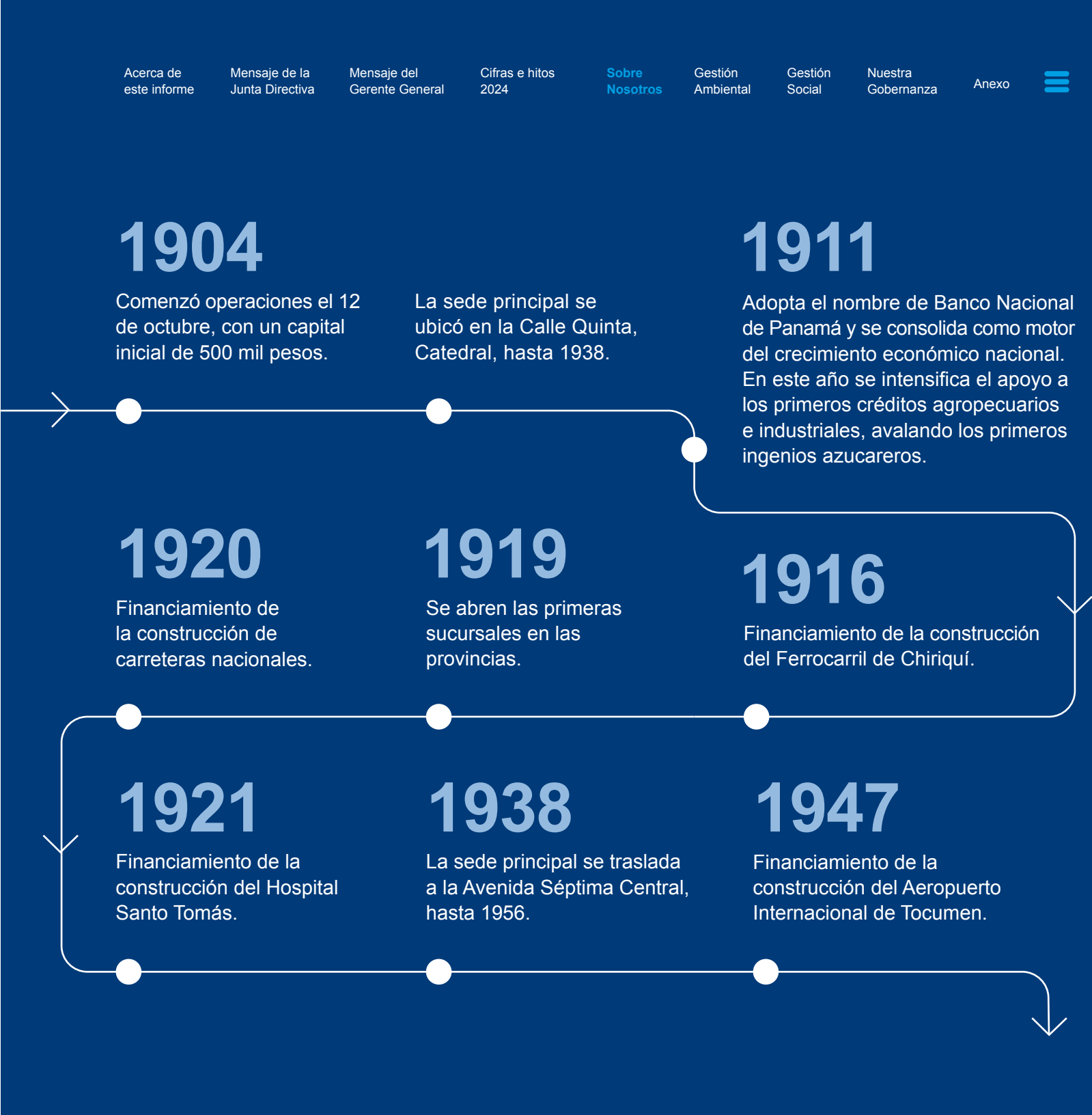
# 1.1 Historia

Banco Nacional de Panamá (Banconal) es una entidad financiera al servicio del Estado panameño y de todos los sectores productivos del país.

Desde su fundación el 12 de octubre de 1904, el Banco ha desempeñado un papel clave en la consolidación del sistema financiero nacional y en el desarrollo integral del país.

La institución nació con el nombre de Banco Hipotecario y Prendario, adoptando en 1911 el nombre de Banco Nacional de Panamá y, posteriormente, en 1956 fue oficialmente declarado banco estatal.

En más de 120 años de trayectoria, **Banco Nacional de Panamá ha desempeñado un papel protagónico en la historia económica y social del país.** Su origen se remonta a los inicios de la República, cuando fue creado con el propósito de acompañar y fortalecer el desarrollo nacional. Desde entonces, ha evolucionado como una institución financiera sólida, comprometida con la inclusión, la estabilidad y el crecimiento sostenible de Panamá. A continuación, se destacan algunos de los hitos más relevantes en su evolución institucional:







# 1956

Nueva sede frente a la Plaza Porras, en el edificio que ocupaba el Tribunal Electoral, hasta 1978.

# 1960

Inicio de negociaciones con el Fondo Monetario Internacional.

# 1964

Primera Asamblea de gerentes y subgerentes.

# 1967

Instalación de la Cámara de Compensación Interbancaria.

# 1978

Traslado de la sede principal a la Vía España, donde se mantiene hasta la actualidad.

# 2021

Encuentros agropecuarios en pandemia del Covid-19.

# 2020

Financiamiento de la construcción de la línea 2 y 3 del Metro de Panamá.

# 2020

Implementación del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR). Entran en ejecución las sucursales multiproductos.

# 1981

Financiamiento de la construcción del Centro de Convenciones ATLAPA.

# 2022

Transformación de la gestión tradicional de responsabilidad social hacia una estrategia de sostenibilidad basada en criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).

# 2023

La sucursal de Capira es la primera en operar con paneles solares.

# 2024

Presentación del Primer Informe de Sostenibilidad para el período 2022-2023.





**A lo largo de su trayectoria, ha reafirmado su compromiso con el bienestar de la población panameña, actuando como agente fiscal del Estado y depositario de los fondos nacionales.**

Entre sus principales funciones se destacan la regulación del flujo de documentos interbancarios y la prestación de servicios financieros integrales, que incluyen banca comercial, privada y de consumo. Estas funciones reflejan su rol estratégico como catalizador del crecimiento económico, fortaleciendo la inclusión financiera y respaldando la estabilidad del sistema bancario del país.



Conoce más de la  
Gestión Responsable  
del Banco Nacional de  
Panamá, **da clic aquí**







## Misión

- Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios financieros de alta calidad que superen sus expectativas.
- Atraer y retener talento humano a través de las mejores políticas de retribución, beneficios y desarrollo profesional, trabajando en equipo para alcanzar nuestros objetivos.
- Implementar tecnología avanzada que optimiza la automatización de nuestros procesos, garantizando agilidad, eficiencia y rentabilidad.
- Actuar con transparencia, guiados por principios y valores éticos.

## Visión

Banco por excelencia del panameño, comprometido con el desarrollo del país y el servicio a sus clientes, que se destaca por sus soluciones financieras eficientes e innovadoras a través de la transformación digital, potenciando el bienestar de sus colaboradores y grupos de interés con una gestión responsable y altos estándares de sostenibilidad.



## Valores

Son valores éticos fundamentales para el Banco Nacional de Panamá:



Pasión y Compromiso



Honestidad



Respeto



Transparencia



Calidad



Comunicación y Trabajo en Equipo

Dichos valores deben ser promovidos y resguardados por todos los colaboradores. Cada uno de los integrantes del Banco debe actuar conforme a dichos valores de manera uniforme, coherente y permanente en el tiempo. En todo momento se debe hacer ejercicio responsable de las atribuciones y actuar de manera correcta.



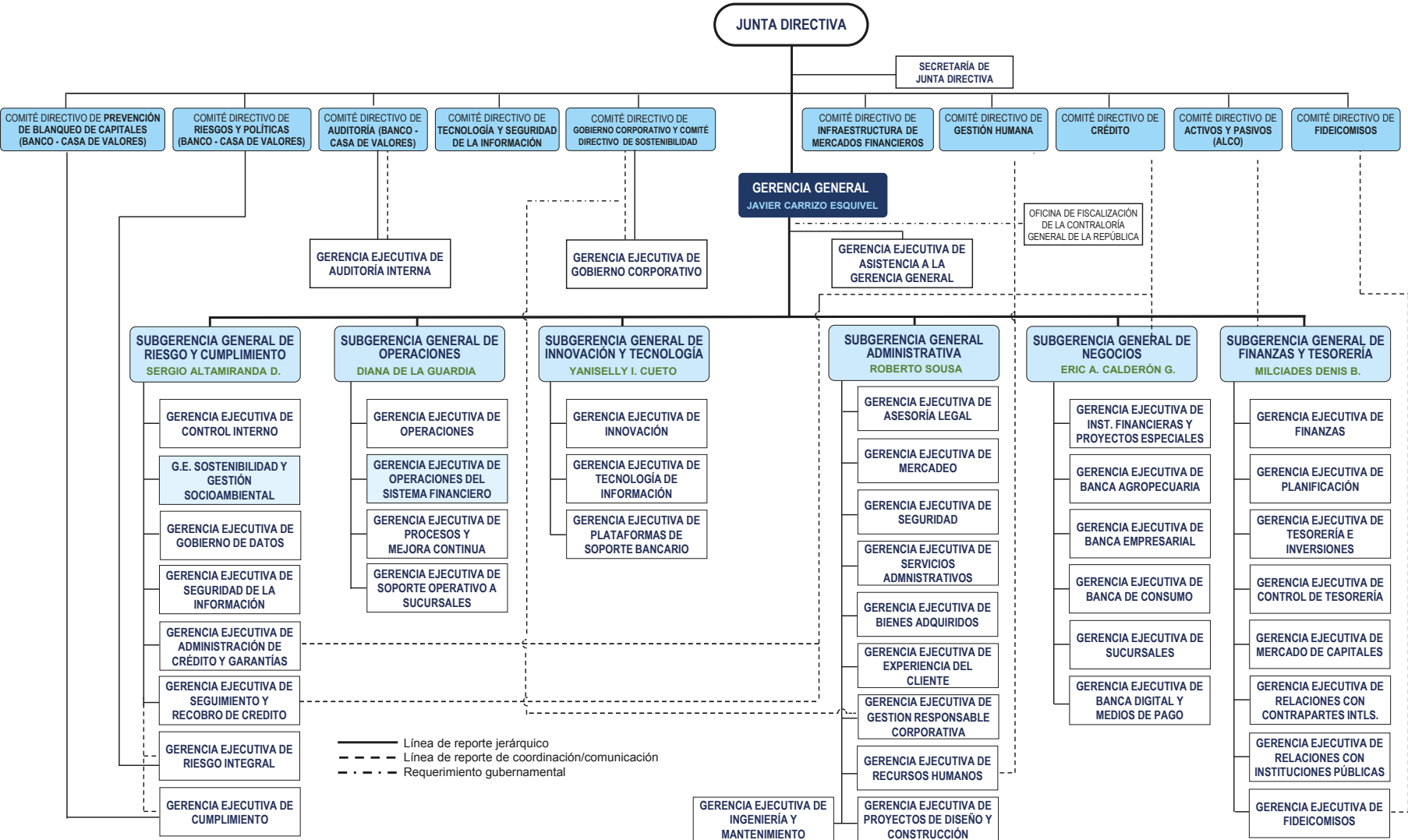


# 1.2 Organigrama

Con el objetivo de cumplir de manera eficiente con su propósito institucional y sus responsabilidades como banco estatal, Banco Nacional de Panamá cuenta con una estructura organizacional alineada a sus funciones estratégicas y operativas.

Esta estructura facilita una gestión eficaz, garantiza la supervisión adecuada de sus procesos y promueve una toma de decisiones transparente y oportuna en todos los niveles de la organización.

A continuación, se presenta el organigrama institucional, al cierre del 2024, que refleja la distribución de las principales áreas directivas y de apoyo que conforman el Banco:





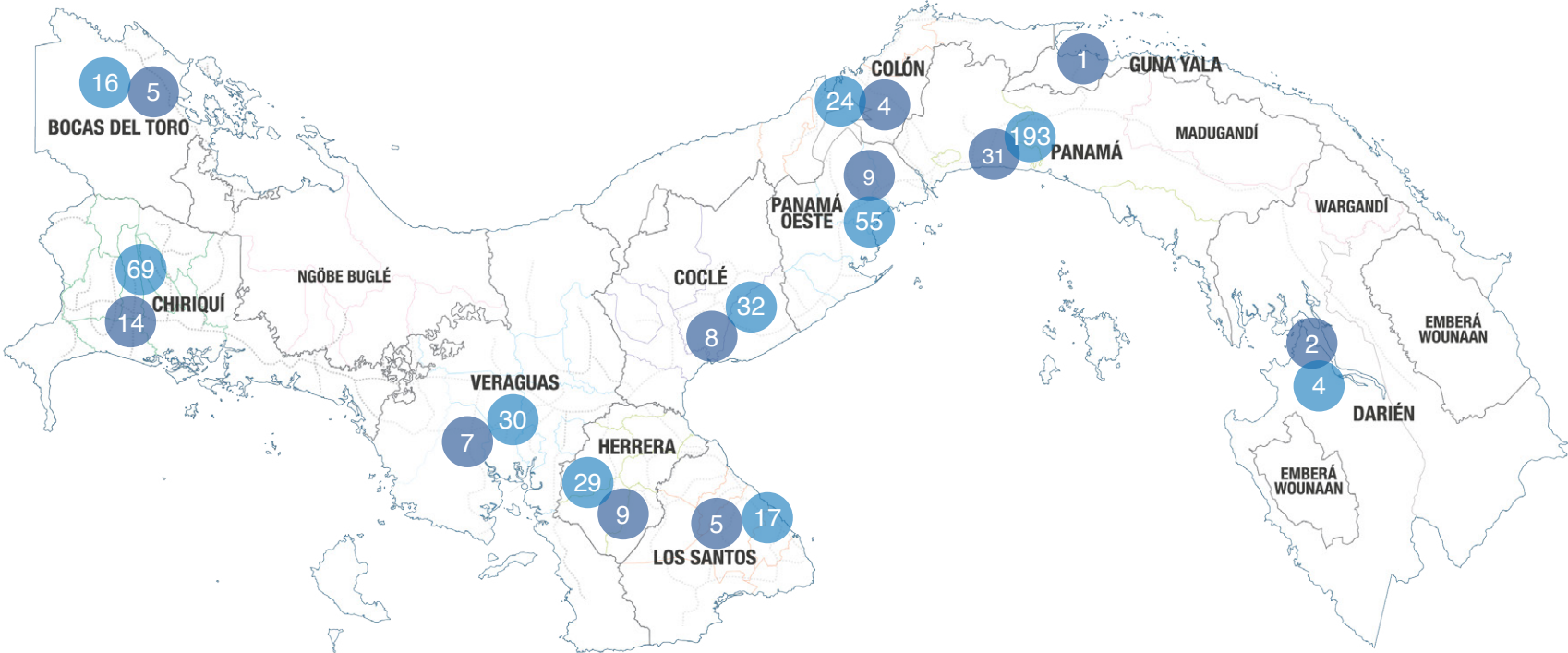


### 1.3 Presencia geográfica

Con el compromiso de estar cerca de las personas y apoyar el desarrollo de todas las regiones del país, Banco Nacional de Panamá ha consolidado una red de atención nacional que garantiza el acceso a servicios financieros de calidad en las áreas urbanas, rurales y de difícil acceso. La cualidad que distingue a esta entidad, brazo ejecutor del Estado, es satisfacer la necesidad de los beneficiarios de los programas sociales, lo que permite promover la inclusión financiera, el fortalecimiento del tejido productivo y bienestar de la población en general.



La entidad bancaria cuenta con 469 cajeros automáticos en todo el país.



Banconal cuenta con 95 sucursales, distribuidas a lo largo y ancho del país de la siguiente manera:

Área Occidental  
**19** sucursales  
**85** cajeros automáticos

Área Central  
**29** sucursales  
**108** cajeros automáticos

Área Metropolitana  
**47** sucursales  
**276** cajeros automáticos

95 Sucursales  
469 Cajeros Automáticos





# 1.4 Productos y servicios

GRI 2-6



Banco Nacional de Panamá ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros diseñados para responder a las diversas necesidades de *Su Majestad el Cliente*, tanto personal, empresarial, institucional o agropecuario.

**Esta oferta busca apoyar el desarrollo de actividades productivas y, a su vez, impulsar el bienestar de las personas, contribuyendo a la sostenibilidad del país, a través de la promoción de buenas prácticas ambientales y sociales.**

## Segmento de Banca de Personas

Para clientes individuales, el banco pone a disposición servicios enfocados en facilitar la inclusión financiera y mejorar la calidad de vida de la población. Entre los principales productos se destacan:



Tarjetas de  
débito y crédito

Cuentas de ahorros  
y cuentas corrientes

Depósitos  
a plazo fijo

Préstamos hipotecarios,  
personales y sostenibles

Planes de  
Multiasistencia (mujer,  
premium y esencial)

Cuentas para  
sociedades de  
emprendimientos

Seguros de vida, de  
accidentes personales,  
de gastos funerarios y  
de telemedicina

Cuentas para  
organizaciones de  
base comunitaria (OBC)  
reconocidas como tal  
por el Ministerio de  
Ambiente





**Segmento de banca de empresas e instituciones**

El Banco también brinda atención especializada a empresas, instituciones financieras, proyectos de inversión y actividades agroindustriales, contribuyendo así al desarrollo económico del país. Entre los servicios disponibles se encuentran:

- Banca Corporativa
- Banca Comercial
- Banca de Instituciones Financieras y Proyectos Especiales
- Servicios bancarios



**Segmento agropecuario**

A través de soluciones financieras especializadas, Banconal impulsa la productividad, la innovación y la sostenibilidad del agro panameño, atendiendo las necesidades de agricultores, ganaderas y agroindustrias en todo el territorio nacional.

- Tarjeta Visa agropecuaria
- Préstamos agrícolas
- Préstamos Pecuarios
- Financiamiento de agroindustrias
- Programas de apoyo al productor
- Financiamiento para mujeres en el sector agroindustrial- Agro Mujer



La creación y actualización de la oferta institucional se rige por políticas de gestión de riesgos operativos, reputacionales y de crédito, que incluyen evaluaciones sociales, ambientales y climáticas, alineadas con normativas internacionales.

**Estos lineamientos garantizan que la propuesta del banco responda de forma responsable y sostenible a los desafíos actuales.**



## 1.5 Mapa Estratégico



### Un camino guiado por la excelencia, cercanía e innovación

Luego de alcanzar importantes logros con el Mapa Estratégico 2020-2024, Banco Nacional de Panamá definió las metas para 2025-2029, las cuales están basadas en los tres pilares fundamentales que reflejan su identidad institucional y visión de futuro: Su Majestad el Cliente, Nuestra Gente y la filosofía de Mejora Continua.

#### Su Majestad el Cliente



Es el centro de toda estrategia, merece atención personalizada, soluciones oportunas y un servicio de calidad.

A lo largo de más de 120 años de trayectoria, el Banco ha mantenido el firme compromiso de colocar a las personas usuarias en el corazón de cada proceso.

#### Nuestra Gente



El equipo humano de Banco Nacional de Panamá es el motor que impulsa la transformación.

Cada colaborador y colaboradora trabaja con dedicación para responder a las necesidades del cliente y alcanzar los más altos estándares de excelencia.

#### Mejora Continua



La innovación y eficiencia son claves para evolucionar.

El Banco promueve una cultura de mejora constante, optimizando recursos, liderando procesos de digitalización y generando impactos positivos en su entorno.





El Plan Estratégico 2025-2029 contempla las siguientes 8 maniobras que articulan el actuar institucional:



Estrategia Comercial



Experiencia del Cliente



Desarrollo Organizacional y Humano



ASG (Ambiente, Social y Gobernanza)



Operaciones y Procesos



Transformación y Tecnología



Gestión de Riesgo



Medición, Rentabilidad y Finanzas





## 1.6 Plan de Acción ASG 2023–2030

En el año 2023 se creó el Comité Ejecutivo Ambiental, Social y Gobernanza (ASG) de Banco Nacional de Panamá, que actualmente está conformado por las siguientes áreas: Gerente General o a quien este designe; los subgerentes generales: Administrativo; Negocios; Operaciones; Finanzas y Tesorería; Riesgo y Cumplimiento; y los gerentes ejecutivos de Gestión Responsable Corporativa, quien lo preside; Sostenibilidad y Gestión Ambiental; Recursos Humanos; Gobierno Corporativo y Asistencia a la Gerencia General.

El Comité Ejecutivo Ambiental, Social y Gobernanza (ASG) aprobó el Plan de Acción ASG 2023-2030 para orientar la gestión responsable del negocio y la incorporación progresiva de un enfoque de sostenibilidad en la estrategia corporativa.

Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible mediante la integración de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), en su estrategia corporativa. Como institución financiera líder en el país, promueve prácticas responsables que generan valor para la sociedad y contribuyen activamente a un Panamá más equitativo, resiliente y próspero.

En 2024, el Banco ha fortalecido sus esfuerzos ASG con acciones concretas:

### **Ambiental:**

Integración de prácticas sostenibles en el uso eficiente de recursos, disposición adecuada de materiales y respaldo a iniciativas que promueven una economía verde.



### **Social:**

Impulso a programas de inversión social, educación financiera, igualdad de género, voluntariado, inclusión y apoyo a emprendedores y comunidades.



### **Gobernanza:**

Consolidación de un modelo de gestión basado en principios de integridad, transparencia y ética, fortaleciendo políticas de Gobierno Corporativo y la confianza de todos sus grupos de interés.







Este plan constituye la guía estratégica que orienta las acciones del Banco hacia un desarrollo verdaderamente sostenible. Esta hoja de ruta se caracteriza por:

## Temporalidad



El plan está estructurado en tres horizontes de tiempo, lo que permite planificar acciones específicas según su nivel de madurez y urgencia:

- Corto plazo (2023 – junio 2024)
- Mediano plazo (julio 2024 – julio 2027)
- Largo plazo (agosto 2027 – diciembre 2030)

## Generar valor



Impacto alineado a las dimensiones del desarrollo sostenible. Las acciones están diseñadas para generar valor en tres dimensiones esenciales:

- Personas: bienestar y equidad.
- Planeta: protección ambiental.
- Prosperidad: desarrollo económico inclusivo.

## Ejecución multinivel



El enfoque multinivel permite articular la sostenibilidad a nivel macro, micro y territorial:

- Macro: alineación del plan con el Mapa Estratégico y sus indicadores clave de desempeño (KPI).
- Micro: implementación mediante políticas, procedimientos, reportes e instrumentos de seguimiento.
- Territorial: proyección nacional del enfoque ASG, a través de la red de sucursales y aliados estratégicos.

**Este plan guía la evolución sostenible del Banco, asegurando que cada decisión y cada producto estén alineados con una visión de largo plazo que beneficie a todos los panameños y al entorno que compartimos.**



## 1.7 Grupos de interés

GRI 2-29

En Banco Nacional de Panamá reconocemos que el valor que generamos como institución financiera va más allá de los resultados económicos.



Por ello, mantenemos un diálogo activo, transparente y constante con nuestros grupos de interés, quienes juegan un papel clave en la construcción de una banca más cercana, responsable y sostenible. Escuchar sus expectativas y responder con acciones concretas es parte fundamental de nuestra gestión estratégica.







## 1.8 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Banco Nacional de Panamá reconoce la importancia de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. A través de sus productos, servicios, políticas internas y acciones comunitarias, el Banco impacta directa o indirectamente los 17 ODS.

No obstante, con el fin de enfocar esfuerzos y generar un mayor valor en las áreas donde su intervención tiene un efecto más significativo, se ha realizado un ejercicio de priorización de los ODS, de acuerdo con el impacto que la operación de la institución genera y las iniciativas que aportan.

Como resultado, se han identificado cinco ODS prioritarios en los que el Banco tiene una contribución directa y estratégica:



A través de líneas de crédito orientadas al emprendimiento, productos para entornos sostenibles, participación en el sector agropecuario y donaciones con causa.



Mediante el impulso al crédito productivo, el fortalecimiento de proveedores locales, la contratación y capacitación de colaboradores.



Por medio de la inclusión financiera de comunidades vulnerables, el enfoque de género en la atención y contratación, y el fomento del ahorro formal.



Con la transición energética, financiamiento verde, reforestaciones, reducción de huella de carbono y educación ambiental, potenciado con el voluntariado y alianzas.



Mediante la movilización de recursos como los Bonos Verdes, la cooperación con organizaciones externas y el voluntariado corporativo.

**Este enfoque le permite al Banco medir su impacto mediante indicadores específicos y avanzar con mayor efectividad hacia un modelo de negocio responsable y alineado con el desarrollo sostenible.**



## 1.9 Alianzas y participaciones institucionales

GRI 2-28, 2-29

Como primer Banco de la nación panameña y actor clave del desarrollo económico y social del país, Banco Nacional de Panamá fortalece su compromiso con la sostenibilidad y la gobernanza mediante su participación en espacios estratégicos de decisión y colaboración.

En 2024, consolidó alianzas que fortalecen su rol como institución promotora del desarrollo sostenible e inclusivo. Se destaca su ingreso a la Alianza por la Juventud en Panamá, que impulsa oportunidades de educación y empleabilidad para jóvenes, y su colaboración con Junior Achievement de Panamá, con quienes se desarrollaron programas de educación financiera y empresarial dirigidos a estudiantes de primaria y mujeres en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, la institución formalizó su membresía en la Cámara Americana de Comercio e Industrias (AmCham), lo que ha contribuido al fortalecimiento de relaciones comerciales internacionales y a la promoción de un entorno de negocios más competitivo.

Estas alianzas no solo enriquecen la oferta de valor para los clientes, sino que también consolidan la posición del Banco como un referente de gestión responsable y transformación con propósito.

En esa misma línea, la participación de la institución en juntas directivas, comisiones y consejos le permite incidir en el diseño de políticas públicas, fomentar buenas prácticas en el sector financiero y contribuir a la construcción de una sociedad más equitativa y resiliente.



Participación activa en las siguientes **juntas directivas**:

- Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá.
- Centro de Investigaciones Históricas Antropológicas y Culturales (CIHAC AIP).
- Petroterminales de Panamá.
- Fondo de Ahorro de Panamá (FAP).
- Instituto Panameño de Ganado de Leche - AIP (IPAGAL).
- Cable & Wireless Panamá.

Además, el Banco es **miembro de**:

- SUMARSE
- Instituto de Gobierno Corporativo - Panamá (IGCP).
- Comisión de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación Bancaria.
- Consejo de Administración del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP).
- Consejo Económico Nacional (CENA)
- Consejo de Privacidad de Datos de la ANTAI, en representación del sector bancario.
- Asociación Bancaria de Panamá.
- Comisión de Privacidad de Datos de la Asociación Bancaria de Panamá.
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.
- Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham).
- Asociación Nacional de Profesionales de RRHH de Panamá (ANREH).
- Alianza por los Jóvenes de Panamá.
- Junior Achievement de Panamá.





## 1.10 Reconocimientos

**Banco Nacional de Panamá ha sido distinguido con múltiples reconocimientos que reflejan su compromiso con la diversidad, la equidad, la inclusión y la excelencia en la gestión del talento humano.**

Entre estos galardones destacan las menciones otorgadas por la Revista Summa y el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR).



**Revista Summa incluyó al Banco Nacional de Panamá en dos prestigiosos rankings durante 2024:**

REVISTA  
**Summa**

**Nº2 Mayores activos**, este reconocimiento ubica al Banco Nacional de Panamá como el segundo banco del país con mayor volumen de activos, reflejando su robusta posición financiera y solidez en el sistema bancario nacional. Este logro evidencia el crecimiento constante de su cartera crediticia, su estrategia de expansión y su capacidad para manejar recursos de manera eficiente, consolidando su rol como una institución de primer nivel en Panamá.

**Nº4 Mejor Atención al cliente**, el Banco Nacional de Panamá fue reconocido en la cuarta posición por su destacada atención al cliente, gracias a su enfoque estratégico centrado en la experiencia del usuario, mejoras en sus procesos y altos niveles de satisfacción y recomendación por parte de la clientela.

**Nº7 Empresas Diversas Equitativas e Inclusivas**, por ser una organización que han implementado políticas y prácticas efectivas para promover la diversidad, la equidad y la inclusión en sus operaciones y cultura organizacional.

**Nº7 Empresas con Mejor Talento Humano**, por su excelencia en el manejo del recurso humano, reconociendo sus iniciativas de gestión del capital humano y la creación de un ambiente de trabajo enfocado en el crecimiento y el bienestar de sus colaboradores.



Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)  
otorgó al banco las siguientes distinciones en 2024:



**Nº2** **Responsabilidad ESG**, reconocimiento que consolida el liderazgo del Banco y su compromiso con el desarrollo sostenible del país, destacando su impacto positivo en materia social, su gestión ambiental responsable y su gobernanza ética y transparente.

**Nº4** **Merco Empresas con Mejor Reputación Corporativa**, lo que reafirma la sólida reputación del Banco, basada en su ética empresarial, gestión responsable y excelencia operativa.

**Nº5** **Merco Talento**, reconociendo a la institución por ser una de las que mejor atraen y fidelizan talento, destacando sus estrategias efectivas para atraer profesionales altamente capacitados y retener a sus colaboradores.

**Nº9** **Merco Líderes**, donde el gerente general de Banco Nacional de Panamá, Javier Carrizo Esquivel, fue destacado como uno de los directivos mejor valorados, reconociendo su liderazgo visionario y su capacidad para guiar a la institución de forma estratégica.





# GESTIÓN AMBIENTAL

- 2.1 Debida diligencia ambiental
- 2.2 Productos Sostenibles
- 2.3 Ecoeficiencia corporativa







GRI 3-3

**El compromiso ambiental de Banco Nacional de Panamá está integrado de manera transversal tanto en sus operaciones como en su modelo de negocio, en coherencia con su propósito de contribuir al desarrollo sostenible del país.**



Conoce más de la  
Gestión Ambiental de  
Baconal, **da clic aquí**



Iniciativa Ambiental - Playa La Barqueta

Reconociendo la urgencia de enfrentar los desafíos del cambio climático y la degradación ambiental, el Banco ha adoptado una postura activa para gestionar los impactos ambientales asociados a sus actividades, promover una economía baja en carbono y respaldar iniciativas sostenibles en los sectores donde opera su portafolio de servicios.

En el marco de su gestión responsable, Banconal identifica, evalúa y actúa frente a los riesgos e impactos ambientales relevantes, con el objetivo de prevenir, mitigar y remediar posibles afectaciones derivadas de su cadena de valor o cartera de productos. Esta visión se materializa a través de políticas internas, procedimientos de evaluación de riesgos, el impulso de productos financieros verdes y la implementación de prácticas de ecoeficiencia en sus operaciones.

Como parte de su compromiso con las mejores prácticas internacionales en sostenibilidad, el Banco se adhirió en el año 2018, al Grupo de Trabajo por las Finanzas Sostenibles en Panamá, una iniciativa colaborativa impulsada por la industria financiera para avanzar en la integración de criterios ASG (ambientales, sociales y gobernanza) en los procesos de decisión financiera. Esta adhesión refuerza la convicción institucional de que el sector bancario debe desempeñar un papel clave en la transición hacia una economía resiliente, inclusiva y ambientalmente responsable.





## 2.1 Debida Diligencia Ambiental y Climática

Se estableció un marco de debida diligencia ambiental y climática, de acuerdo con normativas nacionales e internacionales, incluyendo los lineamientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Este enfoque permite integrar de forma sistemática la gestión de riesgos ambientales en los procesos de análisis y otorgamiento de crédito, como parte de su compromiso con un modelo de negocio responsable.

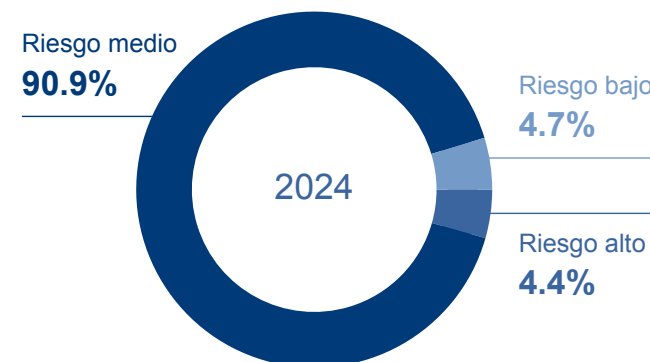


**Con el propósito de consolidar una cartera resiliente y a partir de la Política para la Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos, se implementa el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental, Social y Climático (SARASC).**

Esta herramienta es clave para identificar, evaluar, gestionar y mitigar los riesgos ambientales y sociales, dando seguimiento a los riesgos climáticos en los procesos de análisis de créditos corporativos, permitiendo al Banco tomar decisiones informadas sobre la exposición a estos por parte de sus clientes e incluso asesorarlos. Esta herramienta considera, entre otros factores, la exposición a fenómenos naturales extremos como inundaciones, sequías y olas de calor, que podrían tener impactos significativos sobre las actividades económicas y la infraestructura financiera del país.

Durante el año 2024, se aplicaron procesos de debida diligencia a 105 clientes de alto riesgo ambiental y social en su operación, lo que representa el 4.4% del total de la cartera; en tanto, el 90.9% corresponde a un riesgo medio y el 4.7% a un riesgo bajo.

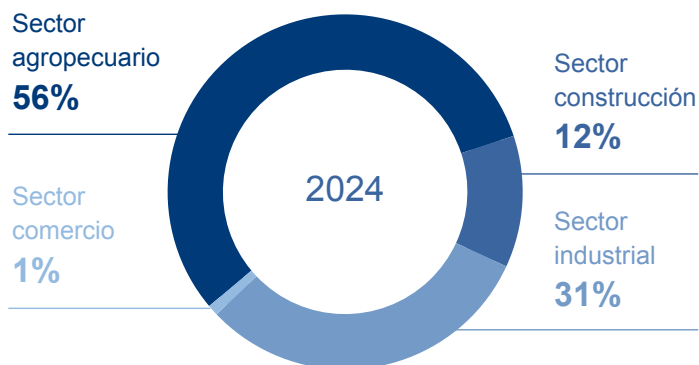
**Segmentación de clientes con  
Riesgo Ambiental y Social**





La mayoría de los clientes identificados con riesgo alto pertenecen al Sector Agropecuario (56%), un sector altamente vulnerable frente a riesgos ambientales y sociales, y al mismo tiempo estratégico para Banco Nacional de Panamá. En respuesta a esta realidad, el Banco ha desarrollado y continúa fortaleciendo una amplia gama de productos financieros dirigidos a los productores agropecuarios, con el objetivo de impulsar la soberanía alimentaria del país, facilitar su adaptación a los desafíos ambientales y promover su transición hacia prácticas más sostenibles. Adicional en este segmento, el sector industrial concentró el 31% de las evaluaciones realizadas, el sector construcción el 12% y el sector comercial el 1%.

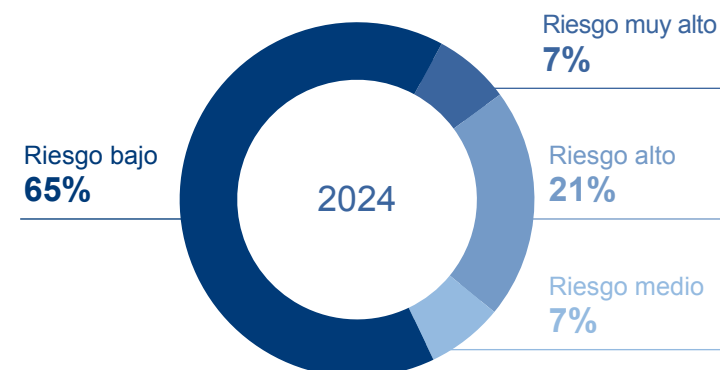
#### Clientes por Sector a los que se les aplicó la Debida Diligencia Ambiental y Social



En lo que respecta al riesgo climático, el 28% de los clientes analizados cuentan con operaciones que se ubicaron en el rango de riesgo entre alto y muy alto. Esta información ha permitido al Banco enfocar sus esfuerzos no solo en la mitigación y monitoreo de estos riesgos, sino también en el acompañamiento técnico y financiero a los clientes para que desarrollen estrategias orientadas a reducir su exposición y fortalecer sus capacidades de adaptación.

**Se promueve una cultura empresarial más resiliente y comprometida con la sostenibilidad.**

#### Segmentación de Clientes con Riesgo Climático





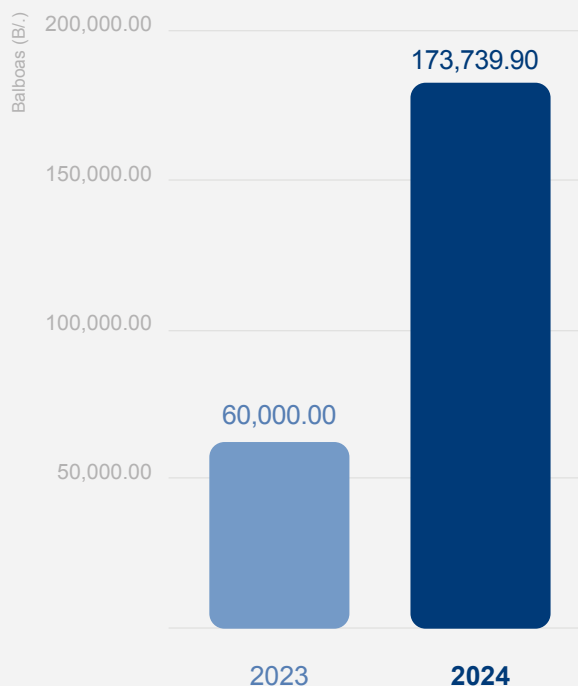


## 2.2 Productos Sostenibles

**En 2024, la institución siguió impulsando el desarrollo de Productos Sostenibles, fortaleciendo así, su portafolio con productos diseñados para fomentar el uso responsable de los recursos, la inclusión financiera y la transición energética de la sociedad panameña.**

En esta línea, se destaca el crecimiento sostenido del producto de Préstamos Personales para Paneles Solares Residenciales, desarrollado en alianza con la Cámara Panameña de Energía Solar. Este producto busca promover el acceso a fuentes de energía renovable en los hogares, permitiendo a los clientes reducir su huella ambiental, generar ahorros mensuales y aumentar el valor de sus viviendas. En 2024, el monto de estos préstamos fue de B/.173,739.90, incrementándose en un 190% respecto al año anterior, cuando totalizaron B/.60,000.00, lo que refleja el interés creciente de los panameños por soluciones energéticas sostenibles.

**Monto de préstamos de paneles solares aprobados**



Asimismo, el producto VISA Agro, una tarjeta de crédito especializada para la población que se dedica al sector agropecuario, ha tenido un impacto positivo desde su lanzamiento en junio de 2023. Con más de 1,280 tarjetas aprobadas hasta 2024, este recurso no solo ofrece acceso a crédito para la adquisición de insumos, sino que también otorga beneficios en comercios afiliados, con descuentos y promociones exclusivas, contribuyendo al fortalecimiento del productor nacional.







## 2.3 Ecoeficiencia Corporativa

### Gestión de residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3

Banco Nacional de Panamá reconoce la importancia de gestionar de manera responsable los materiales generados en sus operaciones. Por lo tanto, en el 2024 adoptó una Política de Gestión de Residuos, orientada al desarrollo e implementación de acciones para la reducción y manejo responsable, generados en sus operaciones, incluyendo equipos tecnológicos.

**Se está trabajando en un plan de largo plazo para la gestión de desperdicios, con un enfoque en la reutilización, el reciclaje y la colaboración con proveedores para una disposición final que sea ambientalmente responsable.**

Asimismo, se están adoptando prácticas más sostenibles en eventos, sustituyendo progresivamente materiales de un solo uso por alternativas reutilizables y circulares, lo que contribuye a minimizar impactos y optimizar recursos.



Jornada de Reciclaje en Sucursal Transistmica.





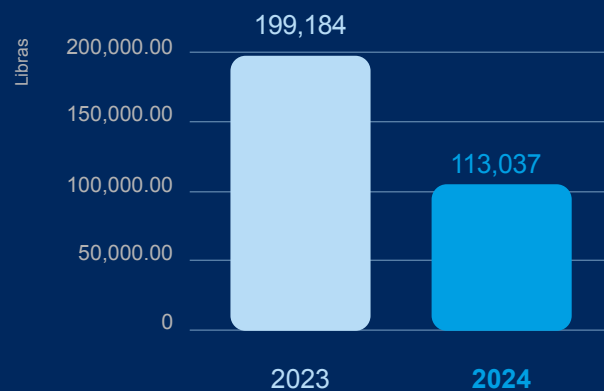
Entre los logros destacados en el 2024,  
se pueden mencionar:



### Papel

Se gestionó la recolección y reciclaje de 113,037 libras de papel, contribuyendo a la reducción de la tala de árboles y promoviendo prácticas responsables de manejo de residuos, que en comparación con el año anterior hubo una reducción de 43% de papel reciclado, evidenciando un uso inferior de este material en las operaciones.

### Reciclaje de papel

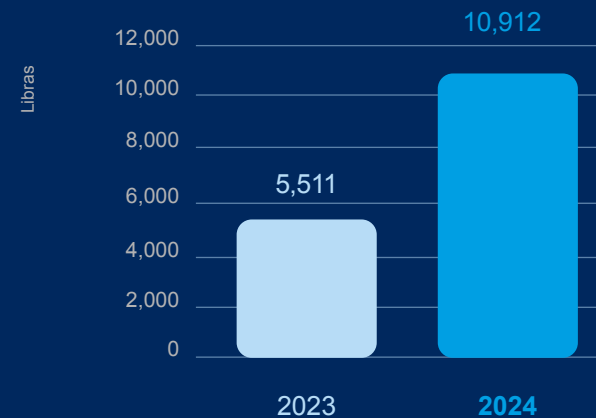


### Llantas

En el 2024 se logró la recolección y correcta disposición de 10,912 libras de llantas en desuso, que antes eran un residuo de difícil manejo y que han sido procesadas para su reutilización en productos de diversas industrias. El año anterior, se pudo reciclar 5,511 libras de este material, lo que evidencia un aumento de 98% como resultado de una mayor estrategia en la gestión de este material para su correcta disposición.



### Reciclaje de llantas





Plásticos, latas y tetrapak

En el marco de las campañas internas de reciclaje, se pudo recolectar y disponer de forma correcta diversos materiales como plásticos, latas y tetrapak con un total de 2,163 libras y evitando su acumulación en vertederos.



Material ferroso

Como parte de la operación, las piezas de autos generadas como desechos entraron en el programa de reciclaje de la institución, mitigando así el impacto de estas en la naturaleza por su alta contaminación, reciclándose un total de 2,884 libras de material ferroso.



Baterías de autos

Como parte del convenio de cooperación entre Banconal y la Asociación Nacional de Scouts de Panamá se adopta el compromiso de donar todas las baterías en descarte de la flota de autos y camiones en todo el país, para que estos las sometan al proceso de reciclaje. En el 2024 se donaron 189 baterías con un peso estimado de 478 libras.



Baterías de detectores de metales

Durante el 2024, se recolectaron 313 unidades de baterías de los detectores de metales “Garret”, asegurando su manejo y disposición final de manera segura y ambientalmente responsable, totalizando 1,444 libras.



Electrónicos

Junto a la Fundación Más Móvil y el Club de Leones de Panamá, Banconal fue parte de una exitosa campaña de reciclaje de electrónicos en 2024, colectando 640 libras de dispositivos electrónicos obsoletos, promoviendo la gestión responsable de estos residuos y reduciendo su impacto ambiental.



128,678  
libras de material  
reciclado en 2024.  
Dividido según material





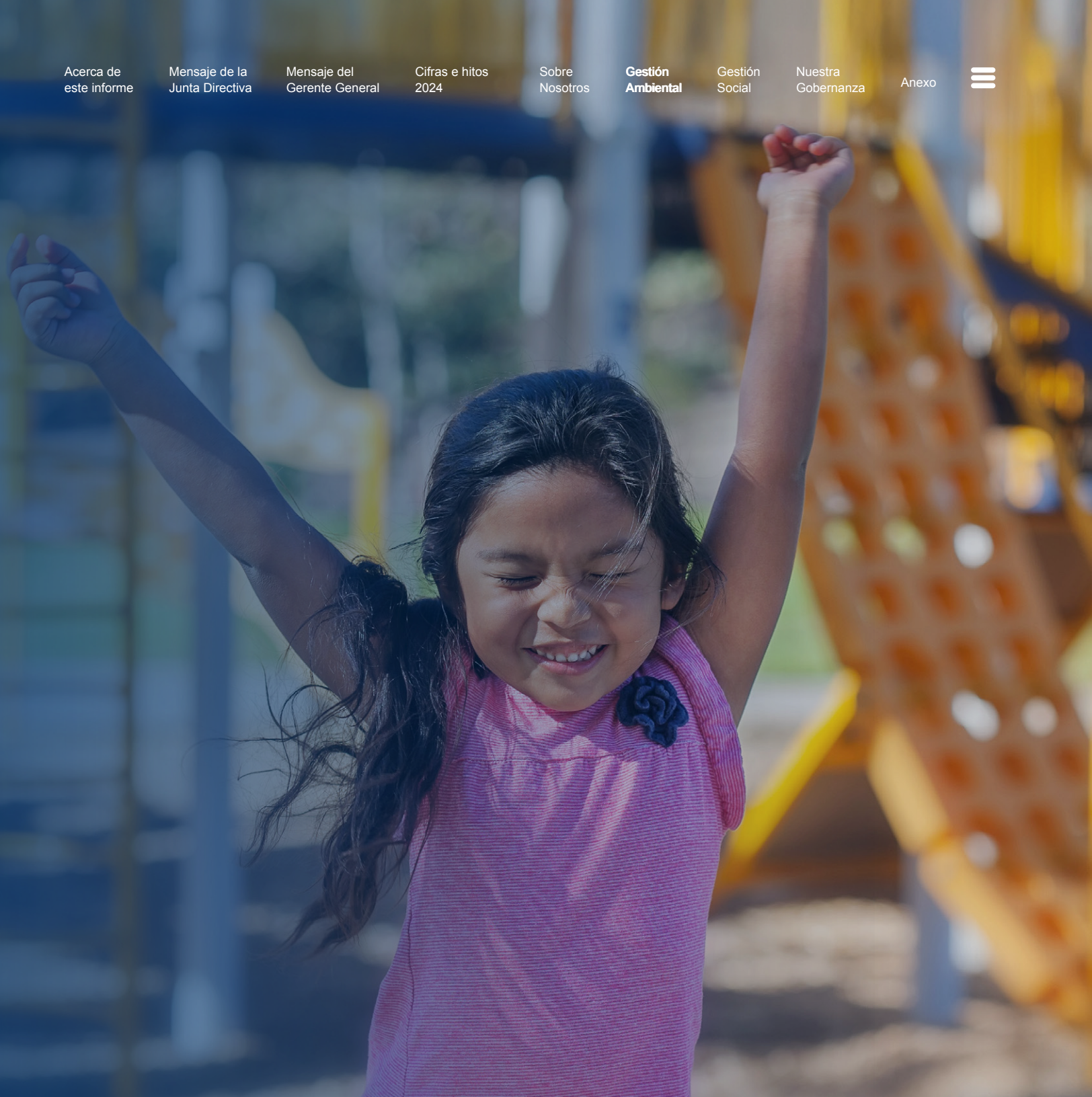
## Reutilización de recursos

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad y la gestión eficiente de los recursos, Banco Nacional de Panamá promueve el aprovechamiento de aquellos bienes que ya no cumplen con una función dentro de sus operaciones, pero que aún se encuentran en condiciones óptimas para ser reutilizados por otras entidades.

El Banco donó 28 vehículos a instituciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro, entre ellas: el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), FANLYC, Fundación Pro-Niños del Darién, el Hospital Sergio Núñez de Ocú y diversas Juntas Comunales, cumpliendo con todos los requisitos legales establecidos.

Adicionalmente, se entregaron 480 activos operativos, incluyendo mobiliario de oficina, equipos tecnológicos y sistemas de energía, a centros educativos oficiales, Juntas Comunales, Hospital del Niño, Ministerio de Salud, iglesias y otras instituciones.

**Estas donaciones permiten extender la vida útil de los bienes, reduciendo el desperdicio y generando valor en comunidades que los requieren.**





Eficiencia energética

GRI 302-4

Como parte de su estrategia ambiental, Banco Nacional de Panamá está impulsando la eficiencia energética en sus operaciones, con el fin de reducir su consumo energético y su huella ambiental. Esto incluye el análisis del desempeño energético de sus instalaciones y equipos, así como la identificación de oportunidades de mejora mediante la incorporación de tecnologías más eficientes y la optimización de procesos. Durante 2024 se gestionó la incorporación de paneles solares para cinco sucursales (Pedasí, Ocú, Las Minas, Cañazas y La Palma de Veraguas). De estas, dos ya fueron instaladas y tres se encuentran en proceso de adquisición, por lo que se cuantifican como parte de la gestión realizada en el año. Con estas incorporaciones, la energía solar representará aproximadamente el 3% del consumo eléctrico total del Banco.

Adicionalmente, se está avanzando en la evaluación de soluciones de energía renovable que permitan complementar la matriz energética institucional. En coherencia con este enfoque, Banco Nacional de Panamá impulsa una estrategia de movilidad sostenible que contempla el análisis de su flota vehicular y la incorporación progresiva de alternativas de transporte con bajas emisiones. Actualmente, el Banco cuenta con 10 vehículos eléctricos con autonomía de 480 kilómetros y se proyecta adquirir 10 adicionales en 2025, junto con estaciones de carga en Chiriquí y Herrera. También, se instalaron 5 estaciones de carga en el área metropolitana, trazando así una ruta de movilidad eléctrica institucional.

Generación de Energía de Paneles Solares

| Sucursal   | kWp  | Generación mensual en kWh | Cobertura del consumo de la sucursal |
|------------|------|---------------------------|--------------------------------------|
| **Capira   | 61.4 | 6,000                     | 75%                                  |
| *Cañazas   | 31.6 | 4,000                     | 45%                                  |
| *La Palma  | 13.6 | 1,800                     | 50%                                  |
| *Las Minas | 52.0 | 6,400                     | 76%                                  |
| *Ocú       | 96.0 | 12,600                    | 100%                                 |
| *Pedasí    | 44.5 | 5,700                     | 100%                                 |

\*\*Instalada. \* En proceso de adquisición.



Comité de Energía



Sucursal San Carlos





## Medición de Huella de Carbono

El Banco inició un proceso sistemático de medición de su huella de carbono, con el objetivo de conocer sus principales fuentes de emisión y establecer metas de reducción y compensación a partir del año 2025.



**Esta medición constituye un pilar fundamental para fortalecer la gestión ambiental y alinear sus operaciones con compromisos climáticos nacionales e internacionales.**



## Compras Sostenibles

De forma complementaria, se está diseñando un enfoque de compras sostenibles que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la selección y evaluación de proveedores, para así, promover buenas prácticas ambientales en toda la cadena de valor. Este enfoque contempla especificaciones que favorecen productos con características ecoamigables, contribuyendo así a la consolidación de una cultura de consumo responsable dentro de la institución.

En línea con este enfoque, se adquirieron 10,600 artículos sostenibles elaborados con materiales como RPET, algodón orgánico, corcho y henequén. Entre los productos destacan porta tarjeteros, porta celulares, soporte de laptops, cubiertos reutilizables, neceseres y bolsas ecológicas reutilizables. Estas adquisiciones contribuyeron a sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de utilizar materiales ecoamigables, promoviendo prácticas responsables en cada actividad institucional.



## Biodiversidad

La conservación de la biodiversidad es un componente relevante dentro de la estrategia ambiental del Banco, reconociendo la interdependencia entre las actividades económicas, los ecosistemas y el bienestar de las comunidades.

Se llevaron a cabo jornadas de reforestación en Cerro El Peñón (comarca Ngäbe Buglé) y las riberas del Río Chagres (provincia de Colón), además del apoyo brindado al Parque de la Amistad, en Boquete (provincia de Chiriquí). También, se fortalecieron iniciativas para la protección de tortugas marinas en Playa Malena (provincia de Veraguas) y Playa La Barqueta (provincia de Chiriquí), con el apoyo de los voluntarios "Somos Uno". Otra de las iniciativas destacadas, fue el apoyo en el mantenimiento del Sendero Ecológico El Caucho, en el Cerro Ancón (provincia de Panamá), un espacio clave para la educación ambiental y el ecoturismo.



# GESTIÓN SOCIAL

- 3.1 Capital humano
- 3.2 Clientes
- 3.3 Proveedores
- 3.4 Comunidad







## 3.1 Capital humano

GRI 3-3



Uno de los pilares estratégicos de Banco Nacional de Panamá es el capital humano, el cual es la base fundamental para el cumplimiento de su misión institucional y el fortalecimiento de su posicionamiento como entidad financiera.



Conoce más  
del compromiso  
con el bienestar  
de las personas,  
da clic aquí



Partiendo de esta premisa, la institución considera que el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores es primordial para seguir ofreciendo servicios de alta calidad, fomentar la innovación y garantizar la eficiencia operativa.

Como reflejo concreto de este compromiso, durante el año 2024 el Banco impulsó diversas acciones orientadas al bienestar integral, la formación continua y la creación de entornos laborales seguros e inclusivos. Para ello, implementó estrategias de gestión alineadas con los Principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las mejores prácticas laborales en el ámbito internacional.

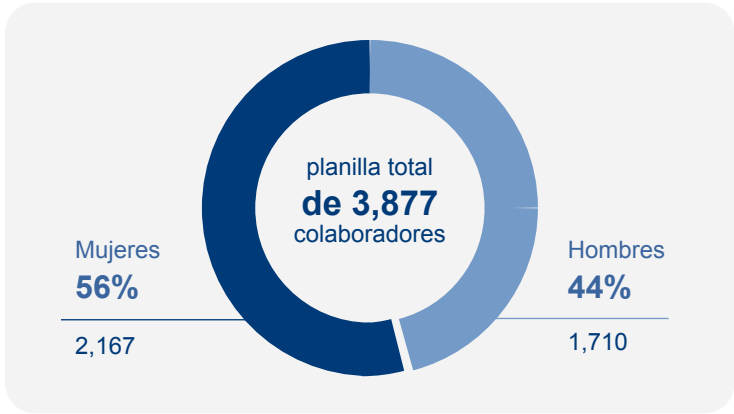
Estas acciones se materializaron a través de políticas concretas que reflejan el compromiso de la entidad con una cultura organizacional ética, inclusiva y orientada al desarrollo humano.

Entre ellas se incluyen el Código de Ética y Conducta, programas de capacitación técnica y liderazgo que fortalecen las competencias del talento humano; iniciativas para promover la equidad de género y el bienestar integral de los colaboradores; así como mecanismos de reconocimiento que estimulan la productividad, la motivación y el sentido de pertenencia dentro de la institución.

Demografía laboral

GRI 2-7, 2-8

A lo largo del 2024, Banco Nacional de Panamá mantuvo las siguientes cifras:



Esta composición refleja un compromiso institucional con la equidad de género. Del total de colaboradores, 3,876 contaban con contratos permanentes y solo uno, con contrato temporal.

Al respecto, toda la fuerza laboral opera bajo esquemas de contratación directa y jornada completa, la cual se encuentra distribuida en las 95 sucursales y 27 sedes administrativas en todo el país, garantizando una cobertura territorial amplia en sus tres regiones operativas: Área Metropolitana (72% de los colaboradores), Área Central (16%) y Área Occidental (12%).

En cuanto a la distribución por edad, 64% de los colaboradores se ubican en el rango de 30 a 50 años, mientras que 20% de ellos cuentan con más de 50 años y el 16%, tienen menos de 30 años.

Demografía laboral por rango de edad y sexo.

| Área          | Distribución por género           | Distribución por rango de edad |        |              |        |           |        |
|---------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------|--------------|--------|-----------|--------|
|               |                                   | < 30 años                      |        | 30 - 50 años |        | > 50 años |        |
|               |                                   | Mujer                          | Hombre | Mujer        | Hombre | Mujer     | Hombre |
| Metropolitana | <div><div></div><div></div></div> | 8%                             | 8%     | 38%          | 24%    | 11%       | 11%    |
| Central       | <div><div></div><div></div></div> | 5%                             | 7%     | 39%          | 32%    | 9%        | 8%     |
| Occidental    | <div><div></div><div></div></div> | 11%                            | 9%     | 35%          | 33%    | 7%        | 5%     |
| Total         | <div><div></div><div></div></div> | 8%                             | 8%     | 38%          | 26%    | 10%       | 10%    |





En cuanto a la vinculación indirecta, entendida como la relación laboral que se establece a través de empresas contratistas que prestan servicios a la institución, el Banco mantiene contratos con proveedores de servicios auxiliares de limpieza. A través de este esquema, se contó con un total de 193 personas distribuidas en las tres áreas geográficas de operación, de las cuales 168 son mujeres y 25 son hombres. Aunque este personal no forma parte de la planilla oficial, está sujeto a los criterios de responsabilidad laboral que Banco Nacional de Panamá exige a sus contratistas, especialmente en lo referente a condiciones dignas de trabajo y al cumplimiento de las normativas en materia de salud y seguridad ocupacional.

Personal bajo contratación indirecta.

| Área          | Total de personas | Mujeres | Hombres |
|---------------|-------------------|---------|---------|
| Metropolitana | 126               | 109     | 17      |
| Central       | 42                | 37      | 5       |
| Occidental    | 25                | 22      | 3       |
| Total         | 193               | 168     | 25      |

Bienestar corporativo

GRI 401-1

Durante el año 2024, Banco Nacional de Panamá reafirmó su capacidad para atraer y retener talento mediante la implementación de prácticas sólidas de gestión humana, bienestar laboral y crecimiento profesional. La organización registró un total de 383 nuevas contrataciones en todo el país, fortaleciendo así su equipo humano con perfiles alineados a los valores institucionales y a los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo.

Número total y tasa de contrataciones 2024.

| Variables          | No. de contrataciones | Tasa de contrataciones |
|--------------------|-----------------------|------------------------|
| Edad               |                       |                        |
| <30 años           | 207                   | 54%                    |
| Entre 30 y 50 años | 164                   | 43%                    |
| >50 años           | 12                    | 3%                     |
| Sexo               |                       |                        |
| Mujer              | 170                   | 44%                    |
| Hombre             | 213                   | 56%                    |
| Área               |                       |                        |
| Metropolitana      | 310                   | 81%                    |
| Central            | 31                    | 8%                     |
| Occidental         | 42                    | 11%                    |

En cuanto a las rotaciones, se registraron 176 movimientos internos de personal que incluyeron cambios de un departamento a otro, traslados a otras sucursales o cambios de funciones para desarrollar nuevas habilidades.

Número total y tasa de rotación 2024.

| Variables          | Saldo de rotación | Tasa de rotación |
|--------------------|-------------------|------------------|
| Edad               |                   |                  |
| <30 años           | 145               | 6.7%             |
| Entre 30 y 50 años | 85                | 3.6%             |
| >50 años           | -54               | 8.8%             |
| Sexo               |                   |                  |
| Mujer              | 70                | 4.6%             |
| Hombre             | 106               | 6.0%             |
| Área               |                   |                  |
| Metropolitana      | 151               | 5.6%             |
| Central            | 16                | 2.3%             |
| Occidental         | 9                 | 6.5%             |

Nota: Se considera el saldo de rotación como la diferencia entre las entradas y las salidas del personal.



La estructura organizacional del Banco se mantuvo dinámica a lo largo del año, con un enfoque orientado al desarrollo del talento humano. Como resultado de esta gestión, se concretaron 272 ascensos, 29 cambios estructurales y la actualización de 729 manuales de funciones.

**Estas acciones generaron nuevas oportunidades de crecimiento profesional para los colaboradores, en concordancia con los principios de equidad, mérito y fortalecimiento de las capacidades institucionales.**

Este enfoque se reforzó con la entrega de 7,619 beneficios, entre los que se incluyeron atenciones médicas especializadas y apoyo psicológico a colaboradores. Asimismo, se llevaron a cabo 102 actividades internas enfocadas en la promoción de la salud, el deporte y la integración, fortaleciendo el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia en toda la organización.

Entre las acciones destacadas en materia de bienestar, uno de los beneficios que brinda el Banco a su personal, es el funcionamiento del Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI), que en 2024 brindó atención a 135 infantes, hijos e hijas del personal. En línea con su compromiso con la innovación educativa, se incorporó un nuevo salón de robótica y se formalizó el Reglamento Interno del CAIPI.

En el marco de su compromiso con la salud y la calidad de vida del personal, el Banco cuenta con un Complejo Deportivo en Juan Díaz, ciudad de Panamá. Adicionalmente, durante el año se reportó un avance del 4% en la remodelación del Complejo Deportivo El Barrero, ubicado en el Área Central. Estas infraestructuras se consolidan como espacios fundamentales para promover un entorno saludable a través del deporte, contribuyendo al bienestar integral de los colaboradores y sus familias.

### Clima laboral

Se midió por tercera vez el Clima Organizacional y Cultura de Bienestar, como parte del compromiso con el desarrollo humano y el fortalecimiento de una cultura laboral positiva. Los resultados mostraron mejoras significativas en todas las dimensiones evaluadas.

De esta forma, se puede resaltar que el Clima Organizacional en 2024 fue de 71.7%, una mejora significativa 8.8 puntos porcentuales con relación al año anterior, cuando fue de 62.9%. De igual forma, el Índice de Cultura de Felicidad (ICF), de forma general, mostró un aumento notable, pasando de 69.7% a 76.0%, lo que equivale a una mejora de 6.3 puntos porcentuales, lo que evidencia el impacto positivo de las acciones implementadas para fortalecer el bienestar organizacional.







## Comparativa del Índice de Cultura de Felicidad (ICF).



Estos resultados son un reflejo del compromiso permanente que tiene la entidad con el desarrollo humano y la mejora continua del clima laboral, posicionando así al Banco como un referente en la gestión del bienestar en el ámbito financiero nacional.

Como parte de este índice se mostraron avances notables en sus cuatro dimensiones:



**Coherencia en el trabajo** aumentó de 68.5% a 72.1%, reforzando la percepción de alineación entre los valores institucionales y las prácticas diarias.



**Relación en el trabajo** mejoró de 64.8% a 72.8%, lo que indica un entorno más colaborativo y saludable entre compañeros.



**Entorno de bienestar** pasó de 63.8% a 72.1%, reflejando mejores condiciones físicas y emocionales para el desarrollo del trabajo.



**Herramientas propias** se incrementó de 81.3% a 86.1%, consolidando la disponibilidad y eficacia de los recursos con los que cuenta el personal para desempeñar sus funciones.

Por otro lado, el Índice de Recomendación del Personal (Employee Net Promoter Score o eNPS por sus siglas en inglés) pasó de 73.6% a 80.0%, equivalente a un incremento de 6.4 puntos porcentuales. Este resultado se ve respaldado por el crecimiento en la proporción de promotores, que pasó del 78% al 82%, lo que indica una mayor disposición del personal a recomendar la institución como un buen lugar para trabajar.

Comparativa de Principales Indicadores de Clima Laboral

| Detalle                              | 2023  | 2024  | Cambio en Puntos Porcentuales |
|--------------------------------------|-------|-------|-------------------------------|
| Clima organizacional                 | 62.9% | 71.7% | 8.8                           |
| Índice de cultura de felicidad       | 69.7% | 76.0% | 6.3                           |
| Índice de recomendación del personal | 73.6% | 80.0% | 6.4                           |

Gracias a este enfoque integral, la institución fue reconocida con el quinto lugar del ranking Merco Talento Panamá 2024, destacándose entre las 100 empresas evaluadas por su reputación como empleador y tener la capacidad para generar entornos de trabajo positivos, sostenibles y con sentido humano.



Capacitación GRI 404-1,404-2

Se fortalecieron las capacidades mediante sus programas de formación y desarrollo, registrando 189,215 horas de capacitación que reflejan un aumento significativo de 71% frente a las 110,283 horas realizadas el año anterior. Las capacitaciones impartidas en 2024 fueron dirigidas a colaboradores de distintas áreas, cargos y regiones del país, abarcando un total de 3,877 personas, superando la cifra de 3,687 registrada en 2023, lo que equivale a un incremento de 5%.

Del total de horas de formación registradas en 2024, el 46% se impartió de manera presencial (87,288 horas) y el 54% mediante la modalidad virtual (101,927 horas). Esta combinación de formatos permitió ampliar la cobertura geográfica de la capacitación, optimizar recursos y asegurar el acceso equitativo a los contenidos formativos.

Cantidad de horas y capacitación por modalidad

| Modalidad      | 2023    | 2024    |
|----------------|---------|---------|
| Virtual        | 46,682  | 101,927 |
| Presencial     | 63,601  | 87,288  |
| Total de horas | 110,283 | 189,215 |



En 2024, el promedio de horas de capacitación por colaborador fue de 49, frente a las 30 registradas en 2023, lo que representa un incremento del 63%. Este avance refleja el firme compromiso institucional con el desarrollo del talento humano y la consolidación de una cultura de mejora continua.

Promedio de horas de capacitaciones por colaborador.

| Detalle              | Promedio de horas de capacitación |
|----------------------|-----------------------------------|
| Total                | 49                                |
| Sexo                 |                                   |
| Mujer                | 53                                |
| Hombre               | 43                                |
| Tipo de capacitación |                                   |
| Corporativo          | 15                                |
| Funcionales          | 21                                |
| Liderazgo            | 4                                 |
| Regulatorio          | 6                                 |

En términos de participación por sexo, el promedio de horas de capacitación fue de 53 en mujeres y 43 en hombres. En cuanto los tipos de capacitación, predominó la formación funcional y corporativa, seguidas por la regulatoria y de liderazgo, lo que evidencia una estrategia orientada a fortalecer tanto las competencias técnicas como los valores institucionales y el cumplimiento normativo.

Total y tipo de capacitaciones.

| Tipo        | Cantidad |
|-------------|----------|
| Corporativa | 130      |
| Funcionales | 320      |
| Liderazgo   | 29       |
| Regulatorio | 43       |
| Total       | 522      |

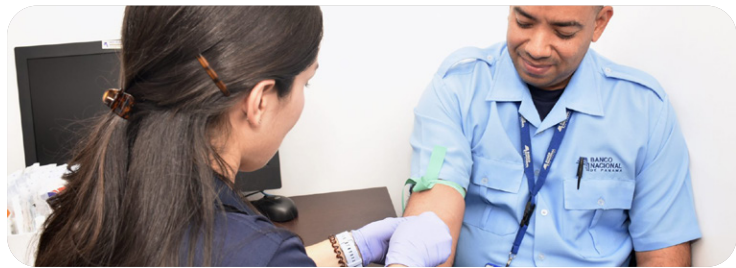
Estas horas corresponden a 522 capacitaciones, reflejándose un incremento de 102% con relación a las capacitaciones del año anterior (258 capacitaciones). Durante el año se incorporaron nuevas temáticas, con un portafolio de contenidos enfocados en asuntos corporativos, inducciones corporativas, inducciones técnicas y servicio al cliente.



Entre las capacitaciones más relevantes, se llevaron a cabo jornadas presenciales en criterios ASG, alcanzando al 99.6% del personal a nivel nacional, incluyendo a la Junta Directiva. Esta iniciativa incorporó un módulo virtual para nuevos ingresos, de forma que se pueda asegurar la formación en esta temática, garantizando una visión alineada en toda la organización.

Adicional, se impartieron formaciones con Maxwell Leadership Foundation, a través de mesas de transformación, con el objetivo de impulsar los valores organizacionales en vías de fortalecer una cultura ética.

Seguridad y salud en el trabajo GRI 403-9, 403-10



Banco Nacional de Panamá reforzó su compromiso con la promoción de entornos laborales saludables y seguros mediante la implementación de 102 actividades internas orientadas al fortalecimiento de la cohesión del equipo y la promoción del autocuidado, así como el equilibrio físico, emocional y social del personal.

En el ámbito de atención directa, se brindaron 967 atenciones médicas especializadas y 256 atenciones de apoyo psicológico a colaboradores, reafirmando el compromiso institucional con la prevención de enfermedades y el acompañamiento integral del personal.

En este periodo se reportaron 5 casos de lesiones por accidente laboral, lo que representa una tasa del 0.1%. Esta cifra refleja una disminución significativa del 69% respecto a los 16 casos registrados en 2023, cuando la tasa fue de 0.4%. En ambos años, no se reportaron fallecimientos derivados de accidentes laborales, lo que evidencia un entorno laboral controlado en términos de riesgos críticos.



Fallecimientos y Lesiones por accidente laboral de colaboradores

| Tipo                                                           | 2023     |      | 2024     |      |
|----------------------------------------------------------------|----------|------|----------|------|
|                                                                | Cantidad | Tasa | Cantidad | Tasa |
| Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral | 0        | 0%   | 0        | 0%   |
| Lesiones por accidente laboral                                 | 16       | 0.4% | 5        | 0.1% |

La reducción en la cantidad de lesiones evidencia avances en las estrategias de prevención, controles operativos y acciones de sensibilización en torno a la salud y seguridad ocupacional. Este resultado también está vinculado a la identificación oportuna de factores de riesgo.

Alineado con un compromiso sólido con la salud de su personal, el Banco cuenta con seguros médicos con una cobertura extendida y planes de bienestar integral.





Yojan Farina Robles, Oficial de Créditos de Consumo

Inclusión

Comprometidos con la inclusión y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), considera en su gestión responsable diversas iniciativas que aseguran la no discriminación y el trato digno de todas las personas.

En el 2024, como parte de las acciones de Equiparación de Oportunidades se gestionó, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), la obtención de las certificaciones de los colaboradores con discapacidad que aún no contaban con ellas, permitiéndoles así el acceso a los beneficios legales correspondientes y ajustes razonables en su entorno laboral.

Durante este periodo el Banco registró 2.1% del total de sus colaboradores con alguna discapacidad, lo que corresponde a 81 personas; de este total, 53% son mujeres y 47% son hombres. En cuanto a su ubicación geográfica, 64% están en el Área Metropolitana, 24% en el Área Central y 12% en el Área Occidental.

Este compromiso institucional permite a su vez el cumplimiento con la Ley No. 15 de 31 de mayo de 2016 sobre equiparación de oportunidades para personas con discapacidad y con la Ley No. 59 de 28 de diciembre de 2005, que adopta normas de protección laboral para las personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas que produzcan discapacidad laboral.

De esta forma, se refleja una diversidad de condiciones que incluyen discapacidades físicas (47 personas), sensitivas (10), mentales (9), visuales (5), viscerales (6) e intelectuales (4). Estos datos reafirman el compromiso del Banco con la inclusión laboral, garantizando espacios de trabajo accesibles, dignos y respetuosos de las capacidades individuales.

Personal con discapacidad por tipo

| Tipo de Discapacidad | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Física               | 47       |
| Intelectual          | 4        |
| Mental               | 9        |
| Sensitiva            | 10       |
| Visual               | 5        |
| Visceral             | 6        |
| Total                | 81       |

La distribución de colaboradores con discapacidad por subgerencias generales muestra una presencia significativa en Operaciones (33%), Administrativa (28%) y Negocios (27%), lo que indica una integración transversal en funciones clave de la organización. Aunque en menor proporción, también se registran colaboradores con discapacidad en Finanzas y Tesorería (4%), Riesgo y Cumplimiento (5%) y en la Junta Directiva (3%).

Igualdad de género

GRI 405-2

En cuanto a la igualdad de género, se ha demostrado un firme compromiso con la generación de oportunidades hacia las mujeres y su empoderamiento, impulsando acciones en distintos niveles de la organización. En 2024, las mujeres representaron el 56% del total del personal y ocuparon el 59% de los cargos gerenciales. Además, lideraron el 75% de las gerencias de sucursales, reflejando una política institucional de inclusión activa en los espacios de liderazgo.

En cuanto al promedio salarial de las colaboradoras, en el 2024 fue de B/.1,683, siendo 2.19% más alto que el correspondiente al salario promedio de los hombres, el cual fue de B/.1,647. En comparación con 2023, esta diferencia se amplió, ya que en ese año la brecha a favor de las mujeres fue de 0.28%.

Ratio del salario entre hombres y mujeres

| Concepto | Salario medio mujeres | Salario medio hombres | Brecha salarial (%) |
|----------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| General  | 1,683                 | 1,647                 | 2.19%               |



Charla de Concientización

Con su compromiso de fomentar entornos laborales equitativos y libres de discriminación, se impulsó durante el año diversos espacios formativos para fortalecer la cultura con enfoque de género y sensibilizar al personal sobre prácticas responsables. Un total de 567 colaboradores se sensibilizaron en temas sobre violencia de género, prevención y atención del acoso sexual, discriminación, crianza positiva y otros temas clave para promover una convivencia laboral basada en el respeto y la equidad. Adicional, se desarrollaron diversas campañas para promover el compromiso institucional por la igualdad y el respeto.

Aunado a esto, se realizó la primera edición del Premio Mujeres que Inspiran, una convocatoria interna creada para reconocer y visibilizar el impacto transformador de las mujeres y su compromiso para el logro del desarrollo sostenible. Se recibieron 40 postulaciones provenientes de diferentes áreas y regiones del país, evidenciando el alcance del talento de las mujeres de la institución. Como resultado, cinco colaboradoras fueron galardonadas por su contribución significativa en campos clave como la conservación y sostenibilidad ambiental; innovación y desarrollo económico; bienestar y salud comunitaria; y, educación y empoderamiento cultural.

El compromiso por generar oportunidades para empoderar y visibilizar el liderazgo femenino trasciende a la comunidad, agregando valor a una cultura por la igualdad de género. En este sentido se desarrolló también el Programa de Empoderamiento a la Mujer “Raíces”, que certificó a 12 participantes, entre ellas clientas de la Banca Agropecuaria y mujeres en condiciones de vulnerabilidad, contribuyendo así al fortalecimiento de sus capacidades y al impulso de su autonomía. Este programa se desarrolló con el apoyo de los voluntarios Somos Uno, quienes impartieron los siguientes módulos: Soy emprendedora, Mapa de vida y habilidades blandas; Presupuesto familiar, presupuesto personal, ahorro y uso de crédito; Plan de negocios y costos; y, Comunicación efectiva, trabajo en equipo, técnicas de venta y proveedores.





## 3.2 Clientes

GRI 3-3



**Para Banco Nacional de Panamá sus clientes son una prioridad, dado que su rol como institución financiera es prestar un servicio adecuado a las personas, empresas y otras entidades.**

Durante 2024, se avanzó en la mejora de los canales de atención, tanto físicos como digitales, con el fin de ampliar el acceso, facilitar operaciones y acompañar la actividad económica del país. Se modernizaron los servicios electrónicos mediante la habilitación de nuevas funcionalidades como la tarjeta Visa Débito digital y la ampliación de los servicios ofrecidos por el asistente virtual institucional, así como la actualización de la Banca Móvil y la Billetera Electrónica Nacional (BEN). Al cierre del año, la institución contaba con un total de 95 sucursales, lo que representó un aumento de dos sucursales más respecto al año anterior y alcanzó un total de 469 cajeros automáticos, es decir, 75 más que en 2023. También se reportó la apertura de 94,679 cuentas de ahorro, de las cuales 51,401 se realizaron en las sucursales físicas, reflejando el alcance operativo en todo el país. Estos avances han generado mejoras significativas en el acceso y la eficiencia, por lo que se identifican nuevas oportunidades para seguir fortaleciendo la atención presencial, así como optimizar los procesos y la experiencia de los clientes.



## Comportamiento de la cartera

Se consolidó la gestión de la cartera crediticia, alcanzando un saldo total de B/.7,493.9 millones. La institución sostuvo un índice de morosidad del 2.4%, equivalente a B/.179.0 millones, posicionándose con el indicador más bajo del sistema bancario panameño. Este resultado refleja un enfoque pertinente de colocación, políticas efectivas de seguimiento al riesgo y una atención cercana a las necesidades de pago de sus clientes.

La evolución positiva de la cartera durante el año estuvo acompañada por mejoras en herramientas de gestión interna, eficiencia operativa y acompañamiento técnico a los segmentos productivos. El comportamiento favorable de los indicadores crediticios reafirma el rol de la institución como actor en la dinamización de la economía nacional, combinando inclusión financiera con estabilidad y solidez.

## Banca de impacto y resultados

En línea con su compromiso de generar valor social y financiero, Banco Nacional de Panamá ha fortalecido su enfoque de banca de impacto mediante acciones concretas dirigidas a poblaciones diversas. En 2024, la institución desarrolló programas que promovieron la inclusión, la educación financiera y el empoderamiento económico de mujeres, jóvenes, adultos mayores y comunidades en general.

Uno de los ejes más destacados fue el desarrollo de iniciativas educativas que beneficiaron a 1,400 personas en todo el país, entre estudiantes de primaria y secundaria, así como a

personas adultas, a través de programas como: “Educación Financiera para Centros Educativos”, “Nosotros Mismos”, “Tu Balboa con Sentido” y “Una Mochila de Oportunidades”, en alianza con entidades como: Asociación Bancaria de Panamá, Junior Achievement de Panamá, Superintendencia de Bancos de Panamá y Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), respectivamente.

Como parte de un acompañamiento activo a clientes y a la comunidad, durante 2024 se realizaron cinco encuentros agropecuarios: cuatro en temporada de verano, desarrollados en las provincias de Coclé, Chiriquí, Darién y Veraguas; y uno en temporada de invierno, en la provincia de Panamá. Durante estos espacios de formación y actualización en temas agropecuarios y de sostenibilidad, se contó con la participación de más de 1,500 productores y clientes, quienes adquirieron nuevas herramientas e ideas para modernizar sus negocios y fortalecer la eficiencia de su gestión empresarial con el respaldo de la institución.



**En materia de género, se certificaron 12 mujeres en el Programa Empoderamiento a la Mujer "Raíces", enfocado en brindar herramientas para el emprendimiento, el manejo financiero y el fortalecimiento de habilidades personales y profesionales.**



Además, se implementó el plan de financiamiento especial Agro Mujer, con el objetivo de ampliar la participación femenina en la cartera crediticia del banco y apoyar su desarrollo en el ámbito productivo del sector agropecuario.

La institución también generó espacios para el emprendimiento y la conexión comunitaria a través de ferias y eventos regionales, promoviendo el acceso a productos financieros inclusivos, capacitaciones y vitrinas comerciales. En paralelo, se participó activamente en la Alianza por la Juventud, facilitando oportunidades de formación y crecimiento profesional para jóvenes panameños.

En 2024 se rediseñó la tarjeta Visa Vive Panamá, con el propósito de promocionar el turismo interno. Con esta propuesta se incentiva, a través de diversos beneficios en hoteles, restaurantes y servicios turísticos, a descubrir la diversidad cultural y natural que tiene Panamá. Su diseño moderno está inspirado en la emblemática pollera.





## Banca de Consumo

Representó el 62.9% de la cartera privada de la institución, con un saldo acumulado de B/.3,784.0 millones, lo que equivale a un crecimiento del 6.2% con relación al año anterior. Este segmento incluye productos como préstamos personales, tarjetas de crédito e hipotecas, dirigidos principalmente a personas naturales en todo el territorio nacional.

