



BANCO
NACIONAL
DE PANAMA

RESUMEN EJECUTIVO
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
2016



ÍNDICE

Visión, Misión y Nuestros Valores	8
Introducción	9
Capital Humano Fortalecido	10
Hombro a Hombro con Nuestros Clientes	17
Transparencia	22
Compromiso Social	25



Excelentísimo Señor **Juan Carlos Varela**
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

RESUMEN EJECUTIVO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016 / BANCO NACIONAL DE PANAMÁ



Junta **Directiva**

De izquierda a derecha: **José Luis García de Paredes Chiari** (Director), **Nora Rebeca Arosemena Crