



Informe de **Sostenibilidad**



**Banesco** (Panamá), S. A.



*Compromiso*  
**Banesco**

## [GRI 2-3; GRI 2-5]

### GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

El presente Informe de Sostenibilidad de Banesco (Panamá), S. A. con enfoque de impacto y verificación limitada, comprende el progreso de nuestro desempeño en la gestión de los criterios ASG a través de los distintos programas, actividades e iniciativas de alto compromiso organizacional. Por lo que nos motiva desde la gestión ética, transparencia y el principio de rendición de cuentas, poner a disposición este documento ante nuestros grupos de interés. Los datos recopilados corresponden al periodo entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe se ha elaborado con referencia a la actualización 2021 de los Estándares universales y temáticos GRI, y la relación de contenido se encuentra en el índice de contenidos GRI incluidos al final de este informe, debidamente verificados. El Informe de Sostenibilidad 2024 ha sido aprobado por Alfonso Prieto, Presidente Ejecutivo y Gerente General.

### Perímetro de la información

A efectos de este Informe, se denomina:

- “Banesco Panamá” o “Banesco” a la sociedad Banesco (Panamá), S. A.
- “Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias” que cuenta con las empresas subsidiarias: Banesco Seguros, S. A. (Panamá), Banesco N.V. (Curazao) y Ocean Veinticinco, S. A.
- “Grupo” a Banesco Holding Latinoamérica, S.A. y al conjunto de sociedades que integran el Grupo Banesco Holding Latinoamérica, que pueden ser consultadas en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.
- “Banesco Internacional” para identificar a todas las compañías Banesco, formen parte o no de un mismo grupo contable/mercantil.

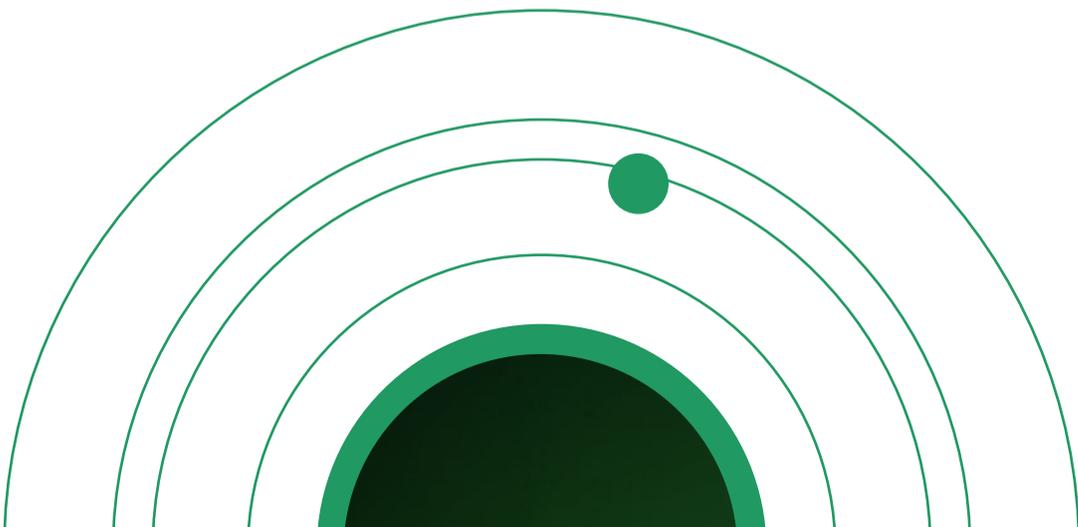
Para consultas o sugerencias, puede contactar al correo de: [asuntoscorporativos\\_pa@banesco.com](mailto:asuntoscorporativos_pa@banesco.com)

### GRI 2-5 Verificación externa

La verificación externa ha sido realizada por la firma independiente BDO Panamá, bajo los lineamientos establecidos por el estándar internacional ISAE 3000. El aseguramiento incluyó la verificación de los indicadores relevantes para la gestión de los asuntos materiales para Banesco Panamá y sus grupos de interés con referencia a anexo 2 al GRI 1 fundamento 2021. El proceso de verificación incluye una conclusión de aseguramiento limitado.



Informe de Sostenibilidad Banesco (Panamá), S.A. 2024  
Fotografías: Las fotografías que aparecen en este informe son propiedad de Banesco (Panamá), S.A.



# Guía de contenido

## Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo y Gerente General Hechos destacados Banesco

### III. Quiénes somos

9

Naturaleza jurídica.  
Estructura accionaria del Grupo Bancario.  
Ubicación de la sede en Panamá y sucursales operativas.  
Nuestra visión.  
Nuestra misión.  
Estructura administrativa de Banesco Panamá.  
Tamaño de la organización.

### IV. Gobierno Corporativo, ética y transparencia

17

Estructura de Gobierno Corporativo de Banesco (Panamá), S.A.  
Estructura de comités y líneas de reporte.  
Características de la Junta Directiva.  
Designación y selección del máximo órgano de gobierno.  
Composición de nuestro gobierno corporativo.  
Marco regulatorio para Banesco (Panamá), S. A. en materia de Gobierno Corporativo.  
Prevención de posibles conflictos de interés.  
Gestión de la línea del Código de Ética.  
Nuestro compromiso con la conducta ética, la transparencia y la gestión de los riesgos.  
Lucha contra la corrupción, legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo.  
Transparencia y responsabilidad.

### V. Nuestro negocio

33

Nuestros retos y oportunidades sostenibles:  
Experiencias excepcionales, productos diferenciales y canales ágiles  
Modelo de Negocio  
Arquitectura estratégica  
Gestión de reclamos y experiencia del cliente  
Gestión de la cadena de suministro

### VI. Nuestra cultura y gente

45

La cooltura Banesco  
Asuntos laborales, bienestar y beneficios  
Remuneración  
Actividades de bienestar realizadas  
Salud y seguridad en el trabajo

### VII. Nuestra contribución con el desarrollo sostenible

64

Nuestra declaratoria de compromisos 2030  
Mesa ejecutiva de sostenibilidad  
Inversión de sostenibilidad  
Conexión con nuestros grupos de interés  
Temas materiales  
Grupos de interés  
Nuestra evolución para una banca con propósito  
Gestión de riesgos e impactos  
Mecanismos de gobernanza y remediación  
Nuestro desempeño ambiental  
Variación en emisiones de GEI (2022–2024)  
Impacto en la comunidad

### VIII. Índice de contenido GRI

88

### IX. Anexos

92



# Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo y Gerente General

Me complace presentarles el Informe de Sostenibilidad 2024 de Banesco Panamá, un documento que reafirma nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés..

En Banesco Panamá, visibilizamos la sostenibilidad, no solo como una responsabilidad corporativa de la organización, sino como un medio efectivo de hacer las cosas bien, en pro del crecimiento e innovación. Por ello integramos en nuestra gestión los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el centro de nuestra estrategia y los desarrollamos a través de nuestros

## 5 pilares de sostenibilidad:

1

### Emprendimiento

Impulsamos iniciativas que fortalecen la economía local y promueven la autonomía financiera a través del acompañamiento a pymes, emprendedores, con programas de educación financiera, logrando capacitar en estos años a más de 22.000 emprendedores a nivel nacional.

2

### Cultura

Apoyamos la preservación y difusión del arte, la música y las expresiones culturales panameñas como parte integral del desarrollo social, a través de la Red de Coros y Orquestas de Panamá, en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

3

### Ambiente

Avanzamos significativamente en nuestra gestión ambiental durante 2024, reafirmando nuestro compromiso con el planeta a través de acciones concretas en eficiencia energética, uso responsable de recursos y reducción de huella de carbono. Ampliamos la generación solar fotovoltaica en nuestras sucursales, logramos una reducción del 5% en nuestro consumo energético y compensamos el 100% de nuestras emisiones operativas mediante la adquisición de certificados de energía renovable (IRECs).

4

### Social

Promovemos la inclusión financiera, el voluntariado corporativo, la equidad y el bienestar de nuestras comunidades, recalando en nuestro programa insignia, llegando beneficiar a 300 mil personas en 7 años con Presupuesto Participativo Banesco y superando las 4,500 horas de trabajo solidario en proyectos sociales, culturales y ambientales.

5

## Gobernanza

Fortalecemos nuestras políticas de integridad, ética y cumplimiento con prácticas que garantizan transparencia y confianza.

Reconocemos el trabajo conjunto con BDO Panamá, firma que realizó el aseguramiento independiente de este informe, fortaleciendo así la credibilidad y confiabilidad de la información presentada.

Estas acciones sostenibles nos hicieron merecedores de tres reconocimientos durante el 2024 por parte del Programa Reduce Tu Huella Corporativa de Mi ambiente, y el puesto número 14 del ranking de las empresas más sostenibles de Panamá. Nuestra meta es seguir trabajando en el ámbito social, ambiental y gobernanza, porque estamos claros que todos los esfuerzos son necesarios e importantes para lograr un futuro más sostenible y equitativo en Panamá.

### **Alfonso Prieto González**

Presidente Ejecutivo y Gerente General  
Banesco (Panamá), S. A.

El Informe de Sostenibilidad 2024 ha sido elaborado con referencia a los Estándares GRI 2021 y las mejores prácticas internacionales. Los invito a revisarlo para conocer en detalle nuestros logros, desafíos y la ruta que hemos trazado hacia un futuro más sostenible.

Agradezco sinceramente el compromiso de nuestro equipo, así como la confianza de nuestros clientes, proveedores, comunidades y autoridades. Juntos seguiremos construyendo un Banco que contribuye al desarrollo económico, la equidad social y la conservación del medioambiente en nuestro país.



# Hechos destacados Banesco



## [GRI 2-6] Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Banesco Panamá, es parte de un grupo financiero con presencia internacional en 14 países, con experiencia de más de 30 años en el negocio de banca, seguros y medios de pago que durante el 2024, obtuvo resultados excepcionales, manteniendo un crecimiento sostenido y fortaleciendo su liderazgo en la industria mundial. Al concluir el periodo, hemos marcado un sólido desempeño financiero y por mantener nuestro compromiso de ser el mejor aliado de nuestros clientes en su camino hacia el éxito.

1

Nos mantuvimos entre los 4 bancos de mayor crecimiento en participación de activos en el país. En el 2024 alcanzamos un total de USD 5.6 Miles de millones en activos totales, con una cartera de préstamos que asciende a los USD 3.98 miles de millones y depósitos de clientes por USD 4.3 Miles de millones. Además, hemos logrado una utilidad neta de USD 60.1 Millones ocupando la tercera mayor utilidad de la banca privada en Panamá, lo que nos ayudó a mantener la segunda posición en costo de fondos y escalar a la segunda posición en margen entre nuestros pares de la plaza.

2

Estos resultados demostraron la confianza que tienen nuestros clientes en Banesco, la cual fue respaldada por Fitch Ratings, quien en el 2024 subió nuestra calificación a A (pan) con una perspectiva estable. Siendo uno de los únicos bancos de la plaza que obtuvo un incremento en su calificación.

3

Nos hemos posicionado como el banco #1 en desembolsos de hipotecas entre los bancos privados. En Crédito Comercial, hemos incrementado los desembolsos en un 12.78%, reflejando nuestro compromiso con el crecimiento de las empresas y la economía de Panamá.

4

En cuanto a las soluciones de Medios de Pago, también obtuvimos grandes logros a resaltar. Después del lanzamiento de las tarjetas de crédito Banesco Padel Club y de Air Europa, llegó en el 2024 la tarjeta de crédito Visa ConnectMiles de Banesco con grandes beneficios en millas. Crecimos un 56% en el uso de nuestro servicio Pago Express en Un 2x3 y fuimos reconocidos por esta innovadora solución con el Premio Oro de Innovadores Financieros en la categoría Soluciones de Pago en los Fintech Américas.

5

Oficialmente nos convertimos en el segundo banco de la plaza en Adquirencia a nivel de dispositivos de Punto de Venta, creciendo exponencialmente en Panamá, expandiéndonos a más provincias y, ofreciendo servicios innovadores como la generación de facturación electrónica a través de nuestros POS, sin requerir impresora fiscal, lo cual es un gran apoyo para las empresas del país.

6

También, dimos un paso adelante en nuestra oferta de servicios innovadores, con el lanzamiento de Kuara, junto a dos bancos aliados del mercado. Una propuesta diferenciadora, que revoluciona la forma en que las personas realizan sus transacciones a través de la banca electrónica de las entidades afiliadas.

7

Continuamos liderando la banca en el ámbito de la sostenibilidad. Por séptimo año consecutivo, nuestro proyecto insignia llamado Presupuesto Participativo, acumuló una inversión de más de USD 520 mil, lo que ha permitido financiar 37 iniciativas comunitarias, beneficiando a más de 300,000 panameños. En materia de emprendimiento ya llevamos más de 21,000 graduados de la Universidad Banesco del emprendimiento, porque creemos en la importancia de apoyar el desarrollo de nuevas propuestas productivas. Y cerrando el ciclo sostenible, en materia Ambiental entregaremos en los próximos días en San Miguelito el 3er parque infantil hechos al 100% con material plástico, reciclado por nuestros colaboradores y clientes.

8

Gracias al empeño de un equipo comprometido de más de 900 colaboradores que viven y disfrutan de la cultura Banesco, hemos impulsado nuestra marca empleadora, ascendiendo del quinto al segundo lugar en el ranking de mejores lugares para trabajar en Panamá, de todas las industrias.



# Quiénes somos

[GRI 2-1; GRI 2-2; RS-GRI 201-1]



## GRI 2-1 Detalles organizativos

- Nombre de la organización: Banesco (Panamá), S. A.
- Naturaleza jurídica: Sociedad anónima de capital privado
- Sector: Servicios financieros (banca universal)
- Sede principal: Ciudad de Panamá, República de Panamá
- Ámbito de operación: Nacional
- Entidad reguladora: Superintendencia de Bancos de Panamá

Nuestra entidad ofrece productos y servicios financieros dirigidos a personas naturales y jurídicas, incluyendo cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, tarjetas de crédito, soluciones digitales y productos de inversión. Operamos a través de una red de 23 sucursales a nivel nacional, canales digitales y atención remota, con un modelo centrado en la cercanía con el cliente, la innovación y la eficiencia operativa.



## Naturaleza jurídica

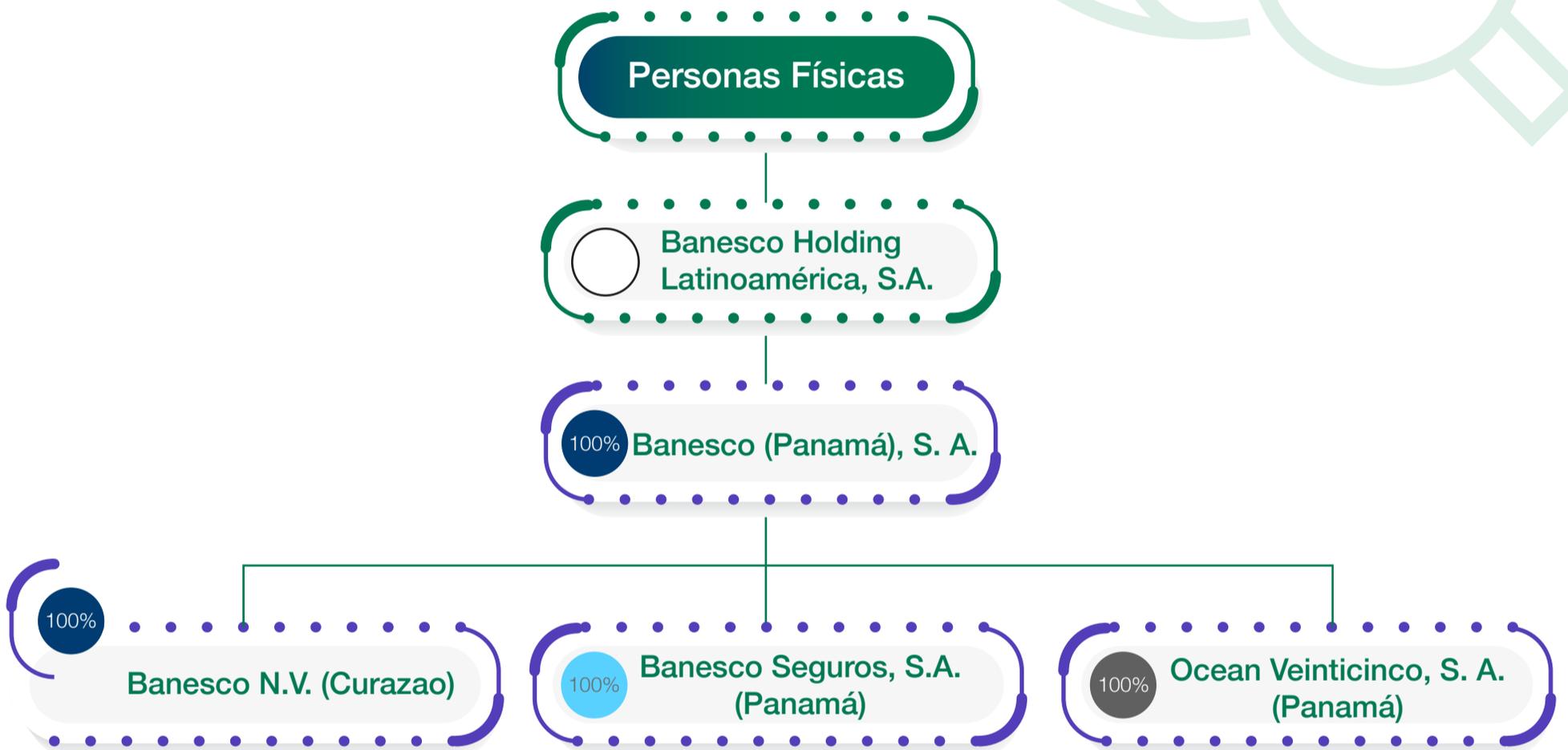
Banesco (Panamá), S. A. forma parte de Banesco Internacional, una marca de servicios financieros con presencia internacional y una trayectoria de más de 34 años en el negocio de banca, seguros y métodos de pago. Con operaciones en Estados Unidos y América Latina, tiene presencia en seis países y está conformado por cuatro grupos financieros independientes con estructuras financieras autónomas, operativas y legalmente constituidas:

- Banesco USA (Florida, Estados Unidos)
- Banesco Panamá
- Banesco República Dominicana
- Banesco Venezuela

Formamos parte de Banesco Holding Financiero, S.L., establecido y conformado en España; el capital accionario de Banesco (Panamá), S. A. es, en su totalidad, propiedad de Banesco Holding Latinoamérica, S.A.

# Estructura accionaria del Grupo Bancario

Al 31 de diciembre de 2024, Banesco Panamá participa de forma directa en las siguientes sociedades:



- Sociedad Holding
- Entidad Bancaria Operativa
- Entidad Financiera Operativa
- Entidad Operativa

## Ubicación de la sede en Panamá y sucursales operativas

La sede administrativa de Banesco Panamá, se encuentra ubicada en la Torre Banesco de Avenida Aquilino de la Guardia y calle 47 Bella Vista, Ciudad de Panamá. Y cuenta con 23 sucursales a lo largo de todo el país.

# Nuestra Visión

Estamos entre los bancos con la mejor experiencia de servicio por nuestra oferta conveniente, confiable, segura e innovadora.

Maximizamos nuestra rentabilidad basados en la eficiencia operativa, una robusta gestión de riesgo y recurrencia de ingresos, los cuales se reflejan en una calificación de riesgo estable.

Somos reconocidos como un banco sólido, sostenible, enraizado en Panamá, con un fuerte respaldo internacional y reconocido por nuestros colaboradores como uno de los mejores lugares para trabajar.



# Nuestra Misión

Somos una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlos a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio.

Somos líderes en los sectores de persona y comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.