El desempeño positivo en esta línea se vio impulsado por la confianza del público en la institución, la agilidad en los procesos de atención y la cobertura nacional con su amplia red de sucursales. La Banca de Consumo sigue siendo una de las principales puertas de entrada para nuevos clientes, especialmente aquellos que buscan financiamiento para vivienda, proyectos personales o necesidades familiares.

## Banca Agropecuaria

Cerró con un saldo de B/.714.1 millones, lo que representa un crecimiento del 15.7% frente al año anterior. Este resultado confirma el compromiso con el desarrollo rural, la inclusión financiera en zonas agrícolas y la soberanía alimentaria del país.

La colocación crediticia en este segmento, que representó 11.9% de la cartera privada del Banco, se orientó principalmente a pequeños y medianos productores agropecuarios, cooperativas y emprendimientos del sector. A través de la creación de líneas especializadas, como el Plan Agro Mujer, la institución también impulsó el acceso al financiamiento con enfoque de género y desarrollo local.

**Este crecimiento sostenido demuestra el compromiso con el fortalecimiento del sector agropecuario y su papel clave en el crecimiento económico, impulsando la productividad nacional como motor de desarrollo.**

## Banca de Instituciones Financieras y Proyectos Especiales

Mostró un comportamiento dinámico durante 2024, alcanzando un saldo de B/.911.2 millones y un crecimiento del 65.8% respecto al año anterior. Esta expansión estuvo fuertemente vinculada a operaciones de compra de cartera en el marco del Programa Global de Crédito para la Defensa del Tejido Productivo y el Empleo, que permitió canalizar recursos estratégicos hacia sectores empresariales y actividades productivas de alto impacto.

Este segmento representó el 15.1% de la cartera privada del banco y jugó un papel central en el fortalecimiento de la liquidez y la estabilidad financiera de múltiples organizaciones, especialmente aquellas afectadas por entornos económicos complejos o por necesidades de reestructuración. El enfoque de esta línea posiciona al Banco como un socio financiero para el desarrollo empresarial, ofreciendo condiciones favorables, acompañamiento técnico y soluciones a medida que fortalecen la continuidad operativa y promueven la generación de empleo en el país.

## Banca Corporativa

Representó el 7.9% de la cartera privada de la institución, con un saldo acumulado de B/.474.2 millones, contribuyendo al fortalecimiento de la economía. Además, de consolidarse con un enfoque prudente en la evaluación de riesgos y del acompañamiento personalizado a sus clientes, su rol como facilitador de proyectos de inversión, expansión o modernización empresarial la convierte en un actor clave para impulsar el crecimiento del país.

## Banca Comercial

Con un saldo acumulado de B/.137.0 millones, este segmento cumple una función social y económica relevante, al fomentar la formalización de negocios, apoyar el emprendimiento y promover la generación de empleo.

Cabe destacar que actualmente la Banca Corporativa se encuentra en un proceso de fusión con la Banca Comercial, lo que dará lugar a la creación de una nueva Banca Empresarial. Esta nueva estructura tiene como propósito ofrecer a Su Majestad el Cliente, soluciones de financiamiento más integrales, con condiciones altamente competitivas y adaptadas a las necesidades de los distintos sectores económicos.



## Experiencia del cliente

### Nuevo modelo de negocios

**Durante 2024, Banco Nacional de Panamá avanzó en la transformación de su atención al cliente con la implementación de un nuevo enfoque de gestión en sus sucursales.**

Este esquema, desplegado en todo el país, permitió que el personal esté capacitado en conocimiento multiproducto y preparado para brindar atención integral a través de un solo punto de contacto, lo que se tradujo en una mejora sustancial en la eficiencia del servicio y la experiencia del cliente.

Gracias a este enfoque, se alcanzó un 95.1% de excelencia en atención al cliente en sucursales, según los resultados de cinco mediciones aplicadas a través de la metodología de cliente misterioso en 88 sucursales a nivel nacional. Asimismo, el Net Promoter Score (NPS), que es un índice de recomendación que permite conocer cuán dispuestos están los clientes a recomendar la institución, subió en sucursales del 60% al 71%. Por su parte, el Customer Satisfaction Score (CSAT), que evalúa la satisfacción inmediata tras una interacción específica, pasó del 90% al 94%, lo que evidencia un mayor nivel de reconocimiento y aprobación, consolidando el compromiso del Banco con una atención centrada en el cliente.

Como complemento a estos esfuerzos, se llevaron a cabo diagnósticos específicos en productos como préstamos personales, cuentas jurídicas y certificados de depósito, con el fin de identificar oportunidades de mejora. De forma paralela, se pusieron en marcha estrategias de rediseño de la experiencia del cliente, desarrolladas en colaboración con expertos y con la participación del personal de atención directa.

Estas acciones incorporaron metodologías como los Journey Maps (Recorrido del Cliente) y los arquetipos de cliente, permitiendo una comprensión más profunda del recorrido del usuario, sus necesidades y emociones a lo largo de cada punto de contacto con la institución.





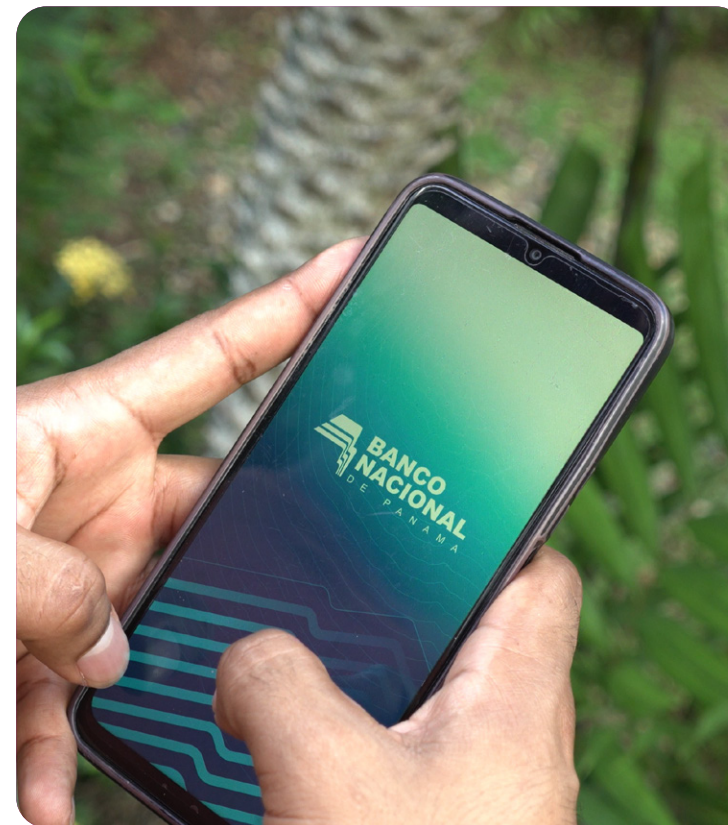


## Canales virtuales

La entidad consolidó su estrategia de transformación digital mediante el fortalecimiento de sus canales virtuales. Se realizaron avances significativos en la mejora de la experiencia del cliente, con el objetivo de facilitar la autogestión, ampliar la cobertura y ofrecer mayor seguridad en las operaciones.

Entre las principales innovaciones se destacan el rediseño del portal web institucional y el desarrollo continuo de la Banca en Línea y la Banca Móvil, incluyendo funcionalidades como la apertura digital de cuentas, la autoafiliación y la autenticación biométrica en diferentes procesos. Adicionalmente, se avanzó en el diseño de la nueva plataforma de Banca en Línea Empresas, la cual será más intuitiva y adaptada a las necesidades del sector corporativo. De manera complementaria, en los canales de atención automatizados, se rediseñó el menú del asistente virtual Ariel y se anunció su integración con WhatsApp al número 6509-5151, permitiendo nuevos puntos de contacto con los usuarios. También se desarrollaron funcionalidades en kioscos digitales, fortaleciendo la omnicanalidad del servicio.

De igual forma, las redes sociales fueron una herramienta de conexión con la ciudadanía. En 2024, se realizaron transmisiones en vivo utilizando energía renovable, se produjeron videos de micro charlas educativas compartidas en diferentes canales digitales y se lanzó el podcast Energía para tus Finanzas en YouTube y Spotify, contribuyendo a la educación financiera y la promoción de productos sostenibles.



Conoce nuestro  
nuevo portal web  
institucional, **da  
clic aquí**







## Ciberseguridad y privacidad de la información

En un entorno digital cada vez más desafiante, Banco Nacional de Panamá reforzó su compromiso con la protección de la información de sus clientes y la integridad de sus operaciones. En 2024, la institución se convirtió en la primera entidad bancaria del país en obtener la certificación ISO/IEC 27001:2022, fortaleciendo así su sistema de gestión de seguridad de la información y posicionándose como referente en la región.

Como parte de este proceso, se alinearon 50 políticas internas, se implementaron flujos operativos seguros y se intensificó el monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica. Estas acciones permitieron anticipar vulnerabilidades y aumentar la resiliencia ante ciberamenazas.

Además, el banco implementó una herramienta especializada para dar cumplimiento a los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), facilitando la gestión automatizada de solicitudes relacionadas con la protección de datos personales. A lo largo del año, se gestionaron 22,000 movimientos de registros digitales, consolidando procesos más transparentes y seguros.

En el ámbito preventivo, se ejecutó una robusta campaña de concientización en ciberseguridad para clientes, logrando reducir la incidencia de fraudes con tarjetas de crédito a solo 0.03%, lo que representó la prevención de aproximadamente medio millón de balboas en transacciones fraudulentas.







## 3.3 Proveedores

GRI 3-3

**La gestión de proveedores es una función esencial para la operación de Banco Nacional de Panamá, ya que garantiza la disponibilidad oportuna de bienes y servicios esenciales para el funcionamiento institucional.**

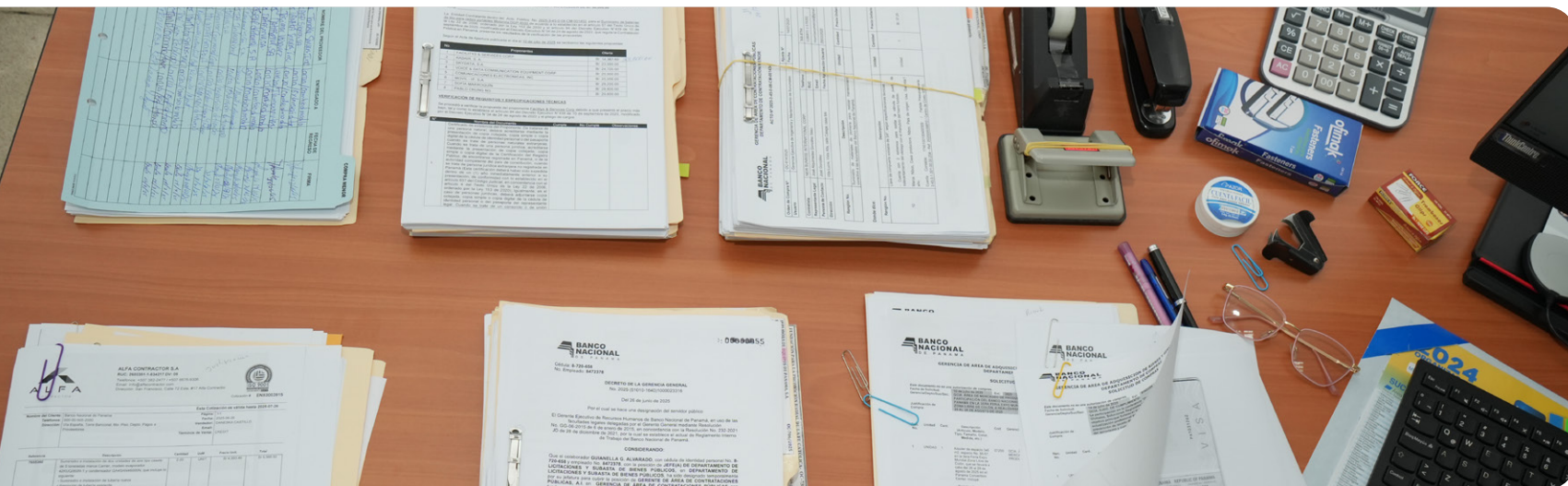
La relación con la base de proveedores se rige por principios de legalidad, transparencia y eficiencia, enmarcados en la normativa nacional aplicable a entidades del sector público.

La institución promueve una gestión basada en el cumplimiento de la Ley 22 de 2006 sobre contrataciones públicas e incorpora mecanismos que buscan fortalecer la trazabilidad, integridad y equidad en todos los procesos relacionados con compras.

De igual forma, el Banco mantiene vínculos esenciales con sus proveedores dentro de su modelo de negocio, cimentando relaciones sólidas y eficientes. Alineado a este objetivo, se apoya en el Proceso de Gestión y Seguimiento a Proveedores, el cual permite realizar una evaluación que considera, entre otros aspectos, la gestión ética y el antisoborno, conforme a lo estipulado en las contrataciones y en la ejecución de los servicios contratados.

De esta forma, todas las contrataciones contemplan la cláusula de Ética, Gobernanza y Anticorrupción, así como una Declaración Jurada de Beneficiario Final.

Entre los impactos positivos, generados por este enfoque, se encuentra el fortalecimiento de la economía local mediante la contratación de proveedores nacionales y la promoción de relaciones comerciales alineadas con criterios de buen gobierno. A su vez, la institución ha avanzado en el uso de herramientas digitales para modernizar sus procesos internos de contratación, lo que contribuye a una mayor eficiencia administrativa con los diferentes actores de la cadena de suministro.





## Modelo de compras

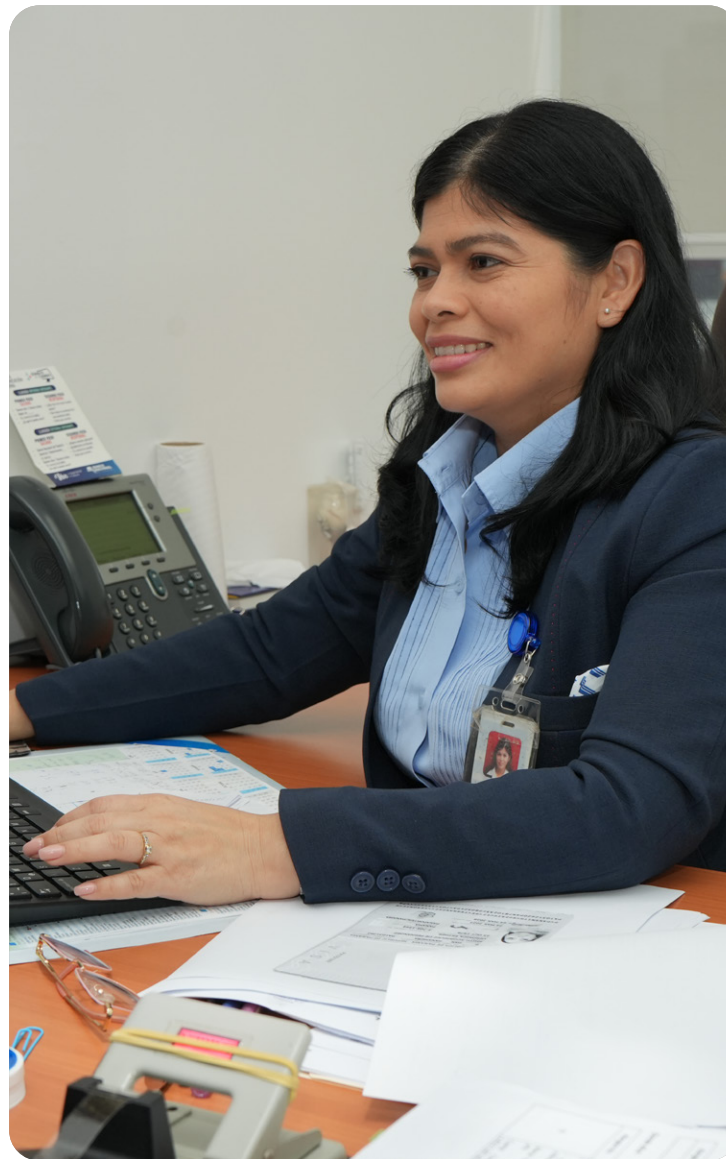
Está orientado a garantizar procesos de adquisición transparentes y alineados con la normativa nacional, en materia de contrataciones públicas. Esta función es liderada por la Subgerencia Ejecutiva de Compras y Adquisiciones, la cual forma parte de la Gerencia Ejecutiva de Servicios Administrativos.



**Durante el 2024, se recibieron 1,706 solicitudes de compra, de las cuales se atendieron el 100%, por un monto de B/.31,625,168.14.**

Estas solicitudes generaron 1,536 contrataciones, un incremento de 7.6% con relación al año anterior. Además, se realizaron 52 análisis de estudios de mercado y se implementó una auditoría interna sin reportes de incidencias.

Como parte de esta gestión, se consolidaron medidas de control y prevención mediante auditorías internas y la aplicación de una debida diligencia, la cual busca garantizar relaciones comerciales basadas en principios de integridad, cumplimiento y transparencia. Al respecto, no se reportaron hallazgos en las auditorías realizadas, lo que evidencia la madurez operativa del sistema de compras.



Este modelo promueve una cultura institucional basada en la legalidad y responsabilidad. En el caso de contrataciones para obras públicas, se exige adicionalmente la firma de una Carta de Compromiso Verde, reforzando así el enfoque ambiental dentro del proceso.

En cuanto a las contrataciones excepcionales y contrataciones mayores de B/. 500,000.00 también contemplan la Declaración Jurada-Beneficiario Final. Este mecanismo es utilizado para la verificación, auditoría preventiva y control documental con el fin de fortalecer la relación contractual desde una perspectiva de integridad y cumplimiento normativo. Para el periodo del año 2024, el 3% fueron proveedores nuevos bajo esta figura.



**La institución también impulsó el fortalecimiento de capacidades del equipo de compras, mediante capacitaciones especializadas en contratación pública, incluyendo una formación internacional impartida por la Universidad de Salamanca.**





## Composición de la proveeduría [GRI 204-1, 308-1, 414-1](#)

La gestión de la cadena de suministro de Banco Nacional de Panamá se ha enfocado históricamente en garantizar procesos de contratación eficientes, legales y alineados con los principios de transparencia y servicio público. Durante 2024, la entidad mantuvo relaciones con una amplia base de proveedores, priorizando la contratación con empresas establecidas en el país y reforzó su modelo de compras a través de herramientas tecnológicas y medidas de control preventivo.



La relación con proveedores representa una extensión clave de los valores institucionales de Banco Nacional de Panamá, ya que se fundamenta en una estructura de gobernanza sólida, que garantiza procesos transparentes y trazables. Una postura firme que permite construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la integridad y el cumplimiento normativo.

### Distribución de contrataciones según origen del proveedor.

Proveedores  
no locales  
**3%**

Proveedores  
locales  
**97%**

Total **100%**



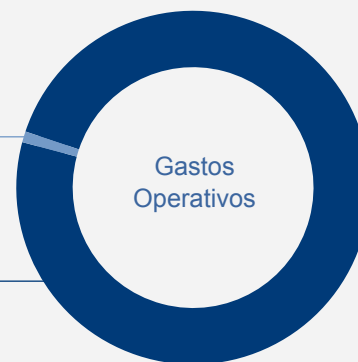
Se reportó que el **97% de sus contrataciones, durante 2024**, se realizaron con **proveedores locales**, reforzando así su compromiso con el desarrollo económico nacional y el fortalecimiento de actores comerciales dentro del país. En tanto, el 12% del total de proveedores fueron nuevos.

### Distribución de contrataciones según el objeto del gasto.

Proveedores  
no locales  
**1%**

Proveedores  
locales  
**99%**

Total **100%**



En cuanto al objeto del gasto, el 100% de la inversión corresponden a proveedores locales y los gastos operativos, el 99% fueron de igual forma a proveedores locales, lo que refuerza el compromiso institucional por el desarrollo de la economía nacional.