# Estructura administrativa

de Banesco Panamá

## Vicepresidentes



Alfonso Prieto González,  
Presidente Ejecutivo y Gerente General



**Juan Yagüe**  
Finanzas, Créditos y  
Servicios Administrativos



**José Ignacio Soto**  
Control y Riesgo



**Jaime Martínez**  
Negocios y Medios de Pago



**Marlene Fernández**  
Tecnología, Operaciones y  
Transformación Digital



**Carlina Bermúdez**  
Cumplimiento



**José Luis Orellana**  
Créditos Especiales, Cobranza,  
Legal y Gobierno Corporativo



**María Isabel Estribí**  
Capital Humano



**Vivian Prieto**  
Experiencia del Cliente,  
Omnicanalidad y Procesos



**Hellen Gallardo**  
Auditoría

## GRI 2-2 Entidades incluidas en los estados financieros consolidado

Los Estados Financieros Auditados de Banesco (Panamá), S.A; incluyen a la entidad matriz y sus respectivas subsidiarias.

Este informe de sostenibilidad presenta la información relacionada con las operaciones, impactos y desempeño de Banesco (Panamá), S.A; considerando la relevancia operativa y trazabilidad de la información, reflejando de manera fiel su gestión ambiental, social, económica y de gobernanza durante el periodo reportado.

# Tamaño de la organización

Indicador	2023 (Cifras en USD)	2024 (Cifras en USD)
Utilidad neta	37.252.189	60.122.285
Activos totales	5.003.364.692	5.639.391.398
Depósitos totales	3.887.101.426	4.377.197.408
Patrimonio	383.109.665	419.138.602
Préstamos netos	3.564.315.999	3.923.411.348

Nota: Cifras de los Estados Financieros Auditados de Banesco (Panamá), S.A. al 31 de diciembre de 2024. Resumidas para información del desglose requerido en el contenido GRI 2-2 con el propósito de conocer el tamaño de la organización, incluyendo: activos, capital, costos y propiedad, puede consultar en la Superintendencia de Bancos de Panamá. De requerir información sobre los Estados Financieros Consolidados de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2024.

**consulte aquí**   
[www.banesco.com.pa](http://www.banesco.com.pa)

## RS-GRI 201-1

### Valor económico directo generado y distribuido

Indicador Desempeño Económico	2023 (Cifras en USD)	2024 (Cifras en USD)
Valor económico directo generado (VEDG) *Es la suma de los ingresos por intereses + comisiones netas + Ganancias en valores + otros ingresos	299.866.455	347.939.522
Valor económico distribuido (VED)	232.193.225	257.318.426
Costos operacionales *Los demás gastos operativos	61.570.026	57.031.398

## Indicador Desempeño Económico

**2023**  
(Cifras en USD)

**2024**  
(Cifras en USD)

Salarios y beneficios a empleados. *Gastos de salarios y otros personal	53.578.458	55.167.420
Pagos a proveedores *Total de gastos por intereses	115.423.190	139.577.647
Pagos a gobierno *Gastos de impuestos: impuesto de la propiedad inmobiliaria, es lo que efectivamente se pagó	1.134.669	5.181.004
Inversiones ambientales y sociales. *Cifra en RSE: voluntariado, donaciones benéficas	486.882	360.957
Valor económico retenido (VEDG-VED)	67.673.230	90.621.096

Nota: Cifras al cierre 2024, ya reportadas en enero de 2025.

Al cierre de diciembre de 2024, Banesco Panamá alcanzó USD 5,639 Millones en activos totales, lo que representa un crecimiento anual de USD 636 Millones (+12.74%). Este resultado fue impulsado principalmente por un aumento de USD 316 Millones en la cartera de préstamos, USD 140 Millones en disponibilidades y USD 138 Millones en inversiones. Durante el año, los fondos de clientes crecieron en USD 462 Millones, lo que posicionó al banco como el cuarto con mayor crecimiento en el sistema, con una participación de mercado del 6.57% y un incremento de 27 puntos básicos, superando a entidades como Mercantil (USD +359 MM), Global Bank (USD +318 MM), Multibank (USD +142 MM) y Banistmo (USD +133 MM). Esto permitió a Banesco ubicarse entre los tres bancos con mayor crecimiento de participación en activos, cerrando el año con un 5.82% de market share, lo que equivale a un aumento de 37 puntos básicos respecto a 2023 (\*).

Los depósitos de clientes superaron los USD 4,290 Millones, como resultado del fortalecimiento de las captaciones locales (USD +242 MM) y extranjeras (USD +220 MM). Esto permitió mejorar el indicador de loan to deposit ratio a 91.7%, frente al 94.5% registrado en 2023.

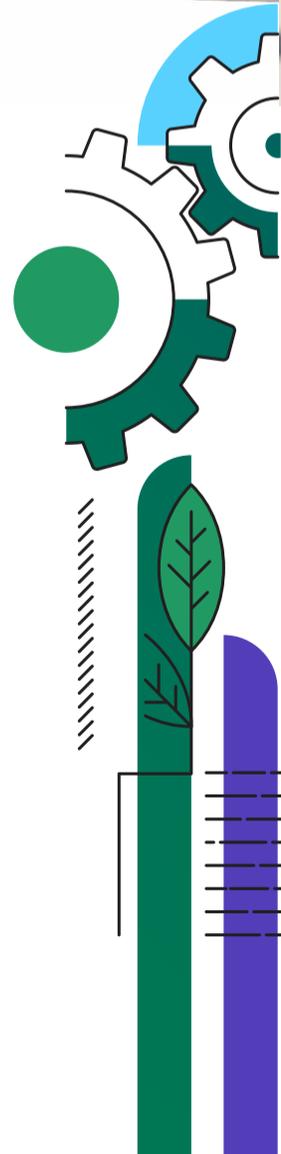
En cuanto al costo de fondos acumulado, se situó en 3.02%, el segundo más bajo del sistema, lo que continúa representando una ventaja competitiva frente a los principales pares del mercado. La confianza de entidades financieras internacionales también se evidenció en el crecimiento sostenido del fondeo externo: se logró un aumento de USD 60 Millones en líneas de corto plazo para liquidez (Citibank, Commerzbank y Cobank), así como USD 50 Millones adicionales de largo plazo con J.P. Morgan, mediante un programa de DPR. Además, se concretaron tres nuevas operaciones de repo, por un total de USD 91 Millones, con Nomura, Barclays y Bank of America (USD 31 MM, USD 30 MM y USD 30 MM, respectivamente), destinadas a rentabilizar el portafolio de inversiones.

En materia de calidad de cartera, el índice de vencidos se redujo a 2.25% al cierre del año (frente a 2.98% en 2023), manteniéndose entre los más bajos del sistema bancario. Las coberturas de provisiones y garantías se situaron en 99%, en línea con el plan estratégico y el apetito de riesgo definido por la organización.

# IV.

## Gobierno corporativo, ética y transparencia

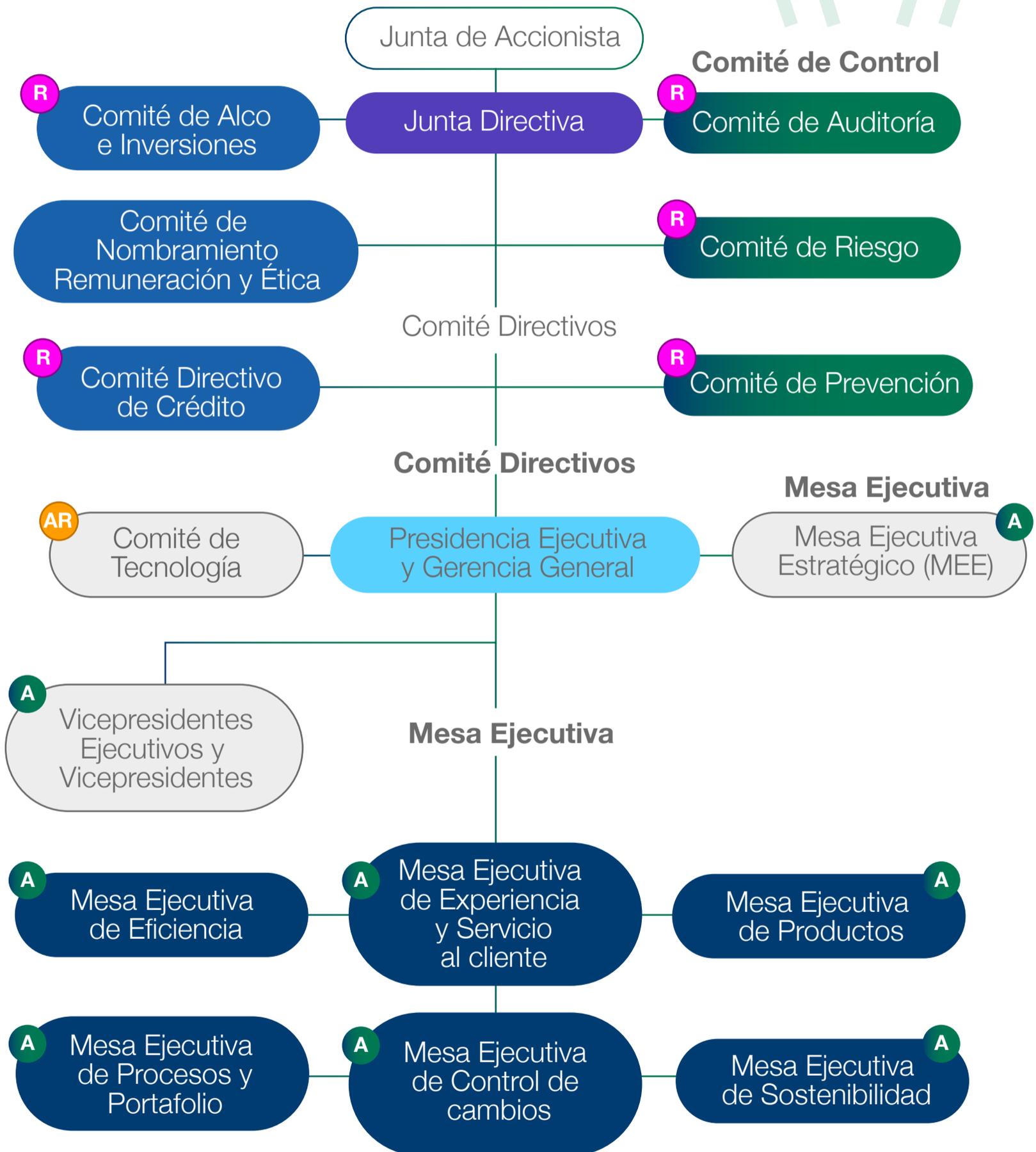
[GRI 2-9; GRI 2-10; GRI 2-15; GRI 2-16; GRI 2-23; RS-GRI 205-1; RS-GRI 205-2; RS-GRI 205-3]



# Estructura de Gobierno Corporativo

## de Banesco (Panamá), S.A.

GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición



**R** Comité Reguladores

**A** Instancias de apoyo Presidencia Ejecutiva

**AR** Instancias de apoyo Presidencia Ejecutiva / Regulatoría

# Estructura de **comités y líneas de reporte**

Banesco (Panamá), S.A. considerando las mejores prácticas internacionales y en cumplimiento de las regulaciones vigentes, procura en todo momento mantener un buen Gobierno Corporativo, bajo estándares de ética, transparencia, responsabilidad social y lineamientos que parten de los Accionistas, Junta Directiva, Gerencia Superior, colaboradores, clientes, partes relacionadas y otros grupos de interés.

La estructura de Gobierno Corporativo es aprobada por la Junta Directiva, en cumplimiento de la normativa aplicable a cada jurisdicción.

## **Comités Directivos (de Control):**

Reportan periódicamente su gestión a la Junta Directiva de Banesco (Panamá), S.A.

- Comité de Auditoría
- Comité de Prevención
- Comité de Riesgo

## **Comités Directivos:**

Reportan a la Junta Directiva de Banesco (Panamá), S.A.

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO) e Inversiones
- Comité Directivo de Crédito
- Comité de Nombramiento, Remuneración y Ética



## Comité de Tecnología, Mesa ejecutiva Estratégica y Mesas ejecutivas:

Reportan a la Gerencia Superior de Banesco (Panamá), S.A.

- Comité de Tecnología (CTI)
- Mesa ejecutiva Estratégica
- Mesa ejecutiva de Eficiencia
- Mesa ejecutiva de Control de Cambios
- Mesa ejecutiva de Procesos y Portafolio
- Mesa ejecutiva de Producto
- Mesa ejecutiva de Experiencia y servicio al cliente.
- Mesa ejecutiva de Sostenibilidad
- Mesa ejecutiva de Experiencia y servicio al cliente.
- Mesa ejecutiva de Sostenibilidad.

# Características de la Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de Gobierno Corporativo con facultades y atribuciones de administración y disposición en concordancia con lo que establece el Pacto Social del Banco y el Reglamento Interno de Junta Directiva; sin embargo, las funciones establecidas en estos documentos no son limitativas, por lo que la gestión de la Junta también abarca cualquier otra función que sea requerida por la regulación bancaria o por el giro ordinario de los negocios de la organización.

El máximo órgano de autoridad es la Junta Directiva, no obstante, la delegación en temas económicos, ambientales y sociales se encuentra bajo los comités de Riesgo y Directivo de Crédito. Adicional a los temas de la Junta Directiva, se incluye el Pacto Social de Banesco (Panamá), S.A.

# A.

# B.

# C.

Las responsabilidades de cara a la gobernanza se encuentran descritas en el reglamento de Junta Directiva y/o Pacto Social; sin embargo, los procesos de consulta entre los grupos de interés deben ser validado con las áreas de Capital Humano, Finanzas y Gestión Estratégica y Riesgo, de ser necesario.

El Presidente de la Junta Directiva no ejerce cargo ejecutivo dentro de Banesco (Panamá), S.A.



# Designación y selección del **máximo** órgano de gobierno

GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

Los miembros de la Junta Directiva serán propuestos y aprobados por la Junta de Accionistas, conforme lo establece el Pacto Social de la Sociedad y deberán reunir los siguientes requisitos: Reconocida idoneidad, reputación, así como solvencia moral y económica, experiencia comprobada con conocimientos en temas relacionados a riesgo, administración, auditoría, finanzas, gobierno corporativo, prevención de blanqueo de capitales y cualquier otra, conforme fuera solicitada en la jurisdicción para la cual se ha designado.

Por lo anterior, no podrán desempeñarse en este cargo, en alguna o varias de las siguientes circunstancias si:

Se encuentra impedido para ejercer el comercio en Panamá.

Ha sido condenado por blanqueo de capitales, tráfico ilícito de estupefacientes, estafa, tráfico ilegal de armas, tráfico de personas, secuestro, extorsión, peculado, corrupción de servidores públicos, actos de terrorismo, tráfico internacional de vehículos, o por cualquier delito contra la propiedad o la fe pública.

Ha sido declarado en quiebra o en concurso de acreedores, o haya sido declarado responsable de la quiebra.

Ha sido identificado por la Superintendencia como responsable de los actos que llevaron a la liquidación forzosa de un banco.

Ha sido identificado por cualquier regulador de entidades financieras, local o internacional, de actos que llevaron a la intervención, liquidación o a la quiebra de una entidad financiera.

Desde el momento que se aprueba la designación del Director/a y este a su vez acepta su cargo, se entiende que no incurre en ninguna de las causas anteriormente detalladas, ni mantiene proceso legal instaurado en su contra. El sucesor del Presidente de la Junta Directiva de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias no podrá ser el Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente Financiero, ni sus equivalentes.

En relación a nuevas designaciones y/o reemplazos de los integrantes de la Junta Directiva, la Asamblea de Accionistas deberá considerar lo dispuesto en la siguiente normativa:

- Acuerdo No. 5-2011 sobre Gobierno Corporativo y sus modificaciones.
- Ley 56 del 11 de julio del 2017 que establece la participación de mujeres en las juntas directivas de las empresas y regulación complementaria.
- Decreto Ejecutivo No. 241-A, que reglamenta la Ley 56 del 11 de julio del 2017.
- Superintendencia de Bancos de Panamá (Circular No. SBP-DR-0070-2018 del 17 de agosto 2018 y Circular No. SBP-DR-FID-0071-2018 del 17 de agosto de 2018). - Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (Circular No. SSRP-001-2018).

## Composición de nuestro **gobierno corporativo**

Nuestra gente Banesco está integrada por ejecutivos que a tiempo exclusivo dedican todo su esfuerzo a la atención y satisfacción de las necesidades más esenciales de nuestro exigente universo de clientes.

Ficha composición del Gobierno Corporativo	Detalle
Número total de miembros	7
Miembros independientes	3
Mujeres en el Consejo	2
Ámbitos de experiencia representada	Banca, Riesgo, Auditoría, Finanzas, Tecnología
Participación en el Comité de sostenibilidad	Si
Supervisión de temas ASG	Si
Frecuencia de reuniones	Trimestral

Miembros de la Junta Directiva	Director de Junta No, 1	Director de Junta No, 2	Director de Junta No, 3
<b>Nombre</b>	 Miguel Ángel Marcano	 Carlos Alberto Escotet	 Alfredo Ramirez
<b>Cargo</b>	Presidente	Tesorero	Director
<b>Facultad (es)</b>	Voz y Voto	Voz y Voto	Voz y Voto
<b>Independiente</b>	No	No	No
<b>Años de antigüedad como miembro de la Junta</b>	7	9	8
<b>Comité (s) de Junta a los que pertenece</b>	Auditoría, Alco e Inversiones y Riesgos	Alco e Inversiones, Directivo de Credito, Auditoría y Riesgos	Auditoría y Prevención
<b>Competencias relacionadas con los asuntos ASG</b>	Sí	Sí	Sí
<b>Género</b>	Masculino	Masculino	Masculino
<b>Grupo etario</b>	51 años o más	30 a 50 año	51 años o más

Nombre
Alfonso Prieto González
Miguel Ángel Marcano
Carlo Alberto Escotet
Mónica De León

Director de Junta No, 4	Director de Junta No, 5	Director de Junta No, 6	Director de Junta No, 7
			
María Josefina Fernández	Francisco Conto	Emilio Duran	Rocio Aued
Directora	Director Independiente	Director Independiente	Directora Independiente
Voz y Voto	Voz y Voto	Voz y Voto	Voz y Voto
No	Si	Si	Si
7	8	6	5
Alco e Inversiones y Directivo de Credito	Alco e Inversiones, Directivo de Credito y Riesgos	Auditoría y Prevención	Directivo de Credito, Prevención y Riesgos
Sí	Sí	Sí	Sí
Femenino	Masculino	Masculino	Femenino
51 años o más	51 años o más	51 años o más	51 años o más

### Cargo

Presidente Ejecutivo y Gerente General

Presidente de Junta Directiva

Tesorero de Junta Directiva

Secretaria de Junta Directiva

# Marco regulatorio para Banesco (Panamá), S.A. en materia de Gobierno Corporativo

- Decreto Ejecutivo No. 52: En el Artículo No. 55, se establece la obligación para los bancos de cumplir con las normas de Gobierno Corporativo que sean emitidas por la Superintendencia de Bancos. En caso de incumplimiento, serán sancionados de conformidad con lo establecido en dicho decreto.

- Acuerdo No. 5-2011 de 20 de septiembre de 2011, “Por medio del cual se establecen disposiciones sobre Gobierno Corporativo” y sus modificaciones: Es aplicable a los bancos de Licencia General e Internacional establecidos en el Centro Bancario de Panamá.

- Acuerdo No. 7-2014 emitido el 12 de agosto de 2014, “se establecen normas para la supervisión consolidada de grupos bancarios” y sus modificaciones: Es aplicable a los grupos bancarios sobre los cuales la Superintendencia de Bancos ejerce la supervisión de origen, quienes deberán adoptar estas disposiciones a nivel consolidado en materia de Gobierno Corporativo, Riesgo, Auditoría e Información financiera consolidada.

- Acuerdo No. 8 (2019): Por medio del cual se adiciona el artículo 11-A al Acuerdo No.005-2011 sobre Gobierno Corporativo. G.O N° 28852-A de 3 de septiembre de 2019.

- Acuerdo No. 2 (2023): Por medio del cual se adiciona el artículo 3-A y se modifican los artículos 13 y 27 al Acuerdo No. 005-2011. G.O. 29757 de 10 de abril de 2023.



# Prevención de posibles **conflictos de interés**

## GRI 2-15 Conflictos de interés

En Banesco Panamá, la prevención de conflictos de interés es un principio fundamental de integridad y transparencia en la gestión. Esta materia está regulada por el **Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco** y por un **Reglamento específico de Conflictos de Interés**, aplicable a todos los colaboradores y directivos.

De acuerdo con nuestras políticas:

- Todo colaborador debe notificar de inmediato a su supervisor si conoce que una persona natural o jurídica con la que mantiene una relación directa o indirecta presta o podría prestar servicios a Banesco.

- Se debe evitar vincular la vida privada con el ejercicio profesional, especialmente en casos donde existan relaciones familiares o emocionales con clientes, proveedores u otros terceros relacionados con el Banco.

- En los procesos de selección de proveedores, los colaboradores deben asegurar criterios justos, objetivos y basados en evaluaciones técnicas. Está prohibido manipular estos criterios o compartir información confidencial entre proveedores.

Además, se exige una **declaración formal de conflicto de interés**, mediante la cual el colaborador manifiesta que no ocupa cargos ejecutivos ni mantiene vínculos con entidades relacionadas comercialmente con Banesco, salvo autorización previa por parte de la máxima autoridad ejecutiva correspondiente.

Campañas internas de actualización de datos y declaraciones de conflicto refuerzan estos controles, como parte de nuestro sistema de prevención y cumplimiento ético.



# Gestión de la línea **Código de Ética**

## GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas

Nuestro banco promueve un entorno de confianza y transparencia mediante canales seguros y confidenciales para la comunicación de inquietudes éticas, posibles irregularidades o incumplimientos normativos.

Contamos con una línea directa del Código de Ética, así como con canales internos gestionados por Capital Humano, que permiten a colaboradores, directivos o terceros realizar consultas o reportes bajo estricta confidencialidad y con protección contra represalias.

### **Se garantiza la protección de cualquier persona que:**

- Denuncie, de buena fe, un posible caso de fraude, soborno o corrupción
- Facilite información sobre conductas antiéticas
- Colabore en procesos de investigación autorizados

La gestión de estos reportes está a cargo del Comité de Nombramiento, Remuneración y Ética, el Comité de Prevención y la Junta Directiva. Estos órganos son responsables de establecer medidas preventivas, correctivas o disciplinarias que surjan de los procesos de investigación.

## Nuestro compromiso con la **conducta ética,** **la transparencia y la gestión de los riesgos**

### GRI 2-23 Compromisos y políticas

En Banesco Panamá hemos adoptado un marco normativo sólido que refleja nuestro compromiso con la conducta ética, la transparencia y la gestión responsable de los riesgos. Este marco está conformado por un conjunto de políticas institucionales que guían el comportamiento de todos los colaboradores y aliados estratégicos:

- Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco
- Código de Ética de Directores
- Política Antisoborno y Anticorrupción
- Política Corporativa de Prevención
- Política de Relación con Clientes
- Política de Protección de Datos Personales
- Procedimientos para monitoreo y escaneo de riesgos
- Procedimiento de Debida Diligencia de Clientes

Estas políticas están disponibles en el portal interno para consulta de todos los colaboradores y son reforzadas mediante capacitaciones periódicas, tanto virtuales como presenciales, según el perfil del cargo. Los miembros de la Junta Directiva también reciben formación específica en temas regulatorios y de cumplimiento.

Como parte del **Programa Corporativo de Anticorrupción**, se lleva a cabo un monitoreo continuo con herramientas como Bridger Insight (LexisNexis), para verificar que proveedores y terceros no estén vinculados a listas de sanciones o actividades ilícitas. Los colaboradores están cubiertos por sistemas de monitoreo automatizado que escanean noticias y fuentes internacionales.

En cuanto a la gestión de terceros, aquellos con relación contractual o comercial con el banco, **son clasificados como Terceras Partes Interesadas (TPI)**, y se someten a una evaluación de riesgo bajo los criterios definidos en nuestra Matriz Interna de Riesgo de Terceros.

Además, las cláusulas contractuales con proveedores incorporan disposiciones como:

- Compromiso antisoborno y anticorrupción, siendo esta una causal de terminación anticipada imputable a la parte que incumpla
- Auditoría entre todo aspecto ético jurisdiccional contemplable, relacionado.

Estas acciones garantizan que nuestros compromisos éticos se integren efectivamente en la operación y la cadena de valor, minimizando riesgos legales, reputacionales y operativos.



# Lucha contra la **corrupción, legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo**

RS-GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

El Programa de Cumplimiento de Banesco Panamá se fundamenta en pilares esenciales que incluyen: controles internos, estructura de gobernanza, dotación de personal y capacitación continua, pruebas independientes de evaluación de riesgos, políticas robustas de debida diligencia del cliente (KYC), y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para el monitoreo y reporte transaccional.

Nuestra estructura organizativa ha sido diseñada con autonomía e independencia, respondiendo eficazmente a las necesidades operativas y al entorno regulatorio del mercado. Como parte de esta evolución, se consolidaron las áreas de Cumplimiento y Jurídica bajo una Vicepresidencia Integral, fortaleciendo el equipo con especialistas en prevención de blanqueo de capitales (PBC), investigación forense y asesoría legal, lo que permite una anticipación más efectiva a los riesgos asociados.

Durante el 2024 se alcanzó a capacitar el 100% de la plantilla activa en temas de PBC / FT / FPADM. Adicionalmente, se implementó un plan de certificación en Prevención de Blanqueo de Capitales para el equipo de negocios, en colaboración con una firma estadounidense experta en cumplimiento.

Nuestro Programa KYC asegura que todos los clientes sean identificados, clasificados por nivel de riesgo y monitoreados de manera continua. La evaluación se realiza mediante una metodología automatizada que integra variables cualitativas y cuantitativas, con base en fuentes nacionales e internacionales (TI, OCDE, GAFI, ONUCD, UE, ONU, OFAC, entre otras). Este enfoque permite una gestión proactiva del riesgo, alineada con las mejores prácticas del sector.

Conscientes de un entorno regulatorio en constante evolución, Banesco Panamá ha invertido significativamente en tecnología de cumplimiento, fortaleciendo su capacidad de adaptación a los estándares internacionales del programa ALD y sanciones.

Además, el banco es sujeto de múltiples procesos de auditoría interna, revisiones del regulador local y certificaciones independientes.

# Transparencia y responsabilidad

RS-GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

En Banesco tenemos un compromiso con la transparencia y responsabilidad por lo que contamos con manuales, políticas y lineamientos que fortalecen nuestros esfuerzos enfocados en la reducción y prevención de los riesgos relacionados y nos permiten llevar a cabo una gestión responsable y transparente. Siendo documentos de consulta pública disponibles en el sitio web de la organización:

- **Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco**
- **Código de Ética de Directores**
- **Política Corporativa de Transparencia**
- **Política Corporativa Anticorrupción**

Acordes a la regulación y sanas prácticas en materia de Gobierno Corporativo, todos los años la Junta Directiva revisa y actualiza la Política Antisoborno y Anticorrupción, así como la Política Corporativa de Transparencia y Política Corporativa de Prevención. Dichas actualizaciones son comunicadas a todo el personal del banco mediante los canales internos de comunicación.

Estas políticas y códigos son avalados en todas sus versiones por la Junta Directiva, tienen un alcance al total de las operaciones del banco y se notifica en las relaciones comerciales mediante el proceso contractual derivado de los servicios requeridos en la cadena de suministro.



En Banesco Panamá, hemos fortalecido nuestro compromiso con la integridad mediante un proceso de capacitación continua en materia de prevención de la corrupción. Esta formación ha abarcado todos los niveles de la organización, desde los órganos de gobierno corporativo hasta la totalidad de los colaboradores, quienes participaron en una capacitación virtual sobre el Código de Ética. Esta formación incorporó el principio de tolerancia cero frente a la corrupción y el soborno, en línea con lo establecido en nuestra **Política Corporativa Antisoborno y Anticorrupción**, aplicable a Banesco y sus subsidiarias.

Como parte del proceso de certificación de conocimientos, se incluyeron preguntas específicas sobre estos temas, lo que nos permitió validar que los colaboradores comprenden su rol y compromiso en el marco ético de la organización. Esta estrategia asegura un entendimiento integral del **Código de Conducta y Ética** y de las normativas aplicables.

En cuanto a nuestras relaciones comerciales, hemos promovido activamente principios anticorrupción entre nuestros proveedores. Las órdenes de compra incluyen cláusulas específicas sobre prevención de actos de corrupción y referencias claras a los canales habilitados para denunciar cualquier acción contraria a nuestras políticas o a la ética empresarial. Esta práctica forma parte de nuestro enfoque de debida diligencia y refuerza la cultura de cumplimiento en toda la cadena de valor.



<b>Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</b>	<b>Nº total</b>	<b>Nº capacitados</b>	<b>% capacitados</b>
<b>Total de colaboradores</b>	896	868	97%
i. Puestos directivos	78	74	95%
ii. Puestos técnicos	296	292	99%
iii. Administrativos y otros	522	502	96%
<b>Miembros del Gobierno Corporativo</b>	7	7	100%

### **RS-GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas**

Durante el periodo reportado, no se registraron incidentes confirmados de corrupción en ninguna de las operaciones del banco o en instancias laborales del personal. En consecuencia, no fue necesario implementar medidas correctivas o disciplinarias asociadas.

No obstante, como parte de nuestro compromiso con la integridad y la ética corporativa, se mantuvieron activos los canales de reporte y se reforzaron las acciones preventivas a través de capacitaciones y revisiones periódicas de los controles internos.



V.

# Nuestro Negocio

[GRI 2-6; GRI 2-16; RS-GRI 204-1, RS-GRI 409-1]



## GRI 2-6 Actividades, **cadena de valor y otras relaciones comerciales**

Somos una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerlas a través de relaciones basadas en confianza mutua, acceso fácil, seguro y excelencia en calidad de servicio.

Combinamos tradición e innovación con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Trabajamos para ofrecer una experiencia de cliente superior. Estamos comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad, desarrollamos relaciones ganar-ganar con nuestros proveedores y empleados, y optimizamos la rentabilidad para el accionista.

Somos ejemplo de sentido humano: Preparamos al mejor talento humano para impulsar en equilibrio rentabilidad y calidad humana, dejando como huella los más altos estándares de calidad y desempeño, con los valores Banesco como bandera.

Nuestros retos y  
oportunidades sostenibles:

## **Experiencias excepcionales, productos diferenciales y canales ágiles**



Entregar una experiencia multicanal homologada que garantice el 100% de atención y la resolución en primer contacto: Modelo de atención diferenciado por canal, por segmento y por valor del cliente, pero con KPIS transversales iguales para todos los canales. Consolidar una cultura de experiencia cada vez más orientada a la agilidad y calidad.



2

Potenciar el Ecosistema “FiGital” (Físico +Digital) del banco, para brindar una experiencia excepcional y adicionalmente, poner los canales servicio del banco para mejorar procesos internos que nos permitan aportar al objetivo de rentabilización a través de: liberar carga operativa de los recursos físicos, disminuir el costo por impacto del cliente con el banco y conversión de leads.

3

Posicionar nuestra propuesta de valor (Servicio excepcional) y seguir construyendo el posicionamiento “enraizado en Panamá” incluyendo el respaldo global, para acompañar los objetivos comerciales del banco, no solo en segmento natural, sino también en el sector jurídico (Pymes, empresas y corporativo). Y a nivel de capital humano seguir trabajando en la construcción de una marca empleo aspiracional.

4

Diseñar una sistemática de manejo de portafolio de productos (Ciclo de vida) que garantice productos rentables y alineados con la necesidad de los segmentos.

5

Avanzar en la ejecución de la estrategia de sostenibilidad del banco y en los indicadores 2030, que nos permitirán abrir nuevas líneas de negocio rentables y seguir siendo reconocidos por los stakeholders como una marca sostenible.

6

Diseñar una estrategia de transformación e innovación que logre de manera efectiva llevar el banco del nivel actual al nivel deseado.



# Modelo de Negocio

Banesco (Panamá), S.A. posee una licencia general que nos habilita para desarrollar el negocio de banca en toda la República de Panamá, así como efectuar transacciones que se perfeccionen, consuman o surtan sus efectos en el exterior y realizar otras actividades que la Superintendencia de Bancos de Panamá autorice.

Para ello, nuestro modelo de negocios está organizado por segmentos de clientes; nuestra Banca Local orientada a atender a personas naturales residentes en Panamá, incluidas personas de perfil premium para quienes desarrollamos una propuesta de valor específica, un segmento Pyme enfocado en atender las necesidades de la pequeña y mediana empresa, así como las Bancas Especializadas en las que se atienden empresas y corporaciones de todos los sectores económicos incluido empresas agropecuarias; y una Banca Internacional enfocada en atender todos los segmentos naturales y jurídicos no residentes en Panamá. Para cada segmento contamos con una amplia oferta de soluciones, canales de atención, productos y servicios especialmente diseñada para satisfacer sus necesidades basados en cuatro líneas de negocios principales: pasivo, crédito, medios de pago y de banca seguros.



# Arquitectura estratégica

Segmentos de clientes	Modelo de atención	Línea de negocio				
		Pasivo	Crédito	Medios de pago	Banca seguros Primas Nuevas	Banca seguros Primas Renovadas
Personas naturales residentes	Banca de personas (Incluye Banca premium y Banca china)	6,0%	38,6%	72,0%	82,3%	80%
Personas naturales premium		17,6%	3,9%	7,6%		
Pymes	Banca pymes	3,5%	2,9%	5,2%		
Empresas	Bancas especializadas (Banca de empresas y Banca agro)	4,9%	4,6%	1,8%	3,8%	11,1%
Empresas agropecuarias		1,1%	3,4%	0,8%	2,4%	3,3%
Corporaciones		6,5%	12,4%	2,2%	11,4%	5,5%
Personas no residentes	Banca internacional	60,4%	34,2%	10,5%		

## Estrategia de negocio de Banesco Panamá

La estrategia actual de Banesco Panamá se articula sobre **dos pilares clave**: el mercado local y el mercado internacional, buscando potenciar la rentabilidad y consolidar nuestra posición como entidad financiera de referencia.

En el **mercado local**, nos enfocamos en atraer nuevos clientes y fortalecer relaciones con empresas, apalancándonos en cadenas de valor en sectores estratégicos. A nivel de personas naturales, gestionamos de manera proactiva nuestras carteras para optimizar la rentabilidad, complementando esta gestión con una oferta integral que incluye productos de crédito, captaciones, seguros y un sólido ecosistema de medios de pago. Asimismo, trabajamos para que nuestros clientes actuales amplíen el uso de nuestros productos y servicios, profundizando así su relación con el banco.

En el **mercado internacional**, buscamos activamente captar nuevos clientes en la región, priorizando empresas exportadoras y perfiles con solidez económica que operen en dólares. Nuestra estrategia está orientada a construir cadenas de valor que fomenten la apertura de nuevas cuentas, financiamientos para capital de trabajo, emisión de cartas de crédito y estructuración de fideicomisos, manteniendo en todo momento altos estándares de calidad crediticia. En el segmento de personas, el objetivo es aumentar el número de cuentas activas, promover el fondeo y dinamizar el uso de nuestros medios de pago.

Tabla de productos y servicios

Producto / servicio	Línea de negocio			Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Banca Minorista	Banca especializada (comercial)	Pago y liquidación
Depósitos a plazo fijo	●	●	●	●	
Cuentas de ahorro regular	●	●	●	●	
Cuentas de ahorro - trámite simplificado	●	●	●		
Cuentas corrientes con interés	●	●	●	●	
Cuentas corrientes sin interés	●	●	●	●	
Préstamos personales	●	●	●		
Préstamos prendarios	●	●	●	●	
Préstamos hipotecarios	●	●	●		
Líneas de sobregiro autorizado	●	●	●		
Préstamo de auto	●		●		
Préstamos hipotecarios comerciales	●	●		●	
Líneas de crédito	●	●		●	
Cartas de crédito	●	●		●	
Préstamo de auto comercial	●			●	
Tarjeta de crédito empresarial	●	●		●	
Préstamos comerciales	●	●		●	
Préstamos agropecuarios	●	●	●	●	
Bolsas nocturnas	●			●	
Planilla empresarial	●	●			●
Cheques certificados	●	●			●
Cheques de gerencia	●	●			●
Cobranzas	●	●			●
Giros	●	●			●
Transferencias internacionales	●	●			●
Adquirencia, (Puntos de venta)	●		●	●	
Tarjetas de débito	●	●	●		
Tarjetas prepagadas	●	●	●	●	

## Tabla de productos y servicios

Producto / servicio	Línea de negocio			Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Banca Minorista	Banca especializada (comercial)	Pago y liquidación
Operaciones de tesorería, compra y venta de monedas	●	●	●	●	
Servicio de pago a proveedores - confirming	●	●		●	
Servicios estados de cuenta SWIFT-MT940	●	●		●	
Servicios de seguimiento de transferencias GPI-Swift. (Estándar internacional)	●	●	●	●	
Cofres Inteligentes	●		●	●	
Garantías	●			●	
Cartas promesas prendarias	●		●		

## Canales Electrónicos

Producto / servicio	Línea de negocio			Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Banca Minorista	Banca especializada (comercial)	
Banca en línea	●	●	●	●	
Onboarding digital en banca local e internacional	●	●	●	●	
Banca móvil  wally  KUARA	●	●	●		
 wally Comercio	●	●	●	●	
Red de ATMs	●		●		
DANI 	●	●			

Producto / servicio	Banca Local	Banca Minorista
Seguro de vida integral	●	●
Seguro de accidentes personales	●	●
Seguro combinado residencial	●	●
Seguro de gastos funerarios	●	●

## Gestión de reclamos y **y experiencia del cliente**

### GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas

En Banesco Panamá, la atención de quejas y reclamos forma parte fundamental de nuestra estrategia para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la confianza en nuestros servicios. Este proceso es gestionado a través de múltiples canales, incluyendo nuestras sucursales, el área de Prevención de Fraude, Cobros y el Contact Center. Todas las solicitudes son canalizadas mediante nuestro **Sistema de Atención de Reclamos Automáticos (SARA)**, que permite su asignación y seguimiento por parte de las áreas operativas responsables.

Las quejas y reclamaciones se clasifican por categorías, tales como inconformidades generales, discrepancias en saldos, cobros o comisiones no reconocidos y transacciones no autorizadas, entre otras. Esta clasificación se encuentra alineada con una tabla de categorías más comunes de reclamos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), lo que facilita su debida codificación y reporte regulatorio.

En cumplimiento con la normativa vigente, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de 30 días calendario. En casos excepcionales, como aquellos que dependen de terceros (marcas, DGI, etc.), el plazo puede extenderse, siendo estos casos reportados a la SBP a través de los canales regulatorios correspondientes.

Nos propusimos una meta interna de puntualidad del 100% en la respuesta a los reclamos, así como un indicador de ratio de reclamos (total de reclamos sobre el total de clientes), que nos permite monitorear nuestro desempeño y orientar las mejoras necesarias.

Los reclamos representan una campanada de alerta temprana que nos permite identificar oportunidades de mejora en productos, servicios, procesos o atención. Su análisis sistemático nos ayuda a detectar patrones y tendencias, entender las causas raíz y re-diseñar soluciones que prevengan la recurrencia.