# 3.4 Comunidad

GRI 3-3

Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso con el desarrollo social y el fortalecimiento integral de la comunidad.



A través de distintas estrategias, durante 2024, impulsó iniciativas orientadas en fortalecer la inclusión financiera, el acceso a la educación, la salud y el cuidado ambiental, con una mirada centrada en el bienestar colectivo. Estas acciones se concretan mediante el apoyo a proyectos comunitarios y culturales, así como al fortalecimiento del tejido social mediante la participación del voluntariado corporativo, el cual juega un rol clave en esta labor, movilizand

## Inversión social

Como parte de la estrategia, se concibe la inversión social como un eje clave para potenciar el desarrollo sostenible del país y de las comunidades donde el Banco tiene presencia, alineada a su compromiso con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta visión trasciende la filantropía, orientándose así a programas que fortalecen las capacidades comunitarias, que amplían el acceso a la cultura, la calidad de la educación, el cuidado ambiental y el bienestar social.

Durante el 2024, la gestión de la inversión social se enfocó en consolidar espacios de participación ciudadana, promover el desarrollo de capacidades locales y fortalecer el vínculo comunitario con la institución. Con este propósito, el Banco realiza seguimiento a sus inversiones sociales mediante la participación y la medición del impacto en actividades que reciben aportes de la institución, asegurando que los recursos destinados contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible.

190

Aportes en donaciones y patrocinios con propósito, lo que representó un 18% más que en 2023.



Estas contribuciones fortalecieron iniciativas en cinco áreas prioritarias: educación de calidad, acceso a la salud, desarrollo comunitario, fomento cultural y protección del ambiente.







**La inversión social con mayor impacto fue la enfocada en la comunidad, la cual representó el 50.5% de los aportes brindados y se concentró en promover la participación ciudadana y la integración social.**

El compromiso con la inclusión y el bienestar de todas las personas, concentró el 16.8% de los aportes. En tanto, que el compromiso con la promoción de la cultura, los aportes fueron del 15.8% del total; mientras que el fortalecimiento de la educación recibió el 12.6%, y el cuidado del ambiente, 4.2%.

Las donaciones se definieron considerando las oportunidades que la institución tuvo para seguir consolidando su compromiso con diversas causas sociales y ambientales. Estas iniciativas generaron espacios de participación para los colaboradores, quienes aportaron su conocimiento y habilidades, agregando valor a estos proyectos impulsados por fundaciones, asociaciones, clubes cívicos, patronatos y otras organizaciones sin fines de lucro.

Los patrocinios con propósito se dirigieron a una variedad de proyectos orientados a promover la educación, el arte, la tecnología y la cultura. Entre ellos se destacaron el Concurso de Deletreo, Violín Creativo y la Olimpiada de Robótica, que impulsaron el desarrollo de habilidades académicas y técnicas en niños y jóvenes. También se respaldaron eventos de integración social como el Mundial del Barrio, los Talleres de Pintura de Olga Sinclair y el Festival Luna Llena de Tambores, fomentando valores de convivencia y una cultura de paz.



## Voluntariado

El programa de voluntariado **Somos Uno** representa el compromiso humano y solidario de Banco Nacional de Panamá con el desarrollo social del país.



**A través de este programa, colaboradores de las distintas áreas del Banco se unen para brindar su tiempo, talento y conocimiento en actividades que generan un impacto positivo en comunidades, fortaleciendo el vínculo entre esta entidad financiera y la sociedad.**

Durante 2024, su participación fue clave en proyectos educativos, ambientales, culturales y de bienestar social, consolidando una cultura organizacional basada en la empatía, la colaboración y la responsabilidad compartida. Fueron 33 actividades que permitieron generar un impacto significativo, involucrando a 2,211 voluntarios, de los cuales 20% son hombres y 80% son mujeres. Este total, representó el 57% de los colaboradores, lo que refleja el sólido compromiso de los colaboradores con el desarrollo sostenible.

2023

**1,740**

voluntarios

**47%**

del total de  
colaboradores

2024

**2,211**

voluntarios

**57%**

del total de  
colaboradores



Durante el 2024, el total de actividades de voluntariado alcanzó más de 13,000 horas de acciones solidarias, reflejando un crecimiento significativo frente a las 1,175 horas registradas en 2023. Esta evolución evidencia una mayor participación de los colaboradores y el fortalecimiento del compromiso institucional con el bienestar de las comunidades.

Entre las iniciativas destacadas por su alto nivel de compromiso, alcance e impacto comunitario, sobresalen las colectas en apoyo a diversas causas sociales, las jornadas de reforestación y la liberación de tortugas neonatas en Playa Malena en Mariato, provincia de Veraguas y en Playa La Barqueta, provincia de Chiriquí.

En particular, la participación en Relevos por la Vida de la Fundación de Niños con Leucemia y Cáncer (FANLYC) consolidó el liderazgo y compromiso de los voluntarios del Banco en distintas regiones del país. Gracias al esfuerzo colectivo, la institución obtuvo el primer lugar en cada una de las sedes donde se realizó la actividad: Chiriquí, Veraguas, Azuero y Panamá, logrando así el primer lugar a nivel nacional con un total acumulado de 20,519 vueltas.

**Esta participación reafirma la voluntad de la organización y de sus colaboradores de seguir apoyando causas que transforman vidas.**



Educación Financiera

El Voluntariado Somos Uno también sumó valor a las iniciativas de Educación Financiera desarrolladas por Banco Nacional de Panamá en alianza con la Asociación Bancaria de Panamá, la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y Junior Achievement de Panamá. Estas acciones permitieron impactar a más de 1,400 personas en todo el país, fortaleciendo no solo las capacidades financieras de las comunidades, sino también el sentido de pertenencia de los colaboradores, quienes contribuyeron activamente al propósito institucional de impulsar el desarrollo inclusivo y sostenible.

En el marco de su compromiso con la educación y la promoción de una comunicación responsable, Banco Nacional de Panamá continuó fortaleciendo el Diplomado en Periodismo Bancario, un programa pionero en Centroamérica desarrollado en alianza con la Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA).

En 2024, en su quinta versión, el diplomado impactó positivamente al capacitar a 21 periodistas, comunicadores y estudiantes, consolidando su alcance como espacio formativo gratuito y de alto nivel académico.

| Entidad aliada                                          | Nombre del programa                                                   | Entidad beneficiada                                                    | Cantidad de personas | Total |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| Asociación Bancaria de Panamá                           | Educación Financiera en las escuelas (estudiantes de educación media) | Colegio Guillermo Endara Galimany (Panamá Oeste)                       | 136                  | 472   |
|                                                         |                                                                       | Instituto Benigno Jiménez Garay (Colón)                                | 65                   |       |
|                                                         |                                                                       | Colegio Francisco Morazán (Chiriquí)                                   | 55                   |       |
|                                                         |                                                                       | Colegio Beatriz Miranda de Cabal (Chiriquí)                            | 216                  |       |
| Superintendencia de Bancos de Panamá                    | Tu Balboa con Sentido (adultos)                                       | Asociación para el Desarrollo Sostenible de El Valle de Antón (ADESVA) | 30                   | 656   |
|                                                         |                                                                       | 8va. Zona Policial de Calidonia                                        | 43                   |       |
|                                                         |                                                                       | Zona Policial del Metro de Panamá                                      | 23                   |       |
|                                                         |                                                                       | Instituto Superior Policial – ISPOL                                    | 161                  |       |
|                                                         |                                                                       | Policía Nacional de Panamá – Dirección General Ancón                   | 113                  |       |
|                                                         |                                                                       | Junta Comunal de Santa Ana                                             | 43                   |       |
|                                                         |                                                                       | Facultad de Comunicación de la Universidad de Panamá                   | 125                  |       |
|                                                         |                                                                       | Hospital Anita Moreno (Los Santos)                                     | 18                   |       |
|                                                         |                                                                       | Hospital Rafael Hernández (Chiriquí)                                   | 100                  |       |
| Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) | Una Mochila de Oportunidades (estudiantes de educación media)         | C.E. Adelaida R. de Herrera (Colón)                                    | 130                  | 130   |
| Junior Achievement de Panamá                            | Nosotros Mismos (estudiantes de primaria)                             | Escuela Rep. de Puerto Rico                                            | 68                   | 142   |
|                                                         |                                                                       | C.E.B.G. Ricardo Miró                                                  | 44                   |       |
|                                                         |                                                                       | Escuela Ernestina Chiari (Herrera)                                     | 30                   |       |
| Total                                                   |                                                                       |                                                                        |                      | 1,400 |



## Emprendimiento

Con el objetivo de promover la inclusión financiera y acompañar el desarrollo de los emprendedores, en 2024 Banco Nacional de Panamá organizó cuatro espacios exclusivos que ofrecieron oportunidades para exhibir productos, recibir capacitación y fortalecer redes de contacto.



Estas actividades incluyeron la Feria de Emprendedoras, con 16 participantes, en su mayoría mujeres; el Bazar de Emprendedores, con 23 emprendimientos y el apoyo de entidades gubernamentales; una jornadas de actualización, con 33 participantes formados en creatividad, sostenibilidad y legislación; y el Bazar de Navidad, que reunió a 41 emprendedores, de los cuales 21 fueron seleccionados para un programa de mentoría. Estas acciones refuerzan el compromiso del Banco con el impulso al emprendimiento y el desarrollo comunitario.







## Patrimonio Cultural

**En 2024, Banco Nacional de Panamá celebró con orgullo su 120 aniversario de fundación, reafirmando su identidad como una institución clave en el desarrollo económico, social y cultural del país.**



Conoce más  
del compromiso  
con la comunidad,  
da clic aquí



En el marco de esta conmemoración, se reforzó el compromiso del Banco como custodio del patrimonio cultural panameño, reconociendo el valor intangible de la cultura como un elemento esencial para la cohesión social, la memoria colectiva y la construcción de identidad nacional.

La promoción del arte y la cultura ocupó un lugar central en la estrategia de sostenibilidad de Banco Nacional de Panamá durante 2024. A través de su Casa Museo se llevaron a cabo 29 actividades abiertas al público, que reunieron a 663 asistentes, mientras que la nueva Galería Banconal, ubicada en la Casa Matriz, fue escenario de 8 exposiciones temporales. Estos espacios se consolidan como puntos de encuentro para la apreciación del arte y la historia, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía desde una perspectiva cultural.

En ese mismo enfoque, y como parte de su compromiso con el arte nacional, el Banco impulsa anualmente los Concursos de Arte Banconal, una iniciativa que se ha convertido en

una de las principales plataformas para visibilizar, apoyar y proyectar el talento artístico en todas sus expresiones. En su edición 2024, el certamen recibió un total de 790 obras, 51.3% más que el año anterior, reflejando la alta participación y el creciente interés de la comunidad artística. Un aspecto relevante fue la participación de artistas provenientes del interior del país, que representaron más del 50% del total, lo que reafirma el carácter inclusivo y el alcance nacional de esta convocatoria, fortaleciendo su rol como herramienta democratizadora del acceso a la cultura.

Asimismo, el Banco promovió activamente las expresiones artísticas tradicionales y la preservación de las raíces culturales del país mediante su Conjunto Folklórico, el cual realizó 19 presentaciones. Estas intervenciones llevaron manifestaciones culturales a diversas comunidades, resaltando la riqueza del folklore panameño y contribuyendo al fortalecimiento de la identidad y el patrimonio cultural en el territorio nacional.

En paralelo, se enriqueció la colección pictórica institucional con la incorporación de 64 nuevas obras pictóricas que amplían y consolidan el patrimonio artístico del Banco. Estas piezas, más allá de su valor estético, constituyen una inversión en memoria histórica, diversidad cultural y legado compartido, integrándose al patrimonio financiero y simbólico de la institución. A través de la iniciativa Puesta de Valor, se promovió la visibilidad y apreciación de estas obras mediante su exhibición en sucursales a nivel nacional, acercando el arte a la ciudadanía y generando espacios de encuentro con la cultura.

Con estas acciones, Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso de ser más que una entidad financiera, consolidándose como un actor clave en la preservación y promoción del arte, la cultura y la identidad nacional. La institución está convencida de que invertir en cultura no solo enriquece el patrimonio colectivo, sino que también impulsa el desarrollo sostenible, fomenta la inclusión y fortalece la cohesión social en todo el país.



# NUESTRA GOBERNANZA

- 4.1 Gobierno Corporativo
- 4.2 Gestión de riesgos
- 4.3 Ética y transparencia
- 4.4 Cumplimiento normativo
- 4.5 Financiamiento Sostenible

04







## 4.1 Gobierno Corporativo

GRI 3-3

La gobernanza de Banco Nacional de Panamá da cumplimiento a lo previsto en el Decreto Ley 4 del 18 de enero de 2006 y sus modificaciones, siguiendo los estándares y mejores prácticas internacionales en la materia, así como a los lineamientos establecidos por los entes reguladores que lo supervisan.

El manejo, dirección y administración del Banco están a cargo de una Junta Directiva y un Gerente General, ambos designados por el Órgano Ejecutivo, en cumplimiento con lo establecido en su Ley Orgánica.

### Código de Gobierno Corporativo GRI 2-10, 2-23, 2-24

Las prácticas de buen gobierno corporativo se encuentran consolidadas en el Código de Gobierno Corporativo, documento que estructura los aspectos reglamentarios en materia de gobernanza, establecidos en la Ley Orgánica del Banco, así como lineamientos regulatorios vigentes y principios de mejores prácticas internacionales. Este Código es supervisado por la Junta Directiva con el apoyo del Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y su adecuada implementación es una prioridad institucional.

Durante el año 2024, se revisó e implementó una versión actualizada del Código, incorporando:

- La actualización de la estructura de gobierno corporativo del Banco y la periodicidad de su ratificación.
- Lineamientos sobre la idoneidad de los miembros de la Junta Directiva y las incompatibilidades establecidas por la normativa aplicable.
- Mejoras en el funcionamiento de los comités, incluyendo la dinámica de las reuniones, responsabilidades y participación de sus miembros.
- Lineamientos relacionados con los criterios utilizados en el proceso de designación de los integrantes de los comités de Junta Directiva.

Este documento describe el modelo de gestión orientado al cumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores competentes y por estándares internacionales, el mismo detalla con claridad la asignación de roles y responsabilidades a través de los diferentes niveles de autoridad, los comités existentes y la estructura integral del Sistema de Gobierno Corporativo.

Comprometidos con la transparencia, el Banco pone a disposición del público toda la información sujeta a divulgación, que se considera relevante para generar valor para la institución, así como para sus grupos de interés. El Código de Gobierno Corporativo se divulga internamente y está disponible en el sitio web del Banco.



Conoce el Código de  
Gobierno Corporativo,  
da clic aquí





## Junta Directiva

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-16, 405-1



La Junta Directiva está conformada por seis miembros, de los cuales el 67% son hombres y el 33% mujeres, en cumplimiento con la Ley No. 56 de 2017, que promueve la participación femenina en juntas directivas estatales, estableciendo una cuota mínima del 30% de participación femenina.

**En cuanto a rangos etarios, el 17% de los miembros tiene entre 30 y 50 años, mientras que el 83% supera los 50 años. Todos los directores son considerados independientes, conforme a los criterios establecidos por la normativa vigente.**







Miembros de la Junta Directiva

Nicolás Antonio Ardito Barletta Preston

Fecha de designación<sup>1</sup>: Marzo 2024

**Área de conocimiento:** Fue elegido como Director y Presidente de la Junta Directiva en marzo de 2024. Realizó estudios de Licenciatura en Ingeniería Industrial con minor en Economía, Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, Mercadeo y Estrategia Corporativa.

Lizbeth Ann Henríquez Leonard

Fecha de designación<sup>1</sup>: Octubre 2024

**Área de conocimiento:** Fue designada Directora en octubre de 2024. Posee una Maestría en Administración de Negocios de INCAE.

Efraín Ramón Castillero Castillo

Fecha de designación<sup>1</sup>: Octubre 2022

**Área de conocimiento:** Fue designado Director en octubre de 2022. Posee conocimientos en administración de negocios y experiencia en actividades comerciales, agropecuarias, financieras, crédito, entre otros.

Ángel Dapena Lambridge

Fecha de designación<sup>1</sup>: Octubre 2024

**Área de conocimiento:** Actualmente es Director y Vicepresidente de la Junta Directiva. Licenciado en Administración de Empresas y Contador Público Autorizado, ambos títulos obtenidos en la Universidad de Panamá. Actualmente, es Director retirado de una importante firma de auditoría de Panamá y la región; habiendo prestado servicios de auditoría a compañías locales e internacionales del sector bancario, industrial, comercial y gubernamental.

Vivian Damaris Holness Medina

Fecha de designación<sup>1</sup>: Octubre 2024

**Área de conocimiento:** Fue designada Directora en octubre de 2024. Abogada con experiencia en temas corporativos, administrativos y comerciales con énfasis en áreas como gobierno corporativo, contratación pública y gestión legal administrativa, contratos y concesiones gubernamentales.

José Luis García de Paredes

Fecha de designación<sup>1</sup>: Octubre 2024

**Área de conocimiento:** Fue designado Director del Banco en octubre 2024. Licenciado en Economía y cuenta con una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas. Posee experiencia en diferentes agroindustrias, desde la producción hasta la comercialización de ciertos alimentos; actividades bancarias, específicamente en operaciones de crédito y sus riesgos inherentes. Actualmente, es vicepresidente de la Junta Directiva de Calesa, S. A.

<sup>1</sup>Los directores y el Gerente General son nombrados por un periodo de 5 años. Durante el 2024, el Gerente General y los directores con vencimiento de periodo fueron designados para un siguiente periodo, marcando un hito en la sucesión y continuidad de la estrategia del Banco.



## Acciones de la Junta Directiva

Además de los requisitos legales sobre idoneidad, el Banco ha desarrollado la herramienta denominada Matriz de Competencias Colectivas Complementarias de la Junta Directiva, la cual orienta la composición en función de una diversidad adecuada de habilidades, conocimientos y experiencias.

Esta herramienta permite asegurar que el cuerpo colegiado cuente con las capacidades necesarias para un desempeño eficaz y alineado con los objetivos estratégicos del Banco.

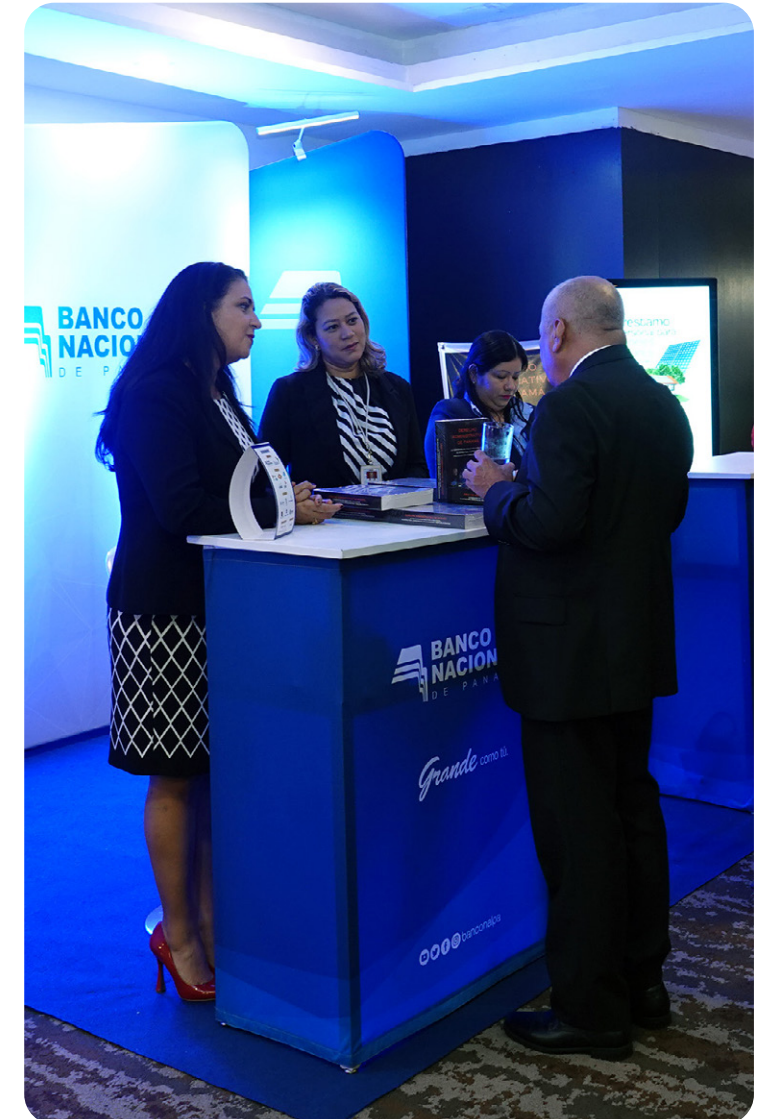
Durante 2024, se actualizaron las competencias requeridas para incluir habilidades vinculadas con temas estratégicos actuales. De esta forma, la Matriz fue una guía clave en el proceso de renovación de la Junta Directiva, garantizando perfiles idóneos para fortalecer tanto esta instancia como sus comités.