Al mismo tiempo, esta información nos permite ofrecer respuestas más empáticas y personalizadas que concreten soluciones, mejorando la percepción del cliente y fomentando su fidelización. La reducción progresiva de reclamos o su cambio hacia situaciones de menor gravedad refleja una evolución positiva en nuestros procesos y compromiso con la mejora continua.

Tipo de interacción	Producto o Servicio	Quejas/Reclamaciones recibidas 2024	% Gestionadas	Tiempo medio de resolución (días)
<b>Quejas</b>	Banca en Línea	11	100%	30
	Contact Less	0	100%	30
	Cuenta Corriente	12	100%	30
	Cuenta de Ahorros	24	100%	30
	Hipotecas	30	100%	30
	Información General	19	100%	30
	Prestacard	16	100%	30
	Préstamo Comercial	1	100%	30
	Préstamo de Auto	15	100%	30
	Préstamo Personal	36	100%	30
	Tarjeta de Crédito	105	100%	30
	Tarjeta de débito	26	100%	30
	Tarjetas Garantizadas	0	100%	30
	Transferencias Internacionales	11	100%	30
	Depósito a Plazo Fijo	1	100%	30
	Préstamo Prendario	4	100%	30
	Punto de Venta (POS)	2	100%	30
<b>Reclamaciones</b>	Tarjeta de débito	1.23	100%	21.4
	Tarjeta de Crédito	1.22	100%	12.5
	Cuenta de Ahorros	48	100%	4.1
	Banca en Línea	94	100%	2.4
	Cuenta Corriente	9	100%	2.6
	Préstamo Personal	15	100%	3.4
	Préstamo de Auto	1	100%	2.4
	Hipotecas	9	100%	1.6
	Depósito a Plazo Fijo	1	100%	1.8
	Prestacard	20	100%	1.4
	Puntos de Venta (POS)	0	0%	N/A
	Préstamo Comercial	1	100%	30
	Móvil Pay	0	0%	N/A

Tabla: Total de quejas y reclamaciones gestionadas (2024)

Tipo de Interacción	Total Recibidas	Total gestionadas (%)	Tiempo medio de resolución (días)
Quejas	313	100%	30
Reclamaciones	2.655	100%	7.6

## Gestión de la **cadena de suministro**

### RS-GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Al cierre de 2024, nuestro catálogo de proveedores estaba conformado por **439 empresas**, de las cuales **355 (81%)** son proveedores locales. Con esta red hemos construido relaciones duraderas y mecanismos de apoyo que garantizan el acceso a bienes y servicios de calidad, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo económico del país y el fortalecimiento del tejido empresarial panameño.

En términos de gasto, el



del total invertido en compras de bienes y servicios fue destinado a proveedores locales, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo de la economía nacional y la generación de encadenamientos productivos dentro del país.



# Tipo de proveedores

No. Proveedores de Servicios

2023



Total:

492

2024



439

# Compras a proveedores locales en (USD)

Valor de compras de bienes y servicios

2023



62.218.118,08

2024



73.307.174,00

Total: 72,25%

Valor de compras a proveedores locales

2023



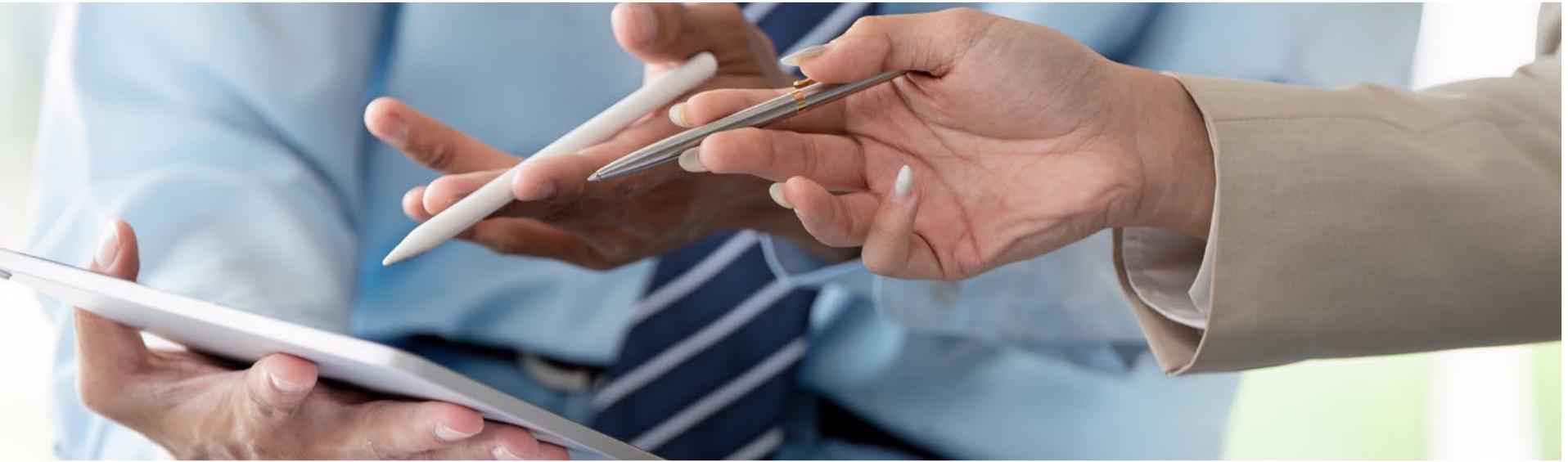
44.952.732,36

2024



52.054.950,00

Total: 71,01%



## GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas

Nuestro modelo de gestión de la cadena de suministro prioriza la contratación de bienes y servicios bajo condiciones competitivas, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de requisitos legales y éticos. En nuestros procesos de selección valoramos especialmente el respeto a las normativas fiscales, laborales y ambientales, así como principios clave como la igualdad de género, la ética empresarial y la no discriminación.

Dado que Banesco Panamá **es una entidad financiera, la mayoría de nuestras adquisiciones corresponden a servicios** como tecnología, mantenimiento, consultoría, capacitación y logística. Esto **reduce significativamente la exposición a riesgos como el trabajo forzoso o infantil, comunes en cadenas productivas del sector manufacturero**. Sin embargo, mantenemos una gestión responsable alineada con nuestros valores éticos, garantizando que nuestros proveedores cumplan con estándares de respeto a los derechos humanos y laborales.





VI.

# Nuestra Cultura y Gente

[GRI 2-7; GRI 2-8; GRI 2-20; RS-GRI 401-1;  
RS-GRI 401-2; RS-GRI 401-3; RS-GRI 403-1;  
RS-GRI 403-2; RS-GRI 403-5; RS-GRI 404-2;  
RS-GRI 404-3; RS-GRI 405-1; RS-GRI 405-2]





En Banesco, reconocemos que el talento humano es el motor que impulsa nuestra estrategia y nuestro propósito institucional. Por ello, promovemos un entorno laboral positivo, inclusivo y orientado al desarrollo integral de las personas.

Nuestra gestión de personas se basa en principios de equidad, respeto, bienestar y desarrollo continuo. A través de políticas y prácticas alineadas con los más altos estándares laborales, buscamos no solo atraer y retener al mejor talento, sino también ofrecer condiciones que favorezcan la conciliación entre la vida personal y profesional, el reconocimiento al desempeño y la construcción de relaciones laborales justas y transparentes.

**Este compromiso se materializa en cinco pilares clave:**



### **Atracción y selección del talento**

Nos enfocamos en atraer a los mejores profesionales mediante procesos de selección transparentes, imparciales y basados en el mérito. Valoramos la diversidad como una fuente de riqueza y promovemos un entorno inclusivo, en el que todas las personas se sientan respetadas, valoradas y parte integral del equipo.



### **Desarrollo y crecimiento profesional**

Impulsamos el crecimiento de nuestros colaboradores a través de programas de capacitación continua, formación técnica y planes de carrera diseñados para fortalecer competencias y acompañar el desarrollo individual. Fomentamos la movilidad interna y la promoción del talento, y aplicamos evaluaciones de desempeño justas y objetivas que nos permiten reconocer fortalezas y orientar planes de mejora.



### **Bienestar y conciliación**

Promovemos un entorno laboral que favorezca el equilibrio entre la vida personal y profesional, mediante una robusta oferta de beneficios y programas de bienestar físico, mental y emocional. Priorizamos la salud integral de nuestra gente y mantenemos canales de comunicación abiertos, fomentando el diálogo constante y la escucha activa.



## Recompensa y reconocimiento

Valoramos el compromiso, la excelencia y la contribución de nuestros colaboradores mediante sistemas de reconocimiento que premian el esfuerzo y el logro de metas. Aseguramos prácticas de compensación justas y competitivas, alineadas con el desempeño y la equidad interna.



## Compromiso con la igualdad y el respeto

Reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a los derechos humanos en todos los niveles de la organización. Contamos con políticas y mecanismos específicos para prevenir y atender el acoso, la violencia laboral y cualquier forma de exclusión o trato desigual.

## GRI 2-7 Empleados

Categoría de empleados	Total	Distribución por género		Distribución por género						
		Mujeres	Hombres	Región Panamá	Región Panamá Oeste	Región Colón	Región Coclé (Penonomé)	Región Veraguas (Santiago)	Región Chiriquí (David)	Región Herrera (Chitré)
Plantilla de empleados	896	535	361	830	18	9	8	9	14	8
Temporal T. Completo	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indefinido T. Completo	894	533	361	828	18	9	8	9	14	8
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados

Al cierre de 2024, Banesco Panamá contaba con un total de 29 trabajadores que no forman parte de la plantilla directa. Estos profesionales fueron contratados a través de esquemas de tercerización (outsourcing), principalmente para apoyar asignaciones específicas o proyectos estratégicos de la organización. Su incorporación se realiza bajo criterios de especialización y temporalidad, asegurando siempre el cumplimiento de las normativas laborales aplicables y los estándares éticos del Banco.

Asuntos laborales,

# bienestar y beneficios

GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración

Detalle las remuneraciones medias y su evolución, desagregadas por género, edad y clasificación profesional:

MEDIA DE REMUNERACIONES EN (USD)		
Por género	2023	2024
Mujeres	2.414,08	2,436.32
Hombres	3.101,12	3.226,50
Por rango de edad	2023	2024
Hasta 29 años	1.592,39	1.514,12
De 30 a 50 años	2.886,31	2.873,28
51 años o más	5.354,14	5.414,19
Por clasificación profesional	2023	2024
En puestos directivos	7.609,15	8.143,96
En puestos técnicos	3.155,95	3.361,29

## Remuneración

### Determinación inicial del salario

Para fines de planificación y gestión salarial, utilizamos el concepto de COMP2, que representa la remuneración garantizada anual del colaborador. Este incluye:

- 13 meses de salario base
- Montos fijos o pagos garantizados legales y extralegales (como aguinaldo o bonificaciones contractuales)

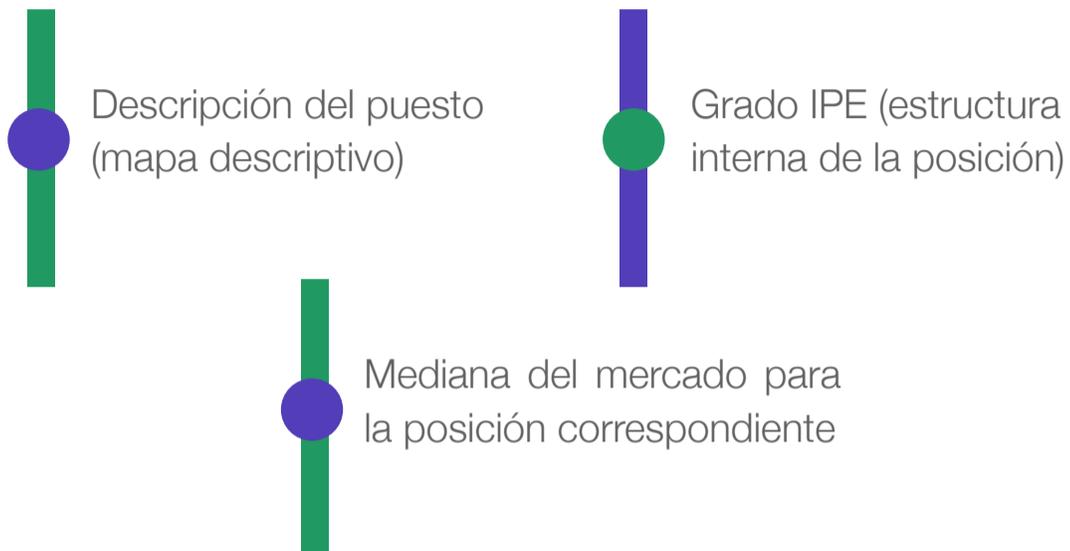


El cálculo de **COMP2** se realiza multiplicando el salario base mensual por el número de meses aplicables al paquete salarial.

# Asignación salarial

## en nuevas contrataciones

El salario inicial se determina con base en los siguientes criterios:



La oferta salarial es definida por el Oficial o Gerente de Compensación, Planilla y Presupuesto, y es gestionada por el Oficial de Atracción de Talento, en coordinación con el área solicitante.

## Rango salarial de referencia

- Los nuevos ingresos se ubican generalmente cerca del -20% del rango salarial de la estructura para la posición, con el objetivo de ofrecer un espacio de crecimiento profesional.
- El salario no se fija en función del último salario del ocupante anterior, sino del valor del puesto y las condiciones del mercado.
- Se permiten excepciones para posicionamientos superiores dentro del rango, dependiendo del perfil profesional y con los siguientes niveles de aprobación:

- Hasta la mediana: Oficial de Compensación.
- Hasta el máximo de la banda: Gerente de Compensación (para posiciones base, profesionales y gerentes de tercera línea) o Vicepresidente de Capital Humano (para gerentes de segunda línea y vicepresidentes).
- Por encima del máximo: Presidente Ejecutivo.



## Contrataciones de nuevos **empleados y rotación de personal**

Durante el año 2024, las contrataciones realizadas respondieron principalmente a la cobertura de vacantes generadas por rotación natural del personal, sin la creación de nuevas posiciones. En total, se incorporaron **158 nuevos colaboradores**, lo que representa una tasa de contratación del **17,02%**.

El grupo etario con mayor representación en las contrataciones fue el de 30 a 50 años (61,4%), seguido por los jóvenes menores de 30 años. En cuanto a género, el **57%** de los ingresos correspondió a mujeres, reflejando nuestro compromiso con la diversidad e inclusión.

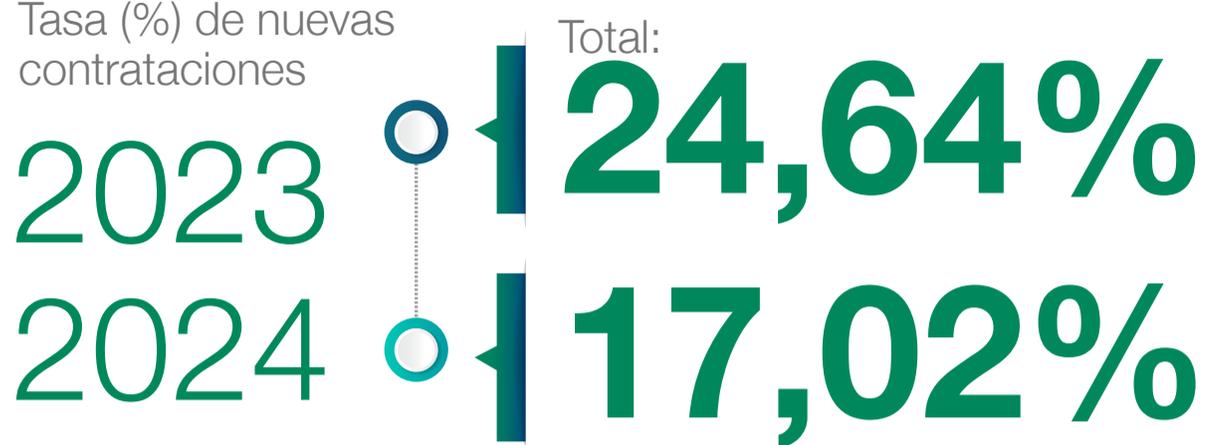
Los egresos registrados durante el período obedecieron tanto a causas involuntarias, vinculadas en su mayoría al desempeño o ajustes estructurales internos, como a salidas voluntarias, motivadas por oportunidades de crecimiento profesional o razones personales.

**Tabla 1: Número total de nuevas contrataciones**

<b>Por grupo etario</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
- Hasta 29 años	96	55
- De 30 a 50 años	137	97
- 51 años o más	4	6
<b>Por género</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
- Femenino	137	90
- Masculino	100	68
<b>Total contrataciones</b>	<b>237</b>	<b>158</b>

Nota: La tasa representa el porcentaje de nuevos ingresos respecto al total de empleados al inicio del año

**Tabla 2:**  
Tasa (%) de nuevas contrataciones



Nota: La tasa representa el porcentaje de nuevos ingresos respecto al total de empleados al inicio del año.

**Tabla 3: Tasas (%) de rotación de personal**

Indicador	2023	2024
Tasa general de rotación de personal (%)	25,57%	23,48%
Tasa de rotación por renuncia voluntaria (%)	9,25%	7,97%
Porcentaje de retiros voluntarios sobre el total (%)	36,18%	15,51%

Nota: Las tasas están expresadas en porcentaje del total de la fuerza laboral o de retiros, según corresponda.

**Tabla 4: Número de colaboradores por tipo de salida**

Tipo de salida	2023	2024
Colaboradores fallecidos	0	0
Retirados por pensión o vencimiento de contrato	1	0
Retirados por renuncia voluntaria	89	74
Despidos	145	144

Nota: Cifras en número total de personas. No incluye movimientos internos ni suspensiones temporales.

**Tabla 5: Tasa (%) de rotación de personal, distribuida por edad y género**

Por grupo etario	2023	2024
- Hasta 29 años	22%	49
- De 30 a 50 años	69%	150
- 51 años o más	9%	19
Por género	2024 (%)	Total 2024
- Femenino	59%	129
- Masculino	41%	89

Nota: Tasas expresadas como porcentaje sobre el total de colaboradores en cada categoría (edad o género).

# Actividades

## de bienestar realizadas

RS-GRI 401-2 Beneficios para empleados a tiempo completo que no se otorgan a los empleados temporales o a medio tiempo

Beneficio	Detalle	Uso en 2024
Día libre por cumpleaños	1 día libre	441 solicitudes
Días por antigüedad	Hasta 3 días libres	650 solicitudes
Early Summer Friday	2h libres viernes (dic-mar)	491 solicitudes
Cool Friday	3 viernes al año con 2h libres (abr-nov)	52 solicitudes
Permiso por defunción	Hasta 3 días libres	51 solicitudes
Licencia por matrimonio	Días libres	9 solicitudes
Licencia por paternidad/adopción	Días libres con goce de sueldo	8 colaboradores
Permisos personales remunerados	Por temas personales	104 solicitudes

# Salud y bienestar

- Seguro de vida y salud para 929 colaboradores
- Clínica empresarial
- Sala de lactancia
- Ferias de salud y bienestar
- Charlas y talleres de prevención
- Acceso al banco de sangre



# Principios de bienestar Banesco

Políticas internas que promueven el bienestar y la desconexión digital. Con seguimiento trimestral por Capital Humano para asegurar cumplimiento.

Reuniones solo dentro del horario laboral

Desconexión digital después de las **6:00pm**

Prohibido agendar reuniones en horas de almuerzo

Disfrute obligatorio de vacaciones (**sin acceso a sistemas**)

Reuniones efectivas bajo metodología PIER

Uso activo de beneficios por parte de líderes

## Apoyos económicos

Beneficio	Personas beneficiadas (2024)
Bono por nacimiento o adopción	31 colaboradores
Bono por matrimonio	5 colaboradores
Apoyo económico por defunción	11 colaboradores
Adelantos de salario por urgencia	3 colaboradores
Fondo de apoyo solidario (salud)	4 colaboradores
Fondo por catástrofes naturales	0 casos
Bono Día de la Madre	356 colaboradoras
Bono Día del Padre	221 colaboradores



# Beneficios Financieros

- Acceso a productos bancarios con tasas preferenciales (desde 6 meses de antigüedad)
- Descuentos en comercios aliados



## Modalidad de trabajo flexible

- Teletrabajo mixto (3x2 o 2x3)
- 228 colaboradores en esta modalidad al cierre de 2024



## Beneficios especiales aprobados por la Junta Directiva (2024)

Beneficio	Personas beneficiadas (2024)
Vale navideño	902 colaboradores
Aguinaldo navideño	897 colaboradores

RS-GRI 401-3

# Permiso parental

Permiso Parental	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados con derecho a permiso parental	384	575	361	533
Empleados que se acogieron al permiso parental	8	26	8	20
Empleados que regresaron al trabajo tras el permiso parental (mismo año)	8	26	8	20
Empleados que regresaron en el año anterior y continuaron empleados tras 12 meses (evaluación en el año actual)	8	22	8	16
Tasa de regreso al trabajo (%)	100%	100%	100%	100%
Tasa de retención (%)			100%	62%

## Salud y seguridad en el trabajo

RS-GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

En Banesco Panamá, contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional (SSO) orientado a prevenir riesgos laborales, promover el bienestar integral de los colaboradores y garantizar condiciones seguras de trabajo. Este sistema se encuentra formalizado mediante una Política y un Procedimiento de Salud, Seguridad e Higiene, que establecen las directrices para:

- **La notificación oportuna de condiciones inseguras o de salud.**
- **La respuesta ante emergencias y protocolos de actuación.**
- **La capacitación anual obligatoria, conforme a regulaciones locales.**

# Principales acciones realizadas en el 2024

- Capacitación en SSO y manejo de emergencias, impartida por el especialista de seguridad, dirigida a colaboradores de sucursales y oficinas centrales. Se abordan temas como ergonomía, riesgos frecuentes en oficinas y protocolos de evacuación.
- Entrenamiento especializado para brigadistas en el uso de extintores y respuesta ante emergencias como incendios o incidentes médicos.
- Actualización anual del cuerpo de brigadas de emergencia.
- Participación activa en simulacros generales, como medida de prevención y refuerzo de los protocolos internos.
- Promoción de la atención primaria en la Clínica Empresarial, incluyendo servicios como nutrición, seguimiento de condiciones crónicas (pre-diabetes, hipertensión, etc.).
- Programa de orientación emocional, disponible de forma gratuita en línea para colaboradores y sus dependientes.
- Ferias de salud y bienestar, con la participación de ópticas, especialistas en nutrición, masajes, gimnasios, clínicas y realización de exámenes médicos.
- Jornadas de vacunación (COVID-19, influenza, TDAP).
- Charlas educativas sobre salud y bienestar.
- Atención personalizada por parte del Especialista de Bienestar y SSO.
- Adecuación de espacios de trabajo según recomendaciones médicas específicas.
- Campañas de donación de sangre, abiertas a familiares de los colaboradores.



RS-GRI 403-2

## Identificación de **peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes**

En Banesco, promovemos una cultura de trabajo seguro, apoyada en nuestra Política de Salud, Seguridad e Higiene. Esta política orienta a los colaboradores en la identificación, prevención y reporte de condiciones inseguras, y detalla los procesos de actuación para preservar la salud, seguridad e higiene laboral de todos los grupos de interés.

### Mecanismos de reporte y control

- Contamos con un buzón de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) donde los colaboradores pueden reportar riesgos o condiciones inseguras. Estas notificaciones son gestionadas por la Especialista en Bienestar y SSO, quien canaliza las acciones correspondientes.
- La Especialista realiza inspecciones periódicas en todas las áreas y sucursales para verificar que las condiciones laborales sean seguras y saludables.

### Evaluación e investigación de incidentes

- En caso de incidentes o accidentes laborales, se activa un proceso formal de reporte a través de un formulario específico.
- Se realiza un análisis de causa raíz en conjunto con las partes involucradas (persona afectada y/o testigos), con el fin de determinar el origen del incidente (condición insegura, desconocimiento u omisión de un paso) y tomar medidas para prevenir su recurrencia.
- Las acciones correctivas pueden incluir eliminación o mitigación de riesgos, adecuaciones en los espacios o refuerzo de capacitaciones.



# Prevención y fortalecimiento de capacidades

**Durante 2024 se implementaron las siguientes acciones claves:**

- Semana de la SSO, con cápsulas informativas sobre manejo de emergencias.
- Capacitación de 44 líderes como figuras de control en salud y seguridad.
- Actualización del cuerpo de brigadas, actualmente compuesto por 83 colaboradores.
- Participación en el simulacro general anual del edificio corporativo, con activa intervención de nuestros brigadistas.



## Acceso a la política y formación obligatoria

La política de salud, seguridad e Higiene establece también las capacitaciones regulatorias obligatorias, que deben realizarse de forma anual para reforzar la cultura preventiva en la organización. Esta política se encuentra disponible para todos los colaboradores en el portal interno corporativo.

RS-GRI 403-5

## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

**Tabla de Formación sobre salud y seguridad en el trabajo**

Nombre del curso o taller	Tipo	Nº capacitados	Horas	Método
SSO En el trabajo	Regulatoria	937	1	Virtual

**Durante el año 2024**, los trabajadores externos contratados bajo la modalidad de outsourcing no fueron incluidos en los programas de formación en salud y seguridad ocupacional (SSO), dado que la gestión de esta figura no era administrada directamente por el área de Capital Humano.

No obstante, reconociendo la importancia de asegurar condiciones seguras y saludables para todo el personal que presta servicios al banco, para el 2025 se contempla formalizar un proceso de inducción para trabajadores tercerizados, el cual incluirá módulos específicos sobre salud, seguridad e higiene laboral. Esta iniciativa busca garantizar que los trabajadores bajo régimen de outsourcing también reciban orientación clara sobre los riesgos ocupacionales, los protocolos de actuación y las medidas preventivas aplicables en las instalaciones de Banesco Panamá.

## RS-GRI 404-1

# Promedio de **horas de formación** al año por empleado

### Tipos de capacitaciones

**Tabla 1: Horas de formación por tipo de capacitación y categoría de puesto**

	Actualización	Certificación	Desarrollo	Eventos Externos	Programa de desarrollo individual (PDI)	Regulatoria	Técnica	Total
Puestos de Dirección	827	36	1809	80	79	558	1236	4625
Puestos Técnicos	1837,5	0	1326	48	0	1713,5	4553,5	9478,5
Puestos Administrativos y Otros	2564,5	0	1623,5	0	0	2976	3440,5	10604,5
<b>TOTAL</b>	<b>5229</b>	<b>36</b>	<b>4758,5</b>	<b>128</b>	<b>79</b>	<b>5247,5</b>	<b>9229,5</b>	<b>24708</b>

### Puesto / Sexo

	Actualización	Certificación	Desarrollo	Eventos Externos	Programa de desarrollo individual (PDI)	Regulatoria	Técnica	Total
Dirección - Femenino	531	0	1147,5	48	79	358	980,5	4625
Dirección - Masculino	296	36	661,5	32	0	200	255,5	
Técnicos - Femenino	1031	0	803,5	32	0	914,5	2050	9478,5
Técnicos - Masculino	806,5	0	522,5	16	0	799	2503,5	
Administrativos - Femenino	1676	0	1075,5	0	0	1912,5	2230,5	10604,5
Administrativos - Masculino	888,5	0	548	0	0	1063,5	1210	
<b>TOTAL GENERAL (todas las filas)</b>	<b>5229</b>	<b>36</b>	<b>4758,5</b>	<b>128</b>	<b>79</b>	<b>5247,5</b>	<b>9229,5</b>	<b>24708</b>

2023

2024

**Horas de Formación**

	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Puestos de Dirección	2.551	1.731	3.065	1.560
Puestos de Técnicos	5.138	3.658	4.831	4.648
Puestos de Administrativos y otros	9.374	4.079	6.895	3.710
TOTAL	17.063	9.468	14.791	9.918

**Categoría del Puesto**

	Actualización	Certificación	Desarrollo	Eventos Externos	Programa de desarrollo individual (PDI)	Regulatoria	Técnica	Total
Dirección - Femenino	531	0	1147,5	48	79	358	980,5	4625
Dirección - Masculino	296	36	661,5	32	0	200	255,5	
Técnicos - Femenino	1031	0	803,5	32	0	914,5	2050	9478,5
Técnicos - Masculino	806,5	0	522,5	16	0	799	2503,5	
Administrativos - Femenino	1676	0	1075,5	0	0	1912,5	2230,5	10604,5
Administrativos - Masculino	888,5	0	548	0	0	1063,5	1210	
TOTAL GENERAL	5229	36	4758,5	128	79	5247,5	9229,5	24708

RS-GRI 404-2

## Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

En Banesco impulsamos el desarrollo continuo de nuestros colaboradores, especialmente aquellos identificados como talento de alto potencial o promovidos a posiciones de liderazgo. Para ello, aplicamos el modelo de aprendizaje integral 70-20-10, que combina:

- **70%** aprendizaje experiencial (proyectos, encargadurías, desafíos del rol),
- **20%** aprendizaje por exposición (mentoría, coaching, feedback),
- **10%** formación formal (cursos, talleres, capacitaciones).

A partir de esta identificación, cada colaborador recibe un Plan de Desarrollo Individual (PDI), diseñado de forma personalizada según sus necesidades de aprendizaje. Los PDIs incluyen acciones concretas, como participación en programas de mentoría o coaching, acceso a formaciones en liderazgo, asignación de encargadurías estratégicas y proyectos que fortalezcan las habilidades requeridas para su nuevo rol.

# Programas de transición laboral

Actualmente, la organización no cuenta con un plan que asista en el proceso de transición laboral como reinserción, retiro o despidos. Sin embargo, reconocemos su importancia y lo consideraremos un aspecto a desarrollar en futuras fases de gestión del talento.

RS-GRI 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Categoría de empleado	Mujeres evaluadas (%)	Hombres evaluados (%)	Total evaluado (%)
Puestos de Dirección	87,23%	87,00%	87,18%
Puestos Técnicos	90,85%	89,51%	90,20%
Puestos Administrativos y Otros	93,69%	91,98%	93,08%
<b>Total general</b>	<b>92,31%</b>	<b>90,58%</b>	<b>91,61%</b>

RS-GRI 405-1

Diversidad de órganos de gobierno y empleados

## a) Diversidad del órgano de gobierno (Consejo de Administración/Directorio)

Grupo etario	Mujeres	Hombres	Total
<30 años	108	73	181
30-50 años	400	260	660
>50 años	27	28	55
<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>361</b>	<b>896</b>

## b) Diversidad del personal

Categoría de empleado	<30 años	30-50 años	>50 años	Mujeres (%)	Hombres (%)
Puestos de Dirección		65	13	8,79%	9%
Puestos Técnicos	36	245	15	28,60%	40%
Puestos Administrativos y Otros	145	350	27	62,62%	52%
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>660</b>	<b>55</b>	<b>59,71%</b>	<b>40,29%</b>

# Ratio del salario por sexo frente al salario mínimo local



RS-GRI 405-2

Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

Horas de Formación	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Salario mínimo pagado en Banesco Panamá	USD 700,00	USD 700,00	USD 740,00	USD 740,00
Salario mínimo pagado en el Sector financiero de Panamá	USD 694,72	USD 694,72	USD 736,32	USD 736,32
Porcentaje pagado en Banesco Panamá por encima del salario mínimo del sector financiero país	100,76%	100,76%	100,50%	100,50%

## Tabla de distribución del salario mínimo

por categoría de empleado y género en el 2024

Categoría de empleado	Min. salario mujeres (USD)	Min. salario hombres (USD)	Ratio mujeres /hombres (%)	Total mujeres	Total hombres
Puestos de Dirección	2.560,00	3.980,00	64.32%	47	31
Puestos Técnicos	1.650,00	1.280,00	128,91%	153	143
Puestos Administrativos y Otros	740.00	740,00	100,00%	335	187
<b>Promedio general</b>			<b>97,74%</b>	<b>535</b>	<b>361</b>

# VII.



## Nuestra contribución con el **con el desarrollo sostenible**

[GRI 2-6; GRI 2-22; GRI 2-25;  
GRI 2-29; GRI 3-1; RS-GRI 302-1;  
RS-GRI 302-4; RS-GRI 303-5; RS-GRI 305-1;  
RS-GRI 305-2; RS-GRI 306-3; RS-GRI 306-4;  
RS-GRI 413-1]



## GRI 2-6

### Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Tabla de los principios, pactos, estatutos, alianzas e iniciativas desarrolladas externamente está suscrita o respalda la organización.

#### Tabla de acciones

# de asociación

Principio / Marco	Concepto	Valor Monetario 2024	Año de adhesión	Enfoque	Carácter
Pacto Global - Red Panamá	Alianzas	N/A	2022	Promueve un llamamiento a las empresas y organizaciones a que alineen sus estrategias y operaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Con el mandato de la ONU para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector empresarial.	Voluntario
SumaRSE	Alianzas	USD 5.000,00	2022	Sumarse es la organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá. Trabajamos de manera colaborativa con más de 240 organizaciones panameñas en acelerar la transición hacia un mundo sostenible.	Voluntario
Capacitaciones financieras	Iniciativa	USD 1.000,00	2022	Capacitaciones financieras AGROSILOS e Instituto Comercial Panamá	Obligatorio
Mitradel/PNUD	Iniciativa	N/A	2018	SíGénero Panamá.	Voluntario
Reduce tu Huella de Carbono (Mi Ambiente)	Pacto	N/A	2022	Medición y seguimiento de nuestras emisiones para establecer KPIs	Obligatorio
Ancón	Pacto	USD 3.111,60	2022	Compensación de Huella de Carbono de la operativa 2021	Obligatorio
The International IREC Standard	Pacto	USD 16.295,00	2022	Certificación de consumo energético mediante energía renovable.	Obligatorio
Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI)	Pacto	% anual sobre utilidades	2018	UNEP FI es una alianza entre ONU Medio Ambiente y el sector financiero global, con los objetivos de involucrar al sector financiero en la transición hacia un desarrollo sostenible. Una red de más de 200 instituciones financieras, entre bancos, aseguradoras e inversores, de 51 países	Voluntario
Naciones Unidas, ONU	Pacto	N/A	2017	Iniciativa que busca la implementación de 10 principios en materia de DDHH, prácticas laborales, medio ambiente y anticorrupción, derivados de declaraciones de Naciones Unidas, que gozan de consenso universal.	Voluntario
ONU Mujeres/Pacto Mundial	Pacto	Iniciativa que propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas, su participación en el liderazgo y la toma de decisiones.	2018	Iniciativa que propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas, su participación en el liderazgo y la toma de decisiones.	Voluntario

## Tabla de iniciativas de patrocinio

Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2024	¿La organización participa en algún órgano de gobierno?
La Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá	Acciones de Patrocinio	USD 40.000,00	No
Fundación Pro Niños del Darién	Acciones de Patrocinio	USD 1.200,00	No
Sociedad de esposas de banqueros de Panamá	Acciones de Patrocinio	USD 1.350,00	No
FundaCáncer	Acciones de Patrocinio	USD 500,00	No

## Tabla de iniciativas de acción social

Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2024
Presupuesto Participativo	Inversión en la comunidad	USD 80.000,00
Emprendedores Banesco	Impulsar a los emprendedores mediante capacitaciones	USD 80.000,00
Parque de Amor Banesco	Impacto Ambiental en comunidades de Arraiján	USD 15.000,00

# Nuestra contribución al desarrollo sostenible

## GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Somos una organización firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas, Miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y comprometidos con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs).

Nuestra gestión se identifica con el Plan Estratégico Nacional (PEN 2030) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, de los que Banesco Panamá, contribuye al logro en 11 de los 17 objetivos:



**Objetivo 1**  
Fin de la pobreza



**Objetivo 5**  
Trabajo decente  
y crecimiento  
económico



**Objetivo 9**  
Acción por el clima



**Objetivo 2**  
Salud y bienestar



**Objetivo 6**  
Industria,  
innovación  
e infraestructura



**Objetivo 10**  
Paz, justicia e  
instituciones  
sólidas



**Objetivo 3**  
Educación  
de calidad



**Objetivo 7**  
Reducción de las  
desigualdades



**Objetivo 11**  
Alianzas  
estratégicas



**Objetivo 4**  
Igualdad de  
género



**Objetivo 8**  
Producción y  
consumo  
responsables

Continuamos reforzando la **Política Corporativa de Sostenibilidad** que define los objetivos y principios ambientales y sociales, para alcanzar un desempeño sostenido que permita impactar positivamente en la operación de la organización. Se compromete a su vez, con el cumplimiento de los derechos humanos y en hacer viable el Sistema de gestión ambiental y social (SGAS), cumpliendo con la Lista de exclusión, en alineación con estándares internacionales, incluyendo las ocho normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la IFC.

# Nuestra declaratoria de compromisos 2030

Contamos con una **Declaratoria de Compromiso Banesco** que involucra, **una hoja de ruta estratégica al 2030**, orientando nuestras acciones desde **los altos ejecutivos y que permean a toda la organización** en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG) con visión hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los desafíos del contexto nacional e internacional.

## Nuestros retos y oportun

Declaratoria de Compr

**2023**

- Compensación por terceros 100%

**2024-2026**

- Compensación terceros 90%
- Compensación Sucursales 10% (3 nuevas sucursales con energía renovada)

**2027-2029**

- Compensación por terceros 80%
- Compensación Sucursales 20%

Neutralidad de carbono 0 en nuestra operativa.



**2023-2025**

- Menor impacto en la gestión de residuos en área administrativa
  - Firma Digital fase I (Interna)
  - No utilización de slips en: Depósitos, retiros, pagos a préstamo cuota regular, pagos a tarjetas y extra créditos.

**2025-2030**

- Menor residuos en el negocio de acuerdo a la normativa
- Firma digital fase II (Clientes)

Residuo CERO en el 50% de las sucursales y oficinas.



**Gestión de Riesgo Ambiental escalable.**

Reforzamiento de mecanismos de evaluación de riesgo de cambio climático.



Esta iniciativa no solo guía nuestros esfuerzos internos, sino que también funciona como una plataforma activa de comunicación en espacios de diálogo multisectorial. Ponderado mediante el alcance de objetivos medibles y acciones concretas, como la emisión de un bono verde, el fortalecimiento de la gobernanza sostenible y el reporte de sostenibilidad como un paso voluntario que ha contribuido a ser de las primeras entidades bancarias en impulsar estas buenas prácticas.

## Prácticas sostenibles

Compromiso Banesco



### 2023-2025

- Masivo y Pymes: Portafolio de paneles solares y autos híbridos
- Banca verde

### 2025-2030

- Concepto de Banca Verde Banesco (Bonos)
- Banca Social

### 2023: Pilares RSE e Implementación del Sello RSE:

- Posicionar el Sello RSE a nivel interno y externo con piezas de comunicación de trayectoria y el porqué del Compromiso Banesco
- Conferencia de prensa de lanzamiento
- Utilización del sello en todos los proyectos de exposición de RSE

### 2023-2025

- Caracterización en función de variables ASG

### 2025-2030

- Apoyo en cadena de valor del cliente

Gracias a los avances de los objetivos alcanzados, nos hemos posicionado como una de las organizaciones líderes en sostenibilidad en el país. Siendo el 2024, un año de reconocimiento para Banesco Panamá como la

**14.<sup>a</sup> empresa más sostenible del país y la 5.<sup>a</sup> en el sector bancario**

de acuerdo con el ranking de MERCO Panamá.