La Junta Directiva y los altos ejecutivos de Banco Nacional de Panamá desempeñan un papel clave en el desarrollo, aprobación y actualización de la misión, la visión, los valores, las estrategias y las políticas institucionales que orientan su gestión. Esta responsabilidad se ejerce mediante una estructura de gobernanza activa y procesos de control y auditoría con enfoque basado en riesgos.

Como parte de la gestión reportada para el 2024, se realizaron 166 auditorías en el Banco y su Casa de Valores, orientadas a evaluar el cumplimiento normativo y fortalecer los procesos internos con el apoyo de técnicas en minería de datos. Los resultados fueron presentados mensualmente a los Subgerentes Generales y reportados a la Gerencia General, al Comité Directivo de Auditoría y a la Junta Directiva, incluyendo hallazgos relevantes de auditoría interna, informes de entes reguladores y auditores externos, así como los avances en los planes de acción correctiva.

De igual forma, la Junta Directiva es informada de forma periódica sobre temas estratégicos, incidencias significativas, resultados de la evaluación del sistema de control interno y aspectos que requieren fortalecimiento. Además, revisa regularmente los reglamentos de sus comités para asegurar su actualización conforme al marco regulatorio vigente y a las mejores prácticas. Este flujo constante de información le permite ejercer una supervisión efectiva sobre la debida diligencia institucional, la implementación del Plan ASG (Ambiente, Social y Gobernanza) y la eficacia de los procesos.







## Comités

GRI 2-13

El Banco cuenta con una sólida estructura del Sistema de Gobierno Corporativo, conformada por diez (10) Comités Directivos y dieciséis (16) Comités Ejecutivos, que fortalecen tanto la toma de decisiones como la supervisión en asuntos clave para el negocio.

Los Comités Directivos se centran en temas estratégicos y de control, mientras que los Comités Ejecutivos respaldan la gestión operativa. En el caso de los Comités Directivos, estos están conformados por miembros de la Junta Directiva y en algunos casos, por la Alta Gerencia de Banco Nacional de Panamá.

**Estos comités serán presididos por un miembro de la Junta Directiva con la finalidad de garantizar criterios de independencia en términos de toma de decisiones y fortalecer la supervisión estratégica dentro de la institución.**



### Comités Directivos

1. Comité Directivo de Auditoría
2. Comité Directivo de Riesgos y Políticas
3. Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales
4. Comité Directivo de Crédito
5. Comité Directivo de Fideicomisos
6. Comité Directivo de Gestión Humana
7. Comité Directivo de Activos y Pasivos (ALCO)
8. Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
9. Comité Directivo de Tecnología y Seguridad de la Información
10. Comité Directivo de Infraestructura de Mercados Financieros

### Comités Ejecutivos

1. Comité Ejecutivo de Crédito Consumo
2. Comité Ejecutivo de Crédito Consumo Colaboradores
3. Comité Ejecutivo de Crédito Corporativo
4. Comité Ejecutivo de Tecnología
5. Comité Ejecutivo de Riesgos no Financieros
6. Comité Ejecutivo de Revisión de Adquisiciones
7. Comité Ejecutivo de Procedimientos
8. Comité Ejecutivo de Energía
9. Comité de Ética y Conducta
10. Comité Ejecutivo de Inversiones
11. Comité Ejecutivo de Venta de Bienes Adjudicados
12. Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, Gestión Ambiental y Social
13. Comité Ejecutivo de Negocios
14. Comité Ejecutivo de Prevención de Fraude
15. Comité Ejecutivo de ASG (Ambiente, Social y Gobernanza).
16. Comité Ejecutivo de Experiencia del Cliente



## En el marco de su compromiso con la sostenibilidad, Banco Nacional de Panamá cuenta con instancias clave de gobernanza



### Comité Directivo Sostenibilidad Corporativa\*:

Actúa como órgano de apoyo a la Junta Directiva en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad, incluyendo la aplicación de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). Su propósito es fortalecer la supervisión interna del Banco y dar seguimiento a las iniciativas clave que promueven una gestión sostenible, con un enfoque de negocios orientado a la creación de valor a largo plazo para la institución y sus grupos de interés.



### Comité Directivo de Gobierno Corporativo\*:

Esta instancia acompañó a la Junta Directiva en la implementación de normas y lineamientos de buen gobierno corporativo, contribuyendo al fortalecimiento del marco institucional y a una gestión transparente. Su labor se orienta a consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la rendición de cuentas y la toma de decisiones responsable, promoviendo prácticas que aseguren la confianza de los grupos de interés y la sostenibilidad del modelo de gobernanza del Banco.

\*Según la Resolución No. 294-2024-JD del 23 de diciembre de 2024, la Junta Directiva de Banco Nacional de Panamá, con el concepto favorable del Gerente General, aprobó la fusión del Comité Directivo de Sostenibilidad Corporativa y del Comité Directivo de Gobierno Corporativo en un solo órgano, generando como resultado el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.





### Comité Ejecutivo de ASG (Ambiente, Social y Gobernanza):

Conformado por el Gerente General, los Subgerentes Generales y los Gerentes Ejecutivos de áreas estratégicas vinculadas a temas de recursos humanos, gestión responsable, sostenibilidad y gobierno corporativo, este comité se enfoca en la toma de decisiones vinculadas a la creación de valor en temas ASG. Su función principal es garantizar una gestión responsable alineada con estándares internacionales de sostenibilidad, mediante el seguimiento, monitoreo y evaluación del desempeño sostenible del Banco.

Durante 2024, el Comité celebró cuatro reuniones ordinarias y una extraordinaria, en las que se abordaron temas clave para el fortalecimiento del modelo de sostenibilidad institucional. Entre sus principales avances, promovió la creación de grupos de trabajo especializados que han permitido acelerar procesos críticos para la integración de estándares internacionales. Se destacan, en particular, la Comisión para la adopción de las Normas NIIF S1 y S2, orientadas a mejorar la calidad y transparencia de la información de sostenibilidad y climática; la Comisión de Reputación, enfocada en la gestión proactiva de riesgos reputacionales vinculados a criterios ASG; y la Comisión de Igualdad de Género, que impulsa acciones para reducir brechas y fortalecer una cultura organizacional inclusiva y equitativa.

Estas acciones reflejan el compromiso del Comité con una gobernanza robusta, capaz de responder a los desafíos globales y contribuir al posicionamiento del Banco como una institución líder en sostenibilidad en el sistema financiero nacional.



### Comité Ejecutivo de Sostenibilidad, Gestión Ambiental y Social:

Creado con el propósito de fortalecer la sostenibilidad en la cartera de clientes, este comité está conformado por ejecutivos de la alta gerencia con responsabilidades en las áreas de finanzas, riesgos, crédito, cumplimiento y relaciones internacionales. Su función principal es garantizar la integración efectiva de prácticas sostenibles

en las operaciones crediticias, alineadas con los Principios de Ecuador y las normas de la Corporación Financiera Internacional (IFC), promoviendo así un enfoque responsable frente a los riesgos ambientales, sociales y climáticos.

El Comité impulsa la evaluación de riesgos socioambientales, el desarrollo de productos financieros sostenibles y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS).



## Formación del Máximo Órgano

GRI 2-17

En cumplimiento de su compromiso con la mejora continua de la efectividad y funcionamiento, Banco Nacional de Panamá diseña y aprueba anualmente un Plan de Capacitación Continua para la Junta Directiva. Este plan garantiza la inclusión de temas relevantes que permiten mantener actualizados los conocimientos de sus miembros y optimizar el desempeño de sus funciones. Durante el año 2024, se destinaron 203 horas de capacitación en áreas clave, tales como:

- PBC Prevención: Actualización en Nuevas Tendencias en el Blanqueo de Capitales.
- 28° Congreso Hemisférico.
- Riesgos ASG (Criterios ASG desde un enfoque como riesgos emergentes).
- Data Analytics.
- Gestión de Tecnología e Innovación.
- Foro de Inversionistas 2024 – Latinex.
- 9° Congreso de Gobierno Corporativo.
- Roles y Responsabilidades de la Junta Directiva.
- El Análisis del Entorno Económico y su Importancia en la Dirección.

Adicionalmente, la Junta Directiva ha establecido una política de inducción para los nuevos directores, con el objetivo de garantizar que las personas designadas reciban información integral sobre los principios, valores, operaciones, riesgos, políticas, procedimientos y el marco jurídico aplicable a la entidad.



Asimismo, el Banco facilita que el personal de la Alta Gerencia, responsable de promover las buenas prácticas de gobernanza, adquiera competencias especializadas en gobierno corporativo y sostenibilidad. En este marco, se han impulsado certificaciones como *Corporate Governance Specialist of The Organization of Risk Management Certification*, así como el curso preparatorio para *International Sustainable Finance Specialist-IASE nivel II*.

## Evaluación del Máximo Órgano

GRI 2-18

Por disposición regulatoria, la Junta Directiva está sujeta a un proceso de evaluación de prácticas de gobierno corporativo, utilizando como herramienta para mejorar el funcionamiento y la eficiencia de los órganos de gobierno. El Banco ha establecido en sus políticas de gobernanza que dicha evaluación se realice

con una periodicidad de dos (2) años, conforme a lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia del Mercado de Valores.

Con el objetivo de asegurar la objetividad, independencia y experiencia técnica en la implementación de este proceso y en la valoración de los resultados, el Banco procura que estas evaluaciones sean realizadas por consultores externos, expertos en gobierno corporativo. De este modo, se consolidan los esfuerzos institucionales no solo por comprender el nivel de madurez en materia de gobernanza, sino también por mantenerlo y fortalecerlo de manera continua.

Durante el 2024, se implementaron las recomendaciones surgidas en la Evaluación Regulatoria correspondiente al 2023.





## 4.2 Gestión de riesgos

GRI 3-3

**Banco Nacional de Panamá reconoce que una gestión de riesgos robusta y proactiva es esencial para garantizar la continuidad de los servicios financieros en un entorno dinámico.**

Por ello, ha desarrollado una estructura organizacional clara, con responsabilidades definidas que permiten identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos empresariales, incluidos los ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

A través de su marco de gestión integral, el banco promueve una cultura de riesgo en todos los niveles, asegurando el cumplimiento normativo, la toma de decisiones informada y la prevención de posibles impactos hacia sus grupos de interés. Esta estructura incluye políticas, procedimientos y límites que permiten anticiparse y responder a posibles eventos que puedan afectar la estabilidad financiera, operativa o reputacional de la institución.

En este sentido, el Banco aplica una metodología de evaluación de riesgos alineada con la **norma ISO 31000**, que contempla las siguientes etapas clave:

- **Establecimiento del contexto:** se definen los objetivos estratégicos, el entorno interno y externo, así como los criterios de riesgo aplicables.
- **Identificación de riesgos:** se identifican eventos potenciales que podrían afectar el logro de los objetivos, incluyendo riesgos financieros, operativos, tecnológicos, ASG y reputacionales.
- **Análisis y evaluación del riesgo:** se evalúan la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados, considerando factores como la exposición, vulnerabilidad y controles existentes.
- **Tratamiento del riesgo:** se definen acciones para mitigar, transferir, aceptar o eliminar los riesgos, y se asignan responsables para su implementación.
- **Monitoreo y revisión:** se da seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas y se ajusta la estrategia conforme evolucionan los riesgos.
- **Comunicación y consulta:** todo el proceso se realiza en coordinación con las áreas responsables, promoviendo una cultura organizacional informada y participativa.





## Principales riesgos gestionados

En el marco de su Política de Riesgo Integral, el Banco identifica, evalúa y gestiona de manera proactiva los principales riesgos que puedan afectar su estabilidad operativa, reputacional y financiera. A continuación, se detallan los principales riesgos abordados:



- **Riesgo de crédito:** se implementaron estrategias de diversificación de cartera y límites de exposición para mitigar la volatilidad, acompañada de una gestión activa de la liquidez que garantiza la disponibilidad oportuna de recursos.
- **Riesgo de mercado y liquidez:** se lleva a cabo una evaluación continua de la calidad crediticia de clientes y socios comerciales, apoyada en políticas de monitoreo continuo que permiten reaccionar de forma anticipada a posibles tensiones de mercado.
- **Riesgo operativo:** se promueve una cultura organizacional basada en la prevención y la respuesta oportuna ante eventos adversos, integrando en esta categoría el riesgo legal.
- **Riesgo tecnológico:** se aplican evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y se fortalecen los protocolos de ciberseguridad, con el fin de proteger la integridad de los sistemas críticos de información.
- **Riesgo reputacional:** se establecieron indicadores específicos y mecanismos de coordinación entre áreas de negocio para prevenir impactos negativos en la imagen institucional.
- **Riesgo en operaciones del sistema financiero:** se mantiene una supervisión activa sobre las transacciones realizadas por las instituciones financieras que forman parte del sistema, garantizando el cumplimiento de estándares regulatorios y de control.



- **Continuidad de negocio:** Se desarrollan y actualizan planes y protocolos que aseguran la operatividad ante eventos disruptivos, contribuyendo a la resiliencia operativa de la organización.
- **Riesgo Modelo:** se realiza evaluaciones periódicas de los modelos utilizados, con el fin de validar su solidez metodológica y evitar resultados basados en supuestos inadecuados o inconsistentes.





**Bajo el liderazgo de la Gerencia Ejecutiva de Riesgo Integral, se lograron avances significativos en la gestión de distintas dimensiones del riesgo, alineando las acciones con los objetivos estratégicos institucionales y fortaleciendo la capacidad preventiva del Banco frente a las amenazas emergentes y tradicionales.**

En el ámbito financiero, se implementaron metodologías avanzadas en el marco del modelo NIIF 9, lo que permitió actualizar los parámetros clave para el cálculo de provisiones y pérdidas esperadas por riesgo de crédito, mejorando la capacidad predictiva ante posibles incumplimientos. Adicionalmente, se desarrolló un aplicativo digital para el análisis automatizado de estados financieros, contribuyendo a la reducción de los tiempos de evaluación crediticia y la minimización de errores asociados a la carga manual de información, así como a la mejora de la trazabilidad y eficiencia en los procesos de toma de decisiones, todo esto alineado con los principios de eficiencia operativa y gobernanza responsable.

Por otro lado, en el plano operativo y tecnológico, se ejecutaron iniciativas que permitieron mejorar la capacidad del Banco para detectar amenazas en etapas tempranas, fortalecer la resiliencia de su infraestructura tecnológica y asegurar la continuidad de las operaciones ante escenarios de contingencia como ciberataques, desastres naturales o fallas tecnológicas. Entre estas acciones se destacan la actualización y seguimiento de matrices de riesgo, con el fin de garantizar la cobertura de amenazas relevantes en todas las áreas del Banco, así como la ejecución de planes de acción correctiva derivados de eventos de riesgo o hallazgos de auditoría interna.



## Fortalecimiento de la Capacitación y Cultura de Riesgos

Más de 1,048 colaboradores fueron capacitados en gestión de riesgos, cultura de riesgo y respuesta a incidentes, promoviendo la apropiación del modelo de gestión en todos los niveles de la organización. Esta iniciativa contribuyó al fortalecimiento de una cultura organizacional más consciente, proactiva y alineada con los principios de gestión de riesgos integral y gestión oportuna de riesgos.

En el caso del Riesgo Reputacional, el Banco implementa una metodología que incorpora indicadores clave para monitorear la percepción de clientes, medios de comunicación, redes sociales y otros grupos de interés. Esta herramienta permite identificar alertas tempranas y diseñar estrategias preventivas alineadas con los valores institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen corporativa de Banconal y al mantenimiento de relaciones de confianza con los distintos públicos estratégicos.

## Resultados y evaluación externa

La gestión de riesgos del Banco demostró su efectividad al respaldar un desempeño financiero sobresaliente. Se alcanzó una utilidad de B/.323.2 millones, superando los resultados del año anterior, que fueron de B/.291.0 millones. Este logro fue respaldado por calificadoras de riesgo, que destacaron la incorporación de tecnologías avanzadas, el fortalecimiento de la cartera de préstamos y la implementación de estrategias alineadas con las mejores prácticas internacionales. Estos resultados reflejan un modelo de negocio resiliente, responsable y comprometido con la transición hacia una economía baja en emisiones y una banca orientada a la sostenibilidad.



Resumen de las  
calificadoras de riesgo a  
corte de diciembre de 2024

Calificación  
**BBB-**  
S&P Global

Calificación  
**Baa3**  
MOODY'S  
LOCAL

Calificación  
**BB+**  
FitchRatings





## 4.3 Ética y transparencia

GRI 3-3

### Banco Nacional de Panamá, como organismo financiero del Estado, asume un rol activo en la promoción del desarrollo económico y social del país.

Su gestión se sustenta en principios éticos que orientan sus decisiones y actuaciones, buscando generar valor público y fortalecer la confianza de sus clientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés. Este compromiso se refleja en el establecimiento de relaciones profesionales y comerciales basadas en la transparencia, la integridad y la corresponsabilidad, en coherencia con los valores institucionales y los estándares de sostenibilidad.

### Código de Ética y Conducta

GRI 3-3, 2-23, 2-24, 2-26

Como parte de su marco de gobernanza responsable, el banco cuenta con un Código de Ética y Conducta actualizado en 2024, el cual establece los principios y comportamientos esperados por los directores y colaboradores, tanto en el ejercicio de sus funciones como en su accionar fuera del ámbito institucional. Este instrumento tiene como propósito salvaguardar la integridad, la reputación y la confiabilidad del Banco, a la vez que contribuye al fortalecimiento de la cultura ética y a la estabilidad del sistema financiero nacional.

Este Código establece altos estándares de ética profesional, en línea con la normativa vigente e incluye lineamientos sobre:

- Prevención de conflictos de interés.
- Relaciones con partes vinculadas.
- Manejo de información confidencial y privilegiada.
- Reglas para la aceptación de regalos, donaciones e invitaciones.
- No discriminación y prevención de violencia en el trabajo.
- Protección ambiental y prevención del acoso sexual.
- Consumo de sustancias prohibidas.
- Respeto por la privacidad y el tratamiento de fraudes.
- Uso adecuado de recursos tecnológicos.
- Interacción responsable con grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y entidades públicas).

Las disposiciones del Código son parte integral del sistema de control interno de Banco Nacional de Panamá y son de obligatorio cumplimiento y aplican a directores, colaboradores, clientes y proveedores de la institución.

Como complemento a este compromiso y con el objetivo de fortalecer el modelo ético institucional, en 2024 se llevó a cabo una revisión integral del sistema de ética y conducta, liderada por un experto independiente. Esta revisión permitió incorporar en los procesos internos estándares internacionales como:

- ISO 37301 – Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 10002 – Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.



Conoce el Código  
de Ética y conducta,  
da clic aquí





Esta actualización también consideró la interacción con medios digitales y nuevas expectativas de supervisión y rendición de cuentas, asegurando la pertinencia y vigencia del modelo ético frente a los desafíos actuales del sector financiero.