# Mesa ejecutiva de sostenibilidad

Mantenemos una Política de sostenibilidad donde la gobernanza de la misma se regirá por los siguientes órganos:

I.

Junta directiva

II.

Comité de riesgo

III.

Mesa ejecutiva de sostenibilidad, en su rol de asesor y desarrollador

Por lo cual, nuestra mesa es presidida por la Gerencia General de periodicidad trimestral y representa un mecanismo estratégico de gobernanza que articula, orienta y da seguimiento a las iniciativas ASG dentro de Banesco Panamá.

Su función principal es asegurar que los compromisos asumidos por la organización en materia de sostenibilidad se integren de manera transversal en todas las áreas del negocio y se alineen con la visión de largo plazo reflejada en nuestra Declaratoria de Compromisos 2030 y se compone por las siguientes áreas con derecho a voz y voto:

- Vicepresidencia de Cumplimiento
- Vicepresidencia de Negocios y Medios de pago
- Vicepresidencia de créditos Especiales, cobranza, legal y gobierno corporativo
- Vicepresidencia Control y riesgo
- Vicepresidencia de Finanzas, créditos y servicios administrativos
- Vicepresidencia de Capital Humano
- Vicepresidencia de Tecnología, Operaciones y Transformación digital
- Vicepresidencia de Auditoría
- La secretaría está a cargo de Experiencia del Cliente, Omnicanalidad y Procesos, representada por la Coordinadora de Sostenibilidad.

## Inversión de sostenibilidad

	2023	2024
Inversión en sostenibilidad / RSE	USD 486.882	USD 360.957

Nota: Cifras provenientes de los Estados Financieros Auditados 2024.

Durante el período reportado, la inversión total en sostenibilidad reflejó una disminución frente al año anterior. Este ajuste responde al proceso de reenfoque estratégico emprendido por el área de Sostenibilidad, orientado a alinear los recursos con los temas materiales priorizados y los objetivos de impacto a largo plazo.

Esta optimización refleja un cambio en la manera en que se gestionan los programas, priorizando aquellas iniciativas con mayor efecto transformador, medible y coherente con la estrategia de sostenibilidad de Banesco Panamá. Este proceso ha permitido fortalecer alianzas claves con proveedores especializados técnicamente en sostenibilidad, gestión de impacto ASG, generando resultados más alineados con los compromisos asumidos ante nuestros grupos de interés.



# Conexión con nuestros grupos de interés

GRI 3-1

## Proceso para determinar los temas materiales

El proceso de determinación de los temas materiales de Banesco Panamá se desarrolló desde el 2020, adoptando un enfoque basado en la **identificación y evaluación de impactos significativos** desde la perspectiva de la organización y sus grupos de interés.

### 1. Identificación de impactos

El proceso inició con la revisión de informes de sostenibilidad de referentes del sector financiero, para identificar tendencias y expectativas comunes. Posteriormente, se elaboró un **inventario de temas relevantes** a partir de la estrategia de sostenibilidad del banco, su modelo de negocio, sus operaciones y su entorno.

### 2. Evaluación y priorización de impactos

Se aplicaron encuestas a colaboradores clave de distintas áreas, quienes evaluaron los temas pre identificados considerando factores como:

- Existencia de requisitos legales
- Riesgo económico en caso de no gestión
- Interés manifestado por grupos de interés
- Impacto potencial en reputación
- Alcance y gravedad del impacto en la sociedad o el ambiente
- Capacidad de la organización para detectar y gestionar dicho impacto

Este análisis fue complementado con un taller de validación con líderes de proceso, donde se profundizó en los atributos de cada tema y se reforzó su pertinencia desde la visión operativa y estratégica.

### 3. Priorización y consolidación de los temas materiales

A partir del análisis de criticidad, se consolidaron 12 asuntos materiales agrupados en tres dimensiones de sostenibilidad: económica, social y ambiental. Todos los temas fueron considerados relevantes y ninguno quedó excluido por bajo impacto o bajo riesgo.

Los temas con mayor prioridad, tanto para la organización como para sus grupos de interés, fueron:

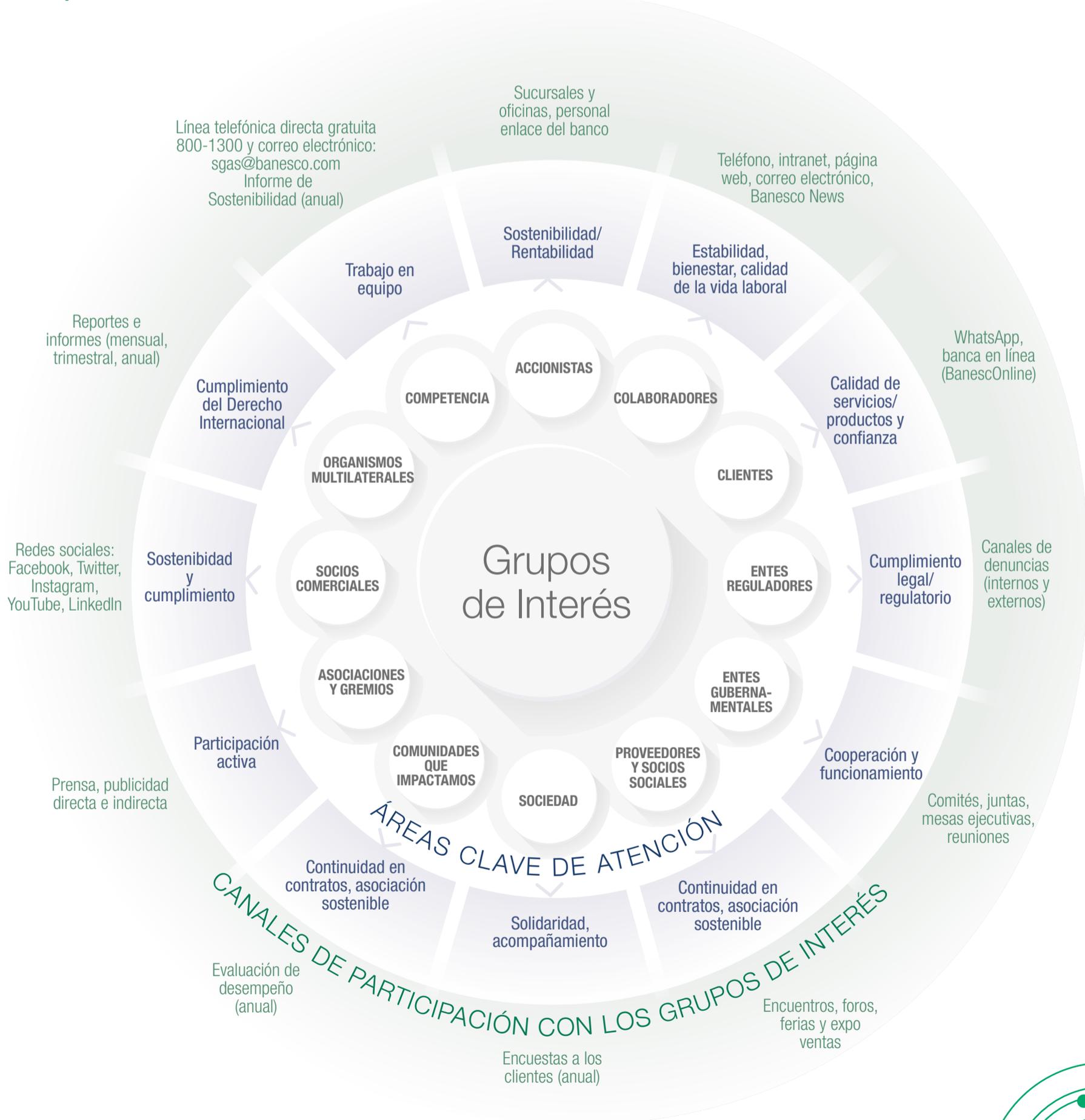
- Reactivación económica
- Cumplimiento legal y/o regulatorio
- Gobierno corporativo, ética y transparencia
- Experiencia del cliente

## 4. Cobertura organizacional de los temas

Los temas materiales identificados tienen un carácter transversal en la operación de Banesco Panamá y se gestionan en todas las áreas de negocio. Algunos temas también involucran la cadena de suministro (como compras responsables y gestión ambiental), mientras que otros tienen un enfoque estratégico interno (como la tecnología, el talento humano o la ética corporativa).

Este ejercicio de materialidad sirvió como base para definir las prioridades estratégicas en sostenibilidad y orientar la rendición de cuentas de forma coherente con los Estándares GRI.

## Grupos de interés

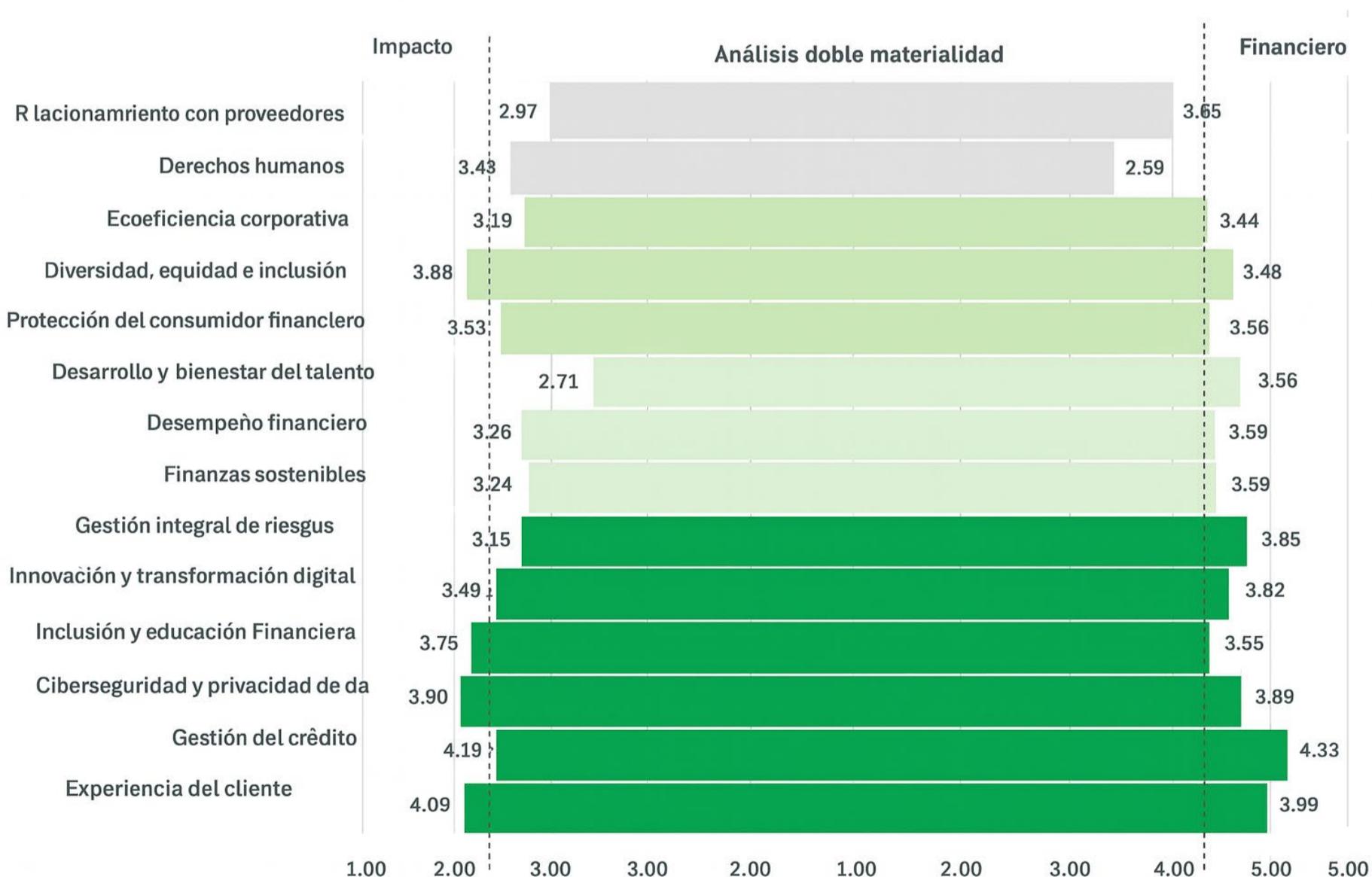


# Nuestra evolución para una banca con propósito

Para el año 2024, iniciamos un esfuerzo conjunto a Valora Consultores, para realizar nuestro primer análisis de doble materialidad con el objetivo de fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad, alineados a estándares internacionales como GRI, SASB, ESRS y marcos regulatorios emergentes. Esto como una prioridad para identificar los temas más relevantes desde la perspectiva financiera y de impacto.

Su inclusión en nuestro informe de sostenibilidad mejorará la transparencia, y fortalecerá la estrategia del banco por alinear las prioridades con las expectativas de los stakeholders y las tendencias globales.

Este enfoque nos permite replantear los temas que tienen mayor impacto hacia fuera (social, ambiental, económico) y aquellos que tienen relevancia financiera para el banco.



Gestión Continua
  Material de Impacto
  Material Financiero
  Doblemente material



# Gestión de riesgos e impactos

## GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos

En Banesco Panamá contamos con un enfoque integral de gestión de riesgos, orientado a prevenir, mitigar y, cuando sea necesario, remediar los impactos negativos que puedan generarse en nuestras operaciones, servicios o relaciones con los grupos de interés. Este enfoque se alinea con los requerimientos de la **Superintendencia de Bancos de Panamá** y con buenas prácticas internacionales de gobernanza y sostenibilidad.

Los principales riesgos gestionados incluyen:

- 1. Riesgo de Mercado:** Mitigado mediante el establecimiento de límites en cuanto a actividades permitidas, exposición máxima, duración, concentración y pérdidas potenciales, resguardando así el capital del Banco.
- 2. Riesgo de Crédito:** Gestionado a través de un sistema de concesión descentralizado, apoyado por modelos estadísticos validados y un seguimiento continuo de la calidad de la cartera. Esto permite identificar tempranamente posibles deterioros y aplicar medidas correctivas oportunas.
- 3. Riesgo de Liquidez:** Aseguramos la disponibilidad de activos líquidos suficientes para hacer frente a escenarios adversos, mediante controles que permiten anticipar necesidades de liquidez en situaciones de tensión.
- 4. Riesgo de Tasa de Interés:** Se utilizan modelos de medición para establecer límites y analizar la sensibilidad del margen financiero ante posibles variaciones en las tasas de interés.
- 5. Riesgo Cambiario:** Se analiza la exposición en divisas relevantes, controlando las posiciones netas para evitar impactos financieros negativos sobre los activos y pasivos del banco.
- 6. Riesgo Operativo:** Identificamos y gestionamos riesgos derivados de procesos, personas, sistemas o factores externos. Se evalúa la efectividad de los controles existentes y se implementan acciones correctivas para mantener los riesgos dentro del apetito institucional definido.
- 7. Riesgo Tecnológico y de Ciberseguridad:** Implementamos medidas preventivas y correctivas para mitigar riesgos relacionados con el uso de tecnologías de la información, incluyendo ataques como ransomware, phishing, inyecciones SQL y denegaciones de servicio (DDoS).

8.

**Riesgo Ambiental y Social:** Evaluamos el impacto potencial de nuestras operaciones y relaciones comerciales, buscando evitar o minimizar impactos negativos, al tiempo que promovemos impactos positivos en la sociedad y el entorno.

9.

**Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se aplican controles rigurosos para prevenir el uso del banco con fines ilícitos, tanto a nivel nacional como internacional, en cumplimiento con las regulaciones locales y estándares globales.

## Mecanismos de **gobernanza y remediación**

Para asegurar una adecuada gestión de estos riesgos y el tratamiento de impactos negativos, contamos con una **estructura organizacional sólida**, con unidades especializadas y roles claramente definidos. Estas unidades, tanto estratégicas como operativas, comparten la responsabilidad de monitorear, gestionar y, cuando se requiere, implementar medidas de remediación o reparación de impactos.

Además, los riesgos se revisan periódicamente por comités especializados y se mantienen canales de reporte y monitoreo activo, garantizando que cualquier afectación pueda ser gestionada de forma oportuna, transparente y eficaz.

### Los retos para los próximos años vinculados en materia de gestión de riesgos y oportunidades de carácter ambiental tenemos:

1

#### Sellos/ Reconocimientos Sostenibles

- Declaratoria de “Las 50 primeras organizaciones carbono Neutro”
- Sello por cuantificación de gases de efecto invernadero (Reduce tu Huella Corporativa Carbono).
- Sello por cuantificación de programa Reduce Tu Huella Hídrica

2

Certificación de consumo energético mediante energía renovable otorgado por The International REC Standard. Con lo que podemos afirmar que operamos al **100% con energía limpia**. Esta certificación la obtendremos el primer trimestre del 2025.

3

Realizamos mensualmente el cálculo de la huella de carbono considerando el alcance 1 y 2 de nuestra operativa. Esto es monitoreado a través de un indicador que se presenta en los Comité de Riesgo que se realiza mensualmente a través de la gestión.

# 4

Establecer una Banca verde Corporativa y personas, para que el banco tenga la capacidad de competir o alinearse a las nuevas tendencias dentro de la plaza, por ello:

Incorporar dentro del portafolio del Banco un producto verde (sostenible). Por esto, como primer paso, hemos identificado aquellas operaciones que son consideradas sostenibles, como también las que tienen potencial para serlo.

Recibimos asesoría para el desarrollo de productos verdes, desarrollando tres prototipos que debemos evaluar durante el 2025.

# 5

Automatización de la gestión operativa.

# 6

Buscamos mantener la relación con nuestros diferentes grupos de interés fortaleciendo nuestro compromiso con UNEP FI, bajo los Principios de una Banca Responsable.

# 7

Robustecer la gestión del riesgo ambiental y social, buscando mejorar la gestión y medición de la misma.



## Nuestro desempeño ambiental

Recursos	Referencia	2023	2024
Gastos e inversiones ambientales (derivados de la certificación ambiental, sustitución de equipos o luminarias, consultoría ambiental, etc.)	USD	61.300	64.382
Número de empleados dedicados a la gestión ambiental	Unidades	3	1
Horas de formación ambiental impartidas a empleados	Horas	33	120
Membresía de UNEP FI	USD	8.210	8.210

Durante 2024, en Banesco Panamá reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental a través de acciones concretas orientadas a la eficiencia energética y la reducción de nuestra huella de carbono. Entre los principales hitos del año, destaca la finalización de la instalación de sistemas de energía solar fotovoltaica en nuestras sucursales de **Market Plaza y La Chorrera**, proyectos que representan un paso significativo hacia la transición energética del banco.

Como parte de esta inversión en energías renovables, se efectuó el pago correspondiente a los paneles solares de la sucursal de Chorrera por un monto de **USD 49.982,40**. Esta tecnología permite a nuestras instalaciones operar de forma más eficiente, reduciendo su dependencia de fuentes tradicionales de energía y disminuyendo las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestras operaciones.

Adicionalmente, invertimos **USD 14.400,00** en servicios de gestión de residuos reciclables de Banesco y Banesco Seguros, como parte de nuestro compromiso con una economía circular y la reducción de residuos sólidos enviados a vertederos.

En paralelo, re-lanzamos nuestra campaña interna **“Deja tu Huella”**, desplegada en edificios corporativos, sucursales y plataformas internas de comunicación, con el objetivo de sensibilizar y movilizar a colaboradores y clientes hacia prácticas más sostenibles en su día a día.

Gracias a estas acciones, logramos una reducción del 5% en el consumo energético total durante 2024. Este resultado refleja el impacto positivo de nuestras iniciativas de eficiencia operativa, y evidencia nuestro compromiso continuo con el uso responsable de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático.

## RS-GRI 302-1

### Consumo de energía dentro de la organización

Dentro del cálculo de consumo energético, solo se reportan dos fuentes: gasolina y diésel. **De ellas, el diésel/gasóleo es la fuente con menor participación relativa en litros**, por lo tanto, se clasifica como el consumo bajo dentro del total registrado en el año 2024. El resto de los combustibles convencionales no son utilizados por la organización, por lo que no se consideran dentro del cálculo.

Consumo de combustibles convencionales	Unidades	2023	2024
Gasolina	GJ	170,18	169,21
Diésel/ Gasoil	GJ	141,12	86,36
		<b>311,30</b>	<b>255,58</b>

Consumo de energía autoproducida renovable	Unidades	2023	2024
A partir de aerogeneradores	GJ	0,00	0,00
A partir de paneles fotovoltaicos	GJ	0,00	163,45
		<b>0,00</b>	<b>163,45</b>

Nota: Los datos están vinculados con los consumos reportados en las tablas anteriores

Consumo directo de energía	Unidades	2023	2024
Consumo directo no renovable	GJ	7.782,65	6.222,00
Consumo directo renovable	GJ	5.839,79	6.680,30
		<b>13.622,44</b>	<b>12.902,00</b>

## RS-GRI 302-4 Reducción del consumo energético

Reducción consumo energético	Unidades de medidas	2023	2024
Consumo total de energía	MWh	3.697,62	3.512,94
	GJ	13.622,44	12.902,00
Porcentaje de reducción	%	No aplica	5,3%

Nota: Método de comparación simple. Estamos comparando el 2023 y 2024, considerando que las condiciones operativas son bastante estables.

Para el período 2024-2025, hemos establecido un plan ambicioso para incrementar el uso de energías renovables en nuestras operaciones. En 2024, alcanzamos un hito significativo en nuestra transición hacia un modelo energético más sostenible: por primera vez, las energías renovables superaron a las fuentes de energía no renovables en nuestra matriz energética. Este logro no solo refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, sino que también marca el inicio de una nueva era en la que la energía limpia se convierte en la base de nuestro desarrollo energético.

A pesar de mantener el mismo nivel de actividad operativa, **hemos logrado reducir nuestro gasto energético en un 5% en 2024**. Este resultado demuestra que es posible combinar el crecimiento y la eficiencia operativa con la responsabilidad ambiental.

### Declaraciones de redención - IREC's



**1 702.714000 MWh**

Electricidad generada a partir de fuentes renovables

Código de verificación:  
3 6 3 2 9 2 3 6



**1 810.234600 MWh**

Electricidad generada a partir de fuentes renovables

Código de verificación:  
6 2 2 9 4 7 9 3

## RS-GRI 303-5 Consumo de agua

Durante los últimos tres años, el volumen de agua consumido por la organización ha presentado una consistencia notable, sin fluctuaciones de gran magnitud. Con un número de sucursales que se ha mantenido sin cambios, el indicador de consumo hídrico del 2024 se sitúa por debajo del registrado en 2023, alcanzando una reducción del 6.3%.

Esta optimización en el uso del agua refleja un compromiso con la sostenibilidad de los recursos y la potencial adopción de procesos operativos más eficientes en términos de gestión hídrica. Este resultado positivo se atribuye directamente a la implementación de campañas de sensibilización dirigidas al fomento de prácticas responsables en el uso del agua dentro de nuestras oficinas y sucursales.

Consumo de agua (m3)	2022	2023	2024
Aguas superficiales: humedales, ríos, lagos y océanos	0,00	0,00	0,00
Aguas subterráneas	0,00	0,00	0,00
Aguas pluviales captadas y almacenadas por la organización	0,00	0,00	0,00
Consumo de aguas residuales (ej: aguas de proceso empleadas para riego)	0,00	0,00	0,00
Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua	10.904,19	12.220,70	11.450,00
<b>TOTAL</b>	<b>10.904,19</b>	<b>12.220,70</b>	<b>11.450,00</b>

El consumo de agua en nuestra organización se distribuye en cuatro áreas principales presentes en todas las sucursales. La mayor parte corresponde al uso sanitario en baños (inodoros, orinales y lavamanos) y al uso personal en los fregaderos de las cafeterías por parte de los colaboradores. Adicionalmente, se utiliza una cantidad significativa para las labores diarias de limpieza de las instalaciones, como trapear y diluir productos. Finalmente, una porción del consumo se destina a los dispensadores de agua potable con filtro, para el consumo directo tanto de nuestro personal como de los clientes que nos visitan.

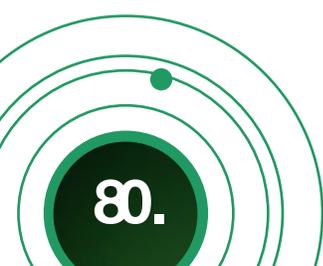
## Variación en emisiones de GEI (2022–2024)

RS-GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

RS-GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)

Herramienta 2024				
Emisiones de GEI	Unidades	2022	2023	2024
Alcance 1 (combustibles y fugas de gases refrigerantes)	tCO2eq	20,02	21,72	17,68
Alcance 2 (electricidad adquirida)	tCO2eq	680,28	728,8	692,4
Alcance 3 (opcional)	tCO2eq	No.disponible	No.disponible	No.disponible
		<b>700,3</b>	<b>750,52</b>	<b>710,08</b>

Calculamos nuestra huella de carbono sumando las emisiones de los Alcances 1 y 2, utilizando los factores de emisión estandarizados que proporciona la herramienta de cálculo del programa Reduce tu Huella (RTH) Corporativo de Mi Ambiente.



Para el Alcance 1, cuantificamos las emisiones directas multiplicando los datos de consumo de combustible de nuestra flota de vehículos y el diésel de las plantas eléctricas por sus factores correspondientes.

En cuanto al Alcance 2, calculamos las emisiones indirectas generadas por nuestro consumo de energía eléctrica, aplicando el factor de emisión de la red nacional provisto por la misma herramienta. La medición de nuestra huella no es solo un reporte, sino el reflejo de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, permitiéndonos identificar áreas clave para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir activamente a la acción climática del país.

Para calcular las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel organizacional, RTH Corporativo – Carbono utilizó dos metodologías internacionales reconocidas:

- El Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (ECCR) del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).
- Las Directrices de 2006 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC).

La combinación de estas metodologías es posible porque son consistentes entre sí, lo que garantiza que los resultados de las emisiones sean comparables.

## Aclaratoria sobre la variación en emisiones de GEI (2022–2024)

La diferencia que contrasta los resultados de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) calculados con la herramienta de 2023 correspondiente al informe de ese año y este reporte 2024, no corresponde a un aumento real en las emisiones de la organización.

Esta variación se debe a una actualización en la herramienta de cálculo utilizada en 2024 por parte del Ministerio de Ambiente del Programa "Reduce tu huella Corporativa", específicamente en el factor de emisión asociado a la electricidad adquirida (Alcance 2).

Gracias a esta mejora metodológica, los resultados reflejan de manera más precisa las emisiones conforme a los factores de emisión vigentes, pero no representan un incremento en el consumo energético ni en la intensidad de emisiones.

La herramienta de cálculo de RTH Corporativo – Carbono se basa en la utilización del método de uso de factores de emisión, por su alta versatilidad, alto grado de precisión, su flexible modalidad de cálculo y por la característica de poder ser asequible y utilizable por cualquier organización que desee incursionar en la gestión de la huella de carbono.

Además, en este reporte se incorpora, dentro del alcance organizacional a la subsidiaria Banesco Seguros, S. A. (Panamá), para el cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 1 y 2, conforme al enfoque de control operativo, de acuerdo con lo establecido en el Estándar GRI 305: Emisiones.

Hasta mediados de 2024, el personal se encontraba distribuido entre dos edificios: uno propiedad del banco y otro de la aseguradora, ambos pertenecientes a la misma entidad matriz. Durante ese período, los consumos de electricidad y agua se registraban de manera conjunta y se asignaban en función de un criterio histórico de uso: 56,4% para el banco y 43,6% para la aseguradora.

A partir del segundo semestre de 2024, todo el personal de la aseguradora fue reubicado en la Torre Banesco (sede del banco), compartiendo instalaciones con el personal del banco. Esta reubicación implica que los servicios (electricidad, agua y otros consumos asociados) son gestionados de manera centralizada por el banco, sin una separación funcional ni técnica entre ambas entidades.

Dado que el banco ejerce control operativo sobre las instalaciones compartidas y que asume la gestión y el pago total de los servicios, se considera apropiado incluir los consumos asociados a la subsidiaria aseguradora dentro del inventario del banco para los Alcances 1 y 2. Esta decisión refuerza la transparencia y consistencia metodológica del reporte, reflejando con mayor precisión la huella ambiental efectiva de la operación consolidada.

## RS-GRI 306-3 Residuos generados

En el 2024 mantuvimos las siguientes medidas:

1. Reciclaje en los edificios administrativos de diferentes materiales como son: papeles, cartón, aceites, baterías, entre otros.
2. Iniciativas de reciclaje de plástico tipo 1 con la Fundación Botellas de Amor.
3. Logramos el Residuo CERO en todas las sucursales, eliminando los slips para realizar las diferentes transacciones.
4. Jornada de reciclaje llamada 'Reciclatón' para que los colaboradores traigan material de sus casas.

Residuos no peligrosos generados	Unidad	2023	2024
Papel blanco	T	6,54	3,57
Papel cartón	T	5,72	5,10
Tetrabrik	T	0,01	0,01
Plástico	T	0,05	0,04
Vidrio	T	0,06	0,02
Hierro	T	0,011	0,01
Aluminio	T	0,17	0,19
Cables	T	0,00	0,00
Acero	T	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>12,56</b>	<b>8,93</b>

Residuos peligrosos generados	Unidad	2023	2024
Baterías AA	T	0,14	0,04
Tóner	T	0,01	0,03
Tarjetas trituradas	T	0,00	0,00
Tubos fluorescentes (unidad)	T	0,01	0,00
Aceites usados	T	0,03	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0,19</b>	<b>0,07</b>

## RS-GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación

Nos enorgullece destacar que gracias al re-aprovechamiento del residuo plástico 1, hemos podido inaugurar nuestro tercer Parque de Amor Banesco hecho 100% de plástico destinado al descarte en colaboración con la Fundación Botellas de Amor.

Este logro, es fue un paso más hacia la sostenibilidad y el bienestar comunitario, brindando un espacio de recreación infantil construido 100% con material de plástico reciclado gracias a los esfuerzos de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad Emberá Purú de San Miguelito, beneficiando a más de 800 niños y niñas de la zona.

Adicionalmente, compartimos más detalles sobre el origen del resto de los los materiales reciclados:

- Residuos domésticos de los colaboradores en su día a día, como lo son bebidas (plástico, tetrabrik, latas de aluminio), las cuales se acopian en la estación de reciclaje de la casa matriz, que también cuentan con dos contenedores para reciclar baterías alcalinas y aceite de cocina usado. En complemento, organizamos una jornada anual de reciclaje llamada 'Reciclatón' para que los colaboradores de la casa matriz, puedan traer sus materiales de sus casas.
- Producto de la operativa diaria, como el descarte de papel blanco. Por otro lado, el cartón, es el descarte de las cajas de equipos e insumos varios.
- Hay otros materiales que se generaron debido a los trabajos de remodelaciones realizados en algunas oficinas de la casa matriz durante el 2024.

Tipo de residuo	Cantidad (T)	Método de desvío
Plástico 1	1,62	Reaprovechamiento
Papel blanco	3,57	Reciclaje
Papel cartón	5,10	Reciclaje
Tetrabrik	0,01	Reciclaje
Plástico 2	0,04	Reciclaje
Vidrio	0,02	Reciclaje
Hierro	0,01	Reciclaje
Aluminio	0,19	Reciclaje
Acero	0,00	Reciclaje
<b>TOTAL</b>	<b>10,55</b>	



## Impacto en la comunidad

**RS-GRI 413-1** Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo



Desde nuestra estrategia de Sostenibilidad, mantenemos el compromiso con cinco ejes de acción en donde generamos una variedad de programas y proyectos que impulsan el desarrollo sostenible de nuestro país, tomando como referencia los principios establecidos en el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact), la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

## Es así como desarrollamos los ejes de:



En el marco de participación de la comunidad local e impacto y desarrollo en cuanto inversiones de infraestructuras, **destacamos que en Banesco sabemos que para un verdadero cambio, la ciudadanía debe ser protagonista de su historia.** Por esta razón, impulsamos la Innovación social, como un pilar de nuestra sostenibilidad que comprende “el proceso que experimenta la resolución de problemas sociales a través de una implicación de la propia comunidad afectada. Esto supone que los ciudadanos dejan de ser receptores pasivos de acciones institucionales, para convertirse en protagonistas y productores de sus propias soluciones.”

Con más de siete años de trayectoria, nuestro programa insignia de sostenibilidad, Presupuesto Participativo Banesco (PPB), se ha comprometido con los más de 300 mil beneficiarios impactados directa e indirectamente; realizando una inversión social a lo largo de estos años por más de USD 520 Mil dólares otorgados en fondos no reembolsables a 37 organizaciones con bases comunitarias en todo Panamá, que buscan visibilizar problemáticas sociales comunes y planteen soluciones concretas para sus entornos.



En el 2024 se realizó una convocatoria a nivel nacional, incluyendo zonas comarcales indígenas y de esta forma, se alcanzaron más de 106 postulaciones de organizaciones, de las cuales finalmente 20 participaron en el proceso de formación y presentación en la gran Asamblea General. Para esta edición se contó con un presupuesto de USD 80 Mil dólares destinados a la asignación de fondos no reembolsables a las organizaciones que plantearon soluciones concretas, alcanzables y medibles a las necesidades, en las cuatro categorías: Salud, nutrición, y/o educación, ambiente, inclusión social, cultura y deporte.

**Las iniciativas beneficiadas tienen como propósito el bienestar común, con alcance e impacto colectivo y que generarán la mejora de la calidad de vida en sus comunidades:**

## Tabla de ganadores Presupuesto Participativo Banesco 2024

Categoría de acción	Programa / Iniciativa	Estado del proyecto	Inversión monetaria
Categoría Salud y/o Nutrición y Educación Número de empleados dedicados a la gestión ambiental	Asociación de Personas con Discapacidad y problemas de Locomoción en Chiriquí	Entregado	USD 20.000,00
Categoría Innovación y Ambiente	Parque Botánico Panamá	Entregado	USD 11.659,00
Categoría Innovación y Ambiente	Fundación Biodiversidad Tropical de Panamá (Fubitropa)	Entregado	USD 8.341,00
Categoría Inclusión Social	Unión Nacional de Ciegos Capítulos de Colón	Entregado	USD 19.649,00
Categoría Cultura y Deporte	Club de Deporte Adaptado de Baloncesto Sobre Silla de Ruedas Survivors Chiriquí	Entregado	USD 20.000,00
		<b>Inversión total</b>	<b>USD 79.649,00</b>

## Tabla de programas de desarrollo comunitario

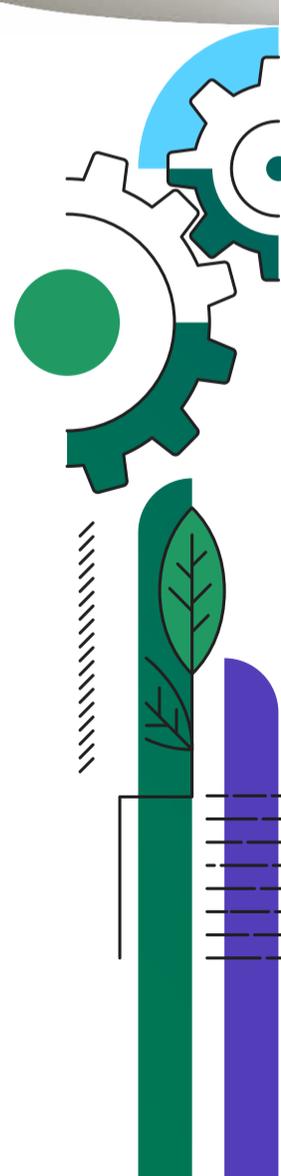
Eje de acción	Programa / Iniciativa	Alcance / Público objetivo	Resultados destacados 2024
<b>Emprendimiento</b>	Emprendedores Banesco 	A lo largo de los últimos ocho años este programa ha transferido conocimientos y capacidades de gestión de negocios a más de 21 mil emprendedores en Panamá de manera gratuita, reforzando así el tejido económico del país.	El enfoque de la entidad por los derechos humanos e inclusión financiera dio lugar a la inserción de nuevos temas en las capacitaciones de Emprendedores Banesco, para impulsar las MiPymes en Panamá, apoyando al sector en el camino hacia la normalización de sus negocios, el empoderamiento de los emprendimientos y la asesoría financiera.
<b>Emprendimiento</b>	Emprendedores Banesco (E-learning) 	Este es un programa totalmente gratis, que busca brindar las herramientas administrativas, gerenciales, personales y técnicas; para mejorar la producción en los negocios y competitividad de los emprendedores. Consiste en un curso de más de 6 horas de contenido totalmente flexible de horario y con certificado de culminación incluido.	Logramos una participación de 911 inscritos entre febrero y noviembre de los cuales un 43,90% mantienen sus emprendimientos en funcionamiento y el 529 de estas inscripciones está compuesto por mujeres. Cerramos el 2024 con un resultado de 540 emprendedores certificados en nuestra plataforma y 371 usuarios activos.
<b>Innovación social</b>	Presupuesto Participativo Banesco 	Dirigido a organizaciones sin fines de lucro o con base comunitaria.	En su séptima edición, el programa logró impactar de forma directa e indirecta a más de 6,000 personas en las comunidades beneficiadas a través del Presupuesto Participativo Banesco (PPB).
<b>Innovación social</b>	Steam Girls 360° 	Desde el 2021, nos comprometimos a contribuir en la reducción de la brecha entre géneros, especialmente, promoviendo la participación de la mujer en las STEAM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas). Comprendiendo que debíamos accionar en este desafío y siguiendo nuestro compromiso con la innovación ciudadana, apoyamos el programa Steam Girls 360°, de la ONG FundeSteam, que busca promover en las niñas (ODS 4), el interés por la rama STEAM, y tienen como objetivo capacitar a 10,000 niñas en 10 años.	Brindamos más de 130 horas de Voluntariado Corporativo Banesco asociado a las capacitaciones impartidas a las niñas Steam entre los 11 y 17 años, en temas que las sensibilizan como los Derechos Humanos, Participación Ciudadana, Equidad y Diversidad, así como en Habilidades blandas para el Autoconocimiento y Confianza.  Todo esto, asesorados por el Módulo de Formación Ciudadana de la Academia Ciudadana liderada por FundaMorgan.

Eje de acción	Programa / Iniciativa	Alcance / Público objetivo	Resultados destacados 2024
<b>Cultura</b>	Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá	Este patrocinio destaca nuestra colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Ministerio de Cultura de Panamá, para impulsar esta iniciativa que tiene como misión, propiciar oportunidades de aprendizaje musical clásico, para aquellos niños y jóvenes que están en barrios vulnerables.	<p>Fuimos homenajeados por ser uno de los Patrocinadores fundadores con ocho años de acompañamiento a esta iniciativa cultural que cuenta con ejes, donde los participantes asisten tres veces por semana a clases musicales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciación Musical desde los 4 años</li> <li>• Coral infantil, juvenil y adulto</li> <li>• Orquestal</li> <li>• Educación Especial, para niños con discapacidad cognitiva o física</li> </ul>
<b>Ambiente</b>		Por tercer año consecutivo, fortalecimos nuestra alianza con la Fundación Botellas de Amor, la cual consiste en promover la concientización de cuidado del medio ambiente, generamos en la organización una campaña sana de amor, colocando puntos de acopio para la recolección de descartes plásticos y entregar este material como insumo que se transforma en materia prima para la construcción de nuestros Parques de Amor Banesco.	<p>Continuamos siendo el primer banco del mercado panameño en cerrar el ciclo del plástico, proceso que aprovecha al máximo los residuos de este material en todos los niveles de su utilización, hasta convertirse en materia prima.</p> <p>Lo que nos permitió instalar un tercer Parque de Amor Banesco en una comunidad de Emberá Purú de San Miguelito, gracias a la recolección de más de <b>1,6</b> toneladas de descartes plásticos con el apoyo de los colaboradores de la entidad, sus familias, clientes de Banesco y la participación especial de los docentes y estudiantes de los Centros Educativos de la comunidad.</p>
<b>Innovación social</b>		Colaboradores Banesco de toda la organización	Superamos las horas de voluntariado del año anterior, contribuyendo con más de 5,000 horas de voluntariado corporativo y social en lo extenso de nuestras actividades, principalmente mencionadas anteriormente en los ejes de ambiente e innovación social.