**Producto de este compromiso con la ética y la transparencia, el Banco fue reconocido en 2024, con el puesto número 4 del ranking de empresas con mejor reputación, otorgado por MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), reafirmando así la solidez de su cultura ética y su liderazgo institucional.**

Con miras a seguir fortaleciendo su cultura de integridad, Banco Nacional de Panamá avanza en el desarrollo de una Línea Ética institucional, cuyo lanzamiento está previsto para 2025. Esta herramienta permitirá a colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés solicitar orientación sobre la aplicación de las políticas y prácticas del Banco en materia de conducta empresarial responsable, así como plantear inquietudes o reportar situaciones que consideren contrarias a los principios éticos de la institución. La Línea Ética estará diseñada bajo los principios de confidencialidad, protección al denunciante y mejora continua, promoviendo un entorno de transparencia, respuesta activa y responsabilidad compartida.

## Conflicto de interés

GRI 2-15

Tanto el Código de Ética y Conducta como el Código de Gobierno Corporativo del Banco, abordan el tratamiento de los conflictos de interés como un aspecto fundamental para salvaguardar la integridad institucional y reforzar la confianza pública. Ambos documentos establecen principios y lineamientos orientados a identificar, comunicar y gestionar de manera oportuna aquellas situaciones en las que los intereses personales, laborales o financieros de un colaborador o directivo puedan comprometer la objetividad, imparcialidad o independencia en el ejercicio de sus funciones.

Con el objetivo de preservar la independencia de criterio y los principios de equidad, se ha desarrollado una política formal sobre conflictos de interés, respaldada por lineamientos y procesos internos aplicables tanto a directores como a colaboradores. Entre los principales lineamientos establecidos se encuentran:

- La obligación de evitar, en la medida de lo posible, actividades que puedan generar conflictos de interés.
- El compromiso de revelar oportunamente cualquier situación que represente, o pueda percibirse como un conflicto de interés.
- La definición de conductas que podrían significar situaciones reales o potenciales de conflicto, a través de ejemplos no exhaustivos.
- Un procedimiento claro para reportar y resolver posibles conflictos, incluyendo la posibilidad de aplicar medidas disciplinarias si se incumplen las disposiciones.
- La responsabilidad de abstenerse de participar en deliberaciones o votaciones sobre asuntos en los que exista un conflicto real o potencial.







## Lucha contra la corrupción

GRI 205-2, 205-3

En cumplimiento de su compromiso con la integridad, la transparencia y el marco normativo, Banco Nacional de Panamá ha fortalecido sus mecanismos de prevención de la corrupción mediante la comunicación activa de sus políticas y procedimientos, así como a través de procesos de capacitación continua dirigidos a sus colaboradores, miembros del órgano de gobierno y socios estratégicos. Estas acciones no solo buscan asegurar el conocimiento y cumplimiento de las normas internas, sino también consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la responsabilidad y la tolerancia cero frente a conductas indebidas. El Banco cuenta con lineamientos claros establecidos en la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, así como disposiciones específicas contempladas en su Código de Ética y Conducta, los cuales orientan el comportamiento institucional conforme a los más altos estándares de integridad y sostenibilidad.

Asimismo, el Banco mantiene un proceso riguroso de gestión de incidentes relacionados con la corrupción, lo que permite responder con prontitud ante cualquier situación que comprometa la integridad institucional. A continuación, se presentan los resultados alcanzados durante el periodo reportado.

Como parte del compromiso institucional con la integridad y el cumplimiento normativo, estos lineamientos son comunicados a todos los colaboradores y están disponibles en los canales internos. Estas acciones refuerzan la cultura de prevención y control, sensibilizando sobre los riesgos asociados al lavado de dinero y fortalece el cumplimiento de las obligaciones regulatorias en todos los niveles del Banco.



0

**casos de corrupción  
confirmados en 2024**

**Banco Nacional de Panamá se mantuvo presente en cada uno de los informes de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), manteniéndose, en el 2024, con un 100% en el índice de transparencia.**



## 4.4 Cumplimiento normativo

GRI 3-3

**Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso con la normativa local e internacional, así como con la promoción de una cultura de integridad, transparencia y prevención de riesgos dentro del sistema financiero.**

En este sentido, la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento verifica y valida de forma continua el cumplimiento de las leyes, decretos ejecutivos y regulaciones aplicables a las instituciones financieras, incluyendo legislaciones nacionales e internacionales relacionadas con el gobierno corporativo y las funciones de cumplimiento del Banco. Esta labor garantiza la aplicación efectiva de la normativa vigente y la alineación con estándares internacionales de control y gestión de riesgos. Asimismo, esta Gerencia actúa como enlace estratégico ante la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y la Unidad de Análisis Financiero (UAF), coordinando de manera oportuna la atención de requerimientos regulatorios en conjunto con las distintas gerencias ejecutivas.

Adicionalmente, el Banco reporta de manera periódica el cumplimiento normativo ante entidades como la Reserva Federal de los Estados Unidos, bancos corresponsales, contrapartes internacionales y la propia Superintendencia de Bancos de Panamá, fortaleciendo con ello la confianza, así como la transparencia institucional y la sostenibilidad del negocio.



**El Banco cuenta con profesionales certificados por asociaciones internacionales como ACAMS (Certified Anti-Money Laundering Specialist - CAMS) y la Florida International Bankers Association (FIBA).**

### Prevención de lavado de dinero y debida diligencia

El Banco aplica procesos rigurosos de debida diligencia a su clientela mediante una clasificación de riesgo efectiva. Con un enfoque basado en riesgos, realiza monitoreo lineal y conductual de productos y comportamientos transaccionales, asegurando el cumplimiento de las leyes locales y la implementación de prácticas internacionales.

En el marco del fortalecimiento de la gobernanza y el cumplimiento regulatorio, durante el año, se llevaron a cabo ocho sesiones de Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales, consolidando espacios de análisis y toma de decisiones estratégicas frente a los riesgos asociados a este ámbito. Asimismo, la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento participó activamente en las sesiones de Junta Directiva, en las que presentó avances en el seguimiento de iniciativas, resultados de control y planes de acción, en estricto cumplimiento con la normativa bancaria.

Aunado a esto y con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas del personal de cumplimiento, se desarrollaron jornadas de capacitación en temas clave como prevención del lavado de dinero (PLD), debida diligencia, señales de alerta, transferencias internacionales, monitoreo de personas expuestas políticamente (PEP), evaluación dinámica de riesgo y técnicas de investigación en entornos digitales. Asimismo, se compartieron con la Junta Directiva tendencias emergentes y tipologías regionales vinculadas al lavado de activos, con el fin de mantener una comprensión estratégica y actualizada de los riesgos asociados.





## Red de corresponsales y relaciones internacionales

Banco Nacional de Panamá mantiene una red sólida y estratégica de bancos corresponsales internacionales, lo que respalda sus operaciones globales y facilita la conexión con mercados clave. En ese contexto, el área de cumplimiento desempeña un rol esencial al garantizar una comunicación transparente y proactiva sobre los mecanismos de control implementados para la gestión del riesgo de lavado de activos, conforme a los estándares regulatorios y de debida diligencia requeridos por las entidades internacionales. Esta red incluye:

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
- Bank of America Merrill Lynch
- Citibank, N.A. – New York
- JP Morgan Chase Bank, N.A.
- The Bank of New York Mellon
- Federal Reserve Bank of New York
- Wells Fargo Bank
- Bank for International Settlements (BIS)
- MUFG Bank, Ltd.

Como principal institución bancaria del país, Banco Nacional de Panamá mantiene una relación estratégica con el Banco de la Reserva Federal de Nueva York. Para ello, el equipo de especialistas del Banco participa en reuniones presenciales, coordinando asuntos relacionados con políticas y procesos, remitiendo así información conforme a los requerimientos establecidos.

De igual forma, se sostiene una comunicación continua, activa y transparente con bancos corresponsales y contrapartes internacionales, asegurando respuesta oportunas y precisas a sus consultas y requerimientos.

En el contexto nacional, el Banco también participa activamente en los espacios estratégicos de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), incluyendo su representación en la Junta Directiva de la Comisión de Oficiales de Cumplimiento, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de la agenda regulatoria del sector financiero. Además, mantiene una estrecha colaboración con la Unidad de Análisis Financiero (UAF), participando en foros, mesas de trabajo y otras iniciativas orientadas a fortalecer la prevención del lavado de dinero y demás delitos financieros.







## 4.5 Financiamiento Sostenible

**Banco Nacional de Panamá consolida su compromiso con el desarrollo sostenible del país, impulsando líneas de financiamiento que promueven la inclusión financiera y la dinamización de sectores estratégicos para la economía y la sociedad.**

Además de impulsar la transición hacia un desarrollo económico más resiliente, equitativo y bajo en carbono, la entidad fortaleció su portafolio de productos financieros con enfoque social, ambiental y económico, priorizando sectores clave como el agropecuario, las pequeñas y medianas empresas, la vivienda accesible y el consumo responsable.

### Financiamiento con impacto ASG y alianzas internacionales

Un hito destacado durante el 2024 fue la gestión de un financiamiento por B/.510 millones, liderado por la Gerencia Ejecutiva de Relaciones con Contrapartes Internacionales, con una garantía de la Agencia Multilateral de Garantía de Inversiones (por sus siglas en inglés – MIGA), miembro del Banco Mundial. Esta gestión contó con la colaboración de los bancos internacionales JP Morgan Chase, HSBC y Standard Chartered.

Este financiamiento, con un plazo de cinco años, es exclusivamente para proyectos que cumplen con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza). Estos fondos permiten otorgar hipotecas a familias de bajos ingresos, ampliando el acceso a vivienda digna, de las cuales el 55% son destinadas a mujeres u hogares dirigidos por ellas, lo que contribuye a reducir la desigualdad de género en el acceso al crédito. De igual forma, estos fondos financian las micro, pequeñas y medianas empresas con impacto positivo en el ambiente.

Cabe destacar, que esta transacción fue distinguida, en diciembre de 2024, con el Global Banking & Markets Latin America Awards como “DFI Loan Deal of the Year” (Préstamo del año en la categoría de Finanzas de Desarrollo).

En 2024, Banco Nacional de Panamá también fortaleció su compromiso con la sostenibilidad al integrar criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en su estrategia de inversión. Esta iniciativa busca construir un portafolio descarbonizado, alineado con principios de responsabilidad corporativa y gestión ética. Para evaluar el desempeño de los emisores internacionales aprobados, se utilizó como referencia la calificación MSCI ESG Rating, que analiza su exposición y capacidad de gestión frente a más de 35 factores clave de riesgo. Al cierre del año, el portafolio de inversiones en emisores corporativos internacionales alcanzó los 327 millones de dólares, distribuidos entre 26 emisores, todos con calificaciones ESG actualizadas y sin rezagos. Este portafolio refleja un enfoque robusto en buenas prácticas empresariales, con bajo riesgo reputacional y una limitada huella ambiental. Además, el rating ESG promedio de los emisores fue de ‘A’, lo que evidencia un desempeño destacado en materia de sostenibilidad.







### Instrumentos de sostenibilidad ambiental y buenas prácticas

El Banco avanzó en la incorporación de criterios ambientales en sus procesos financieros y contractuales. Se mantuvo la exigencia de la Carta de Compromiso Verde como condición en los contratos de obra pública, promoviendo estándares ambientales en la ejecución de proyectos financiados o contratados por la entidad.

Paralelamente, se desarrollaron y apoyaron ocho iniciativas ambientales, que incluyeron acciones de conservación, reforestación, educación ambiental y alianzas con actores comunitarios.

| Entidad                                                           | Proyecto                                               |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza - ANCÓN | Campañas de Reciclaje                                  |
| Asociación Conservacionista de Tortugas Marinas de Playa Malena   | Protección de Tortugas Marinas                         |
| Asociación Nacional de Clubes de Leones de Panamá                 | Campaña de Reciclaje Electrónico                       |
| Club Rotario de David                                             | Jornada Reforestación del Parque de la Amistad Rotaria |
| Fundación Amador - BIOMUSEO                                       | Educación Ambiental                                    |
| Fundación de Acción Social Panamá - FAS                           | Campaña de Reciclaje de Baterías                       |
| Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá - FUSODEP            | Jornadas de Reforestación                              |
| Pro Eco Azuero                                                    | Protección de Ecosistemas Terrestres                   |



# ANEXO

ANEXO I Índice GRI





# Anexo I

## Índice de contenidos GRI

| ESTÁNDARES UNIVERSALES           |                                                                                       |                                                |                                                                                |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Contenido                        | Título del contenido GRI                                                              | Capítulo                                       | Página(s) / URL / Comentario                                                   |
| GRI 1: Fundamentos 2021          |                                                                                       |                                                |                                                                                |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 |                                                                                       |                                                |                                                                                |
| GRI 2-1                          | Detalles organizacionales                                                             | Acerca de este informe                         | Página 3                                                                       |
| GRI 2-2                          | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad                  | Acerca de este informe                         | Página 3                                                                       |
| GRI 2-3                          | Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto                                    | Acerca de este informe                         | Página 3                                                                       |
| GRI 2-4                          | Actualización de la información                                                       | Acerca de este informe                         | No existen Re expresiones o actualizaciones. Página 3                          |
| GRI 2-5                          | Verificación externa                                                                  | Acerca de este informe                         | Este informe no se encuentra verificado por un tercero independiente. Página 3 |
| GRI 2-6                          | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales                           | 1. Sobre nosotros<br>1.4 Productos y servicios | Página 22                                                                      |
| GRI 2-7                          | Empleados                                                                             | 3.1 Capital Humano                             | Página 46                                                                      |
| GRI 2-8                          | Trabajadores que no son empleados                                                     | 3.1 Capital Humano                             | Página 46                                                                      |
| GRI 2-9                          | Estructura de gobernanza y composición                                                | 4.1 Gobierno Corporativo                       | Página 72                                                                      |
| GRI 2-10                         | Designación y selección del máximo órgano de gobierno                                 | 4.1 Gobierno Corporativo                       | Página 72                                                                      |
| GRI 2-11                         | Presidente del máximo órgano de gobierno                                              | 4.1 Gobierno Corporativo                       | Página 72                                                                      |
| GRI 2-12                         | Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos     | 4.1 Gobierno Corporativo                       | Página 72                                                                      |
| GRI 2-13                         | Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos                             | 4.1 Gobierno Corporativo                       | Página 75                                                                      |
| GRI 2-14                         | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | Acerca de este informe                         | Página 3                                                                       |
| GRI 2-15                         | Conflictos de interés                                                                 | 4.3 Ética y Transparencia                      | Página 84                                                                      |



# Anexo I

## Índice de contenidos GRI

| ESTÁNDARES UNIVERSALES           |                                                             |                                                                              |                              |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Contenido                        | Título del contenido GRI                                    | Capítulo                                                                     | Página(s) / URL / Comentario |
| GRI 1: Fundamentos 2021          |                                                             |                                                                              |                              |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 |                                                             |                                                                              |                              |
| GRI 2-16                         | Comunicación de inquietudes críticas                        | 4.1 Gobierno Corporativo                                                     | Página 72                    |
| GRI 2-17                         | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno      | 4.1 Gobierno Corporativo                                                     | Página 78                    |
| GRI 2-18                         | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno      | 4.1 Gobierno Corporativo                                                     | Página 78                    |
| GRI 2-22                         | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible    | Mensaje de la Junta Directiva<br>Mensaje del Gerente General                 | Página 5 y 6                 |
| GRI 2-23                         | Compromisos y políticas                                     | 4.1 Gobierno Corporativo<br>4.3 Ética y Transparencia                        | Página 71 y 83               |
| GRI 2-24                         | Incorporación de los compromisos y políticas                | 4.1 Gobierno Corporativo<br>4.3 Ética y Transparencia                        | Página 71 y 83               |
| GRI 2-26                         | Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes | 4.3 Ética y Transparencia                                                    | Página 83                    |
| GRI 2-28                         | Afiliación a asociaciones                                   | 1. Sobre nosotros<br>1.9 Alianzas y participaciones institucionales          | Página 30                    |
| GRI 2-29                         | Enfoque para la participación de los grupos de interés      | 1. Sobre nosotros<br>1.9 Alianzas y participaciones institucionales          | Página 30                    |
| GRI 3: Temas materiales 2021     |                                                             |                                                                              |                              |
| GRI 3-1                          | Proceso para determinar temas materiales                    | Proceso en curso durante 2025.<br>Divulgación prevista para el informe 2025. |                              |
| GRI 3-2                          | Lista de temas materiales                                   | Proceso en curso durante 2025.<br>Divulgación prevista para el informe 2025. |                              |
| GRI 3-3                          | Gestión de los temas materiales                             | En cada tema material                                                        |                              |



Anexo I

# Índice de contenidos GRI

| ESTÁNDARES TEMÁTICOS                              |           |                                                                                             |                               |                              |
|---------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Estándar GRI                                      | Contenido | Título del contenido GRI                                                                    | Capítulo                      | Página(s) / URL / Comentario |
| GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016         | 204-1     | Proporción del gasto sobre proveedores locales                                              | 3.3 Proveedores               | Página 63                    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                      | 205-2     | Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                 | 4.3 Ética y Transparencia     | Página 85                    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                      | 205-3     | Incidentes confirmados de corrupción y medidas llevadas a cabo                              | 4.3 Ética y Transparencia     | Página 85                    |
| GRI 302: Energía 2016                             | 302-4     | Reducción de consumo energético                                                             | 2.3 Ecoeficiencia corporativa | Página 42                    |
| GRI 306: Residuos 2020                            | 306-1     | Generación total de residuos y desglose por tipo y método de tratamiento                    | 2.3 Ecoeficiencia corporativa | Página 38                    |
| GRI 306: Residuos 2020                            | 306-2     | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos                            | 2.3 Ecoeficiencia corporativa | Página 38                    |
| GRI 306: Residuos 2020                            | 306-3     | Residuos generados                                                                          | 2.3 Ecoeficiencia corporativa | Página 38                    |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 | 308-1     | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales | 3.3 Proveedores               | Página 63                    |

Anexo I

Índice de  
contenidos GRI

| ESTÁNDARES TEMÁTICOS                                       |           |                                                                                                |                          |                              |
|------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Estándar GRI                                               | Contenido | Título del contenido GRI                                                                       | Capítulo                 | Página(s) / URL / Comentario |
| GRI 401:<br>Empleo 2016                                    | 401-1     | Nuevas contrataciones y retiros de empleados                                                   | 3.1 Capital Humano       | Página 47                    |
| GRI 403: Salud y<br>seguridad en el<br>trabajo 2018        | 403-9     | Lesiones por accidente laboral                                                                 | 3.1 Capital Humano       | Página 52                    |
| GRI 403: Salud y<br>seguridad en el<br>trabajo 2018        | 403-10    | Las dolencias y enfermedades laborales                                                         | 3.1 Capital Humano       | Página 52                    |
| GRI 404: Formación<br>y educación 2016                     | 404-1     | Horas de formación promedio al año por<br>empleado                                             | 3.1 Capital Humano       | Página 50                    |
| GRI 404: Formación<br>y educación 2016                     | 404-2     | Programas para mejorar las habilidades<br>de los empleados y de asistencia al retiro           | 3.1 Capital Humano       | Página 50                    |
| GRI 405: Diversidad<br>e igualdad de<br>oportunidades 2016 | 405-1     | Diversidad de los órganos de gobierno<br>y los empleados                                       | 4.1 Gobierno Corporativo | Página 72                    |
| GRI 405: Diversidad<br>e igualdad de<br>oportunidades 2016 | 405-2     | Relación entre el salario base y la<br>remuneración de hombres y mujeres                       | 3.1 Capital Humano       | Página 54                    |
| GRI 414: Evaluación<br>social de los<br>proveedores 2016   | 414-1     | Nuevos proveedores que han pasado<br>filtros de selección de acuerdo con<br>criterios sociales | 3.3 Proveedores          | Página 63                    |





# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

     [banconalpa](#)