# VIII.

## Índice de **contenido GRI**



[GRI 2-3]  
 Periodo objeto del informe,  
 frecuencia y punto de contacto

<b>Declaración de uso</b>	Valor económico directo generado y distribuido
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021

## Estándares Universales

Estándar GRI	Contenido	Capítulo / Ubicación
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-1</b> Detalles organizativos	Quiénes somos
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-2</b> Entidades incluidas en los estados financieros consolidado	Quiénes somos
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-3</b> Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerca de este informe</li> <li>• Índice de contenido GRI (Declaración de uso)</li> </ul>
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-5</b> Verificación externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerca de este informe</li> <li>• Anexos. (Informe de aseguramiento)</li> </ul>
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-6</b> Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hechos destacados Banesco</li> <li>• Nuestro negocio</li> <li>• Nuestra contribución con el desarrollo sostenible</li> </ul>
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-7</b> Empleados	Nuestra cultura y gente
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-8</b> Trabajadores que no son empleados	Nuestra cultura y gente
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-9</b> Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo, ética y transparencia
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-10</b> Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo, ética y transparencia
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-15</b> Conflictos de interés	Gobierno corporativo, ética y transparencia
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-16</b> Comunicación de inquietudes críticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo, ética y transparencia</li> <li>• Nuestro negocio</li> </ul>
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-20</b> Proceso para determinar la remuneración	Nuestra cultura y gente
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-22</b> Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-23</b> Compromisos y políticas	Gobierno corporativo, ética y transparencia
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-25</b> Procesos para remediar los impactos negativos	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>GRI 2-29</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
<b>GRI 3:</b> Temas materiales 2021	<b>GRI 3-1</b> Proceso para determinar los temas materiales	Nuestro Negocio

**Estándares Temáticos**

<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016	<b>GRI 201-1 (RS)</b> Valor económico directo
<b>GRI 204:</b> Prácticas de abastecimiento 2016	<b>GRI 204-1 (RS)</b> Proporción de gasto en
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	<b>GRI 205-1 (RS)</b> Operaciones evaluadas relacionados con la corrup
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	<b>GRI 205-2 (RS)</b> Comunicación y formación procedimientos anticorr
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	<b>GRI 205-3 (RS)</b> Incidentes de corrupción
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	<b>GRI 302-1 (RS)</b> Consumo de energía de
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	<b>GRI 302-4 (RS)</b> Reducción del consumo
<b>GRI 303:</b> Agua y efluentes 2018	<b>GRI 303-5 (RS)</b> Consumo de agua
<b>GRI 305:</b> Emisiones 2016	<b>GRI 305-1 (RS)</b> Emisiones directas de G
<b>GRI 305:</b> Emisiones 2016	<b>GRI 305-2 (RS)</b> Emisiones indirectas de (alcance 2)
<b>GRI 306:</b> Residuos 2020	<b>GRI 306-3 (RS)</b> Residuos generados
<b>GRI 306:</b> Residuos 2020	<b>GRI 306-4 (RS)</b> Residuos no destinados
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	<b>GRI 401-1(RS)</b> Contrataciones de nuevo personal
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	<b>GRI 401-2 (RS)</b> Beneficios para empleados otorgan a los empleado
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	<b>GRI 401-3 (RS)</b> Permiso parental
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	<b>GRI 403-1 (RS)</b> Sistema de gestión de la
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	<b>GRI 403-2 (RS)</b> Identificación de peligros investigación de incident
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	<b>GRI 403-5 (RS)</b> Formación de trabajadores trabajo
<b>GRI 404:</b> Formación y educación 2016	<b>GRI 404-1 (RS)</b> Promedio de horas de f
<b>GRI 404:</b> Formación y educación 2016	<b>GRI 404-2 (RS)</b> Programas para desarrollo empleados y programas
<b>GRI 404:</b> Formación y educación 2016	<b>GRI 404-3 (RS)</b> Porcentaje de empleados periódicas de su desem
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	<b>GRI 405-1 (RS)</b> Diversidad de órganos c
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	<b>GRI 405-2 (RS)</b> Ratio entre el salario bás y de hombres
<b>GRI 409:</b> Trabajo forzoso u obligatorio 2016	<b>GRI 409-1 (RS)</b> Operaciones y proveedores casos de trabajo forzoso
<b>GRI 413:</b> Comunidades locales 2016	<b>GRI 413-1 (RS)</b> Operaciones con programa comunidad local, evalua

## Temas Temáticos

generado y distribuido	Quiénes somos
proveedores locales	Nuestro Negocio
en función de los riesgos rupción	Gobierno corporativo, ética y transparencia
ión sobre políticas y upció	Gobierno corporativo, ética y transparencia
n confirmados y medidas tomadas	Gobierno corporativo, ética y transparencia.
entro de la organización	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
o energético	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
GEl (alcance 1)	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
GEl asociadas a la energía	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
s a eliminación	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible
os empleados y rotación de	Nuestra cultura y gente
dos a tiempo completo que no se s temporales o a medio tiempo	Nuestra cultura y gente
	Nuestra cultura y gente
a salud y la seguridad en el trabajo	Nuestra cultura y gente
s, evaluación de riesgos e tes	Nuestra cultura y gente
res sobre salud y seguridad en el	Nuestra cultura y gente
ormación aL año por empleado	Nuestra cultura y gente
ollar las competencias de los s de ayuda a la transición	Nuestra cultura y gente
os que reciben evaluaciones peño y del desarrollo de su carrera	Nuestra cultura y gente
de gobierno y empleados	Nuestra cultura y gente
sico y la remuneración de mujeres	Nuestra cultura y gente
ores con riesgo significativo de so u obligatorio	Nuestro Negocio
amas de participación de la aciones del impacto y desarrollo	Nuestra contribución con el desarrollo sostenible

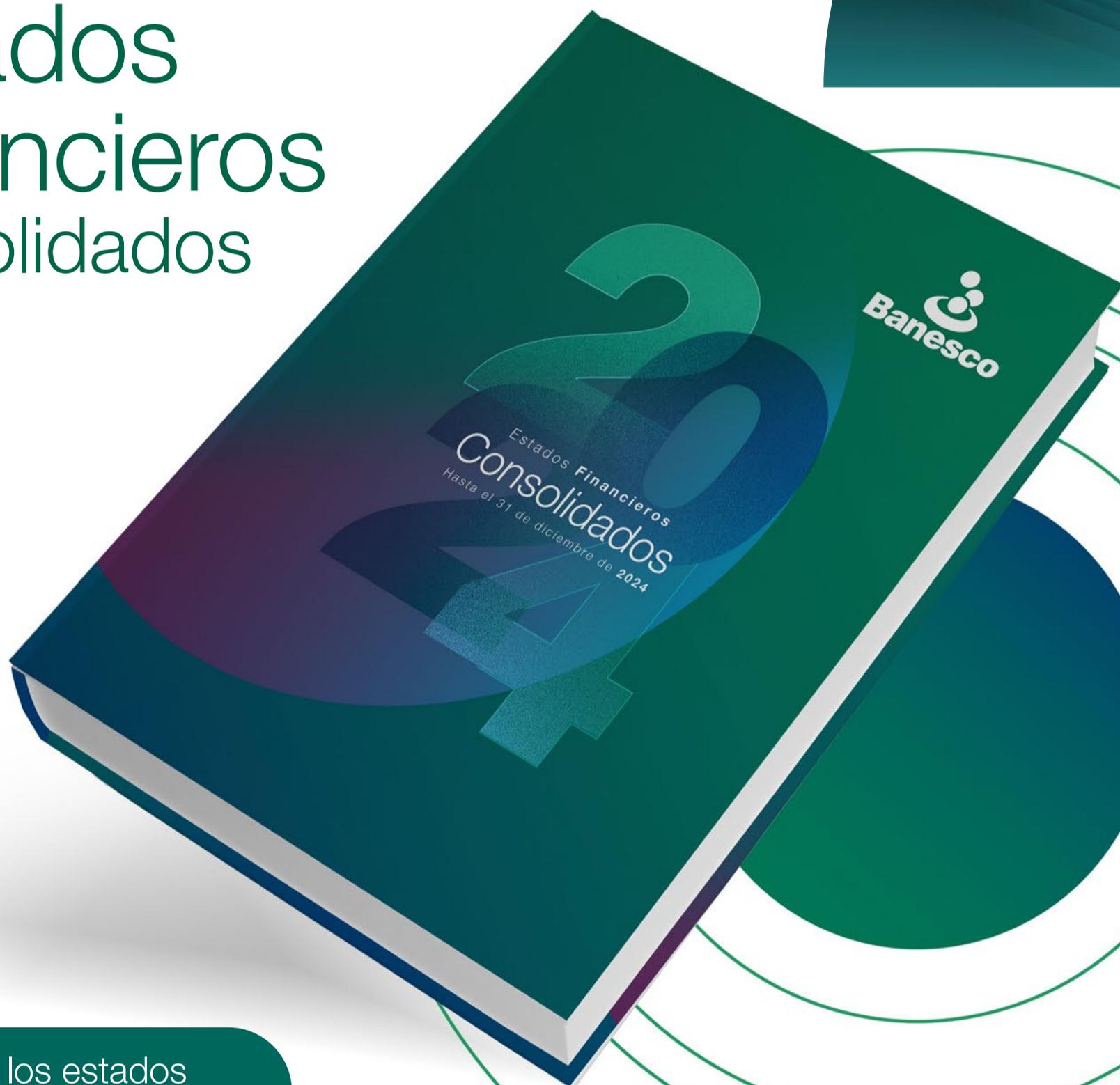
IX.

# Anexos



BANESCO (PANAMÁ). S.A. Y SUBSIDIARIAS  
(Panamá, República de Panamá)

# Estados Financieros Consolidados



Revisa los estados  
financieros aquí





Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Ángeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

**INFORME INDEPENDIENTE DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE EL CONTENIDO DE LAS NORMAS DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE INCLUIDOS EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024 DE BANESCO (PANAMÁ), S. A.**

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

**Informe sobre el aseguramiento limitado sobre métricas de sostenibilidad seleccionadas**

*Alcance*

Hemos sido contratados por la administración de Banesco (Panamá), S. A. (el “Banco”) para realizar un trabajo de aseguramiento limitado sobre el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas a partir del informe de sostenibilidad 2024 del Banco (en adelante “los contenidos”) preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas de la Global Reporting Initiative (Normas del GRI) por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, y que se detallan en el Anexo A.

Nuestro trabajo de aseguramiento no se extiende sobre ninguna otra información incluida en el informe de sostenibilidad 2024 del Banco o relacionados, incluidas imágenes, archivos de audio o vídeos relacionados.

*Nuestra conclusión sobre el aseguramiento limitado*

Basado en los procedimientos que hemos realizado como se describe en el “Resumen del trabajo realizado como base para nuestra conclusión de aseguramiento” y en las evidencias que hemos obtenido, no hemos observado nada que llame nuestra atención que nos lleve a creer que el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas a partir del informe de sostenibilidad del Banco por el año terminado al 31 de diciembre de 2024, no esté preparado, en todos sus aspectos materiales, con referencia a las Normas del GRI.

No expresamos una conclusión de aseguramiento sobre ninguna otra información incluida en el informe de sostenibilidad 2024 del Banco o relacionados, incluidas imágenes, archivos de audio o vídeos relacionados.

*Entendimiento sobre cómo el Banco ha preparado la información sobre sostenibilidad*

La ausencia de un marco de uso común de información generalmente aceptado o de un conjunto significativo de prácticas establecidas en las que basarse para evaluar y medir la información sobre sostenibilidad, permite técnicas de medición diferentes, pero aceptables, que pueden afectar la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo. En consecuencia, la información sobre sostenibilidad debe leerse y entenderse en conjunto con el índice de contenido GRI y su base de preparación, el cual el Banco ha utilizado para preparar la información sobre sostenibilidad.

|

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.

BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Ángeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

#### *Limitaciones inherentes en la preparación del informe sobre sostenibilidad*

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la información presentada sobre el contenido sujeta a revisión y no ser detectadas. Nuestro trabajo no está diseñado para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación el contenido sujeto a revisión, ya que nuestro trabajo no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base a muestras.

#### *Responsabilidades de la administración en relación con el informe de sostenibilidad*

La administración del Banco es responsable por:

- La selección o establecimiento adecuados para la preparación del informe de sostenibilidad;
- La preparación del informe de sostenibilidad 2024 con referencia a las Normas del GRI;
- Diseño, implementación y mantenimiento del control interno sobre la información relevante para la preparación del informe de sostenibilidad, incluido el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas por la administración sujetas a nuestra revisión, estén libres de error material, ya sea debido a fraude o error.

#### *Nuestras responsabilidades*

Somos responsables por:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener un aseguramiento limitado sobre el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas del GRI sujetas a nuestra revisión, estén libres de error material, ya sea debido a fraude o error;
- Formar una conclusión independiente, basado en los procedimientos que hemos desempeñado y la evidencia que hemos obtenido; y
- Reportar nuestra conclusión a la junta directiva y accionistas del Banco.

Debido que fuimos contratados para formar una conclusión independiente sobre el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas del GRI, no se nos permite participar en la preparación de la información de sostenibilidad ya que hacerlo podría comprometer nuestra independencia.

II

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.

BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Angeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

#### *Normas profesionales aplicadas*

Hemos realizamos nuestro trabajo de aseguramiento de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada) *Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica*, publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB).

#### *Nuestra independencia y gestión de calidad*

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) publicada por el Consejo Internacional de Normas Éticas para Contadores el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y diligencia debida, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados al cumplimiento de los requisitos de ética, normas profesionales y los requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario compuesto por profesionales de auditoría e ingenieros ambientales. Hemos utilizado el trabajo de ingenieros ambientales, en particular, para determinar la razonabilidad de los aspectos ambientales, emisiones y de energía del Banco. Somos responsables solamente de nuestra conclusión de aseguramiento.

#### *Resumen del trabajo realizado como base para nuestra conclusión de aseguramiento*

Nosotros estamos obligados a planificar y realizar nuestro trabajo sobre el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas del GRI sujetas a nuestra revisión que sea probable que surja un error material. Los procedimientos que llevamos a cabo fueron basados en nuestro juicio profesional. Al llevar a cabo nuestro encargo de aseguramiento limitado sobre las métricas de sostenibilidad seleccionadas, nosotros:

- Evaluamos la integridad en las circunstancias del uso de las Normas del GRI por parte del Banco, así como la base de preparación del informe sobre sostenibilidad que incluye las métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración sujetas a nuestra revisión;

III

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.  
BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Ángeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

- A través de indagaciones, obtuvimos un entendimiento del ambiente de control, procesos y sistemas de información del Banco relevantes para la preparación de la información incluida en el informe de sostenibilidad, pero no evaluamos el diseño de actividades de control particulares, ni obtenemos evidencia sobre su implementación ni probamos su eficacia operativa;
- Evaluamos si los métodos del Banco para desarrollar estimaciones son apropiados y se habían aplicado de forma consistente, pero nuestros procedimientos no incluyen probar los datos en los que se basan las estimaciones ni desarrollamos por separado nuestras propias estimaciones con las que evaluar las estimaciones del Banco;
- Realizamos procedimientos sobre el contenido que incluye treinta métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas del GRI sujetas a nuestra revisión, y que se detallan en el Anexo A.

Los procedimientos realizados en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo, y son menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido si se hubiera realizado un encargo de aseguramiento razonable.

#### Otros requerimientos legales y reglamentarios

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula el ejercicio de la profesión del Contador Público Autorizado en la República de Panamá, y atendiendo específicamente el Capítulo III “Ejercicio de la Profesión”, Artículo 13, indicamos que la dirección, ejecución y supervisión de este compromiso de aseguramiento limitado se realizó físicamente en el territorio nacional.

*BDO*

15 de julio de 2025.  
Panamá, República de Panamá.

*Johelis Gutiérrez R.C.*  
Johelis Gutiérrez  
Socia de Auditoría  
C.P.A.0299-2003

#### IV

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.  
BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Ángeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

## Anexo

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

Descripción sobre el contenido que incluye métricas de sostenibilidad seleccionadas preparados y presentados por la administración con referencia a las Normas del GRI objeto del trabajo de aseguramiento limitado:

Norma del GRI	Contenido
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-15 Conflictos de interés
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-23 Compromisos y políticas
GRI 201: Desempeño económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-4 Reducción del consumo energético
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-5 Consumo de agua
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-3 Permiso parental
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

## V

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.

BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



Tel: +507 279-9700  
Fax: +507 236-4143  
www.bdo.com.pa

Edificio BDO  
Urb. Los Ángeles  
Ave. El Paical  
República de Panamá  
0831-00303

## Anexo

A la Junta Directiva y a los Accionistas de  
Banesco (Panamá), S. A.  
Panamá, República de Panamá

Norma del GRI	Contenido
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
GRI 413: Comunidades locales 2016	GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

## VI

BDO Audit, BDO Tax y BDO Advisory, son sociedades anónimas panameñas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de firmas miembros independientes.

BDO es la marca de la red BDO y de cada una de las Firmas miembro de BDO.



**CERTIFICACION DEL SECRETARIO AD-HOC  
DE BANESCO (PANAMÁ), S.A.**

El suscrito José Luis Orellana, actuando como Secretario Ad-Hoc de la sociedad anónima **BANESCO (PANAMÁ), S.A.**, una sociedad anónima establecida y existente en la República de Panamá inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá al Folio No. 264068 (S), este medio certifica lo siguiente:

1. Que una reunión de la Junta Directiva de la sociedad **BANESCO (PANAMÁ), S.A.** celebró el día 24 de julio de 2025 a las 8:30 a.m.
2. Que previa convocatoria, se encontraban presentes los Directores: Rosío Aued, Francisco Conto, Carlos Alberto Escotet, Emilio Durán, María Josefina Fernández, Alfonso Prieto por videoconferencia participó el señor Miguel Ángel Marcano.
3. Que presidió la reunión el titular Miguel Ángel Marcano y actuó como secretario titular, señor Alfonso Prieto.
4. Que participaron la totalidad de los Directores y constituyeron el quórum en dicha reunión.
5. Que la siguiente es una copia exacta de parte pertinente a dicha reunión.

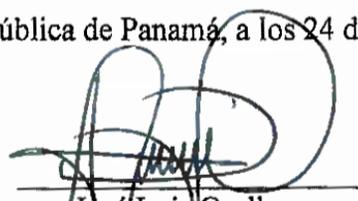
**II. "APROBACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024.**

La Sra. Vivian Prieto, Vicepresidenta Ejecutiva de Experiencia del Cliente, Omnicanalidad y Procesos, presentó para aprobación de la Junta Directiva el Informe de Sostenibilidad 2024.

...

Decisión de la Junta Directiva: Los Directores APROBARON el Informe de Sostenibilidad 2024."

Dado en la ciudad de Panamá, República de Panamá, a los 24 días del mes de julio de 2025.



\_\_\_\_\_  
José Luis Orellana  
Secretario Ad-Hoc



*Compromiso*  
**Banesco**



**Banesco Panamá**



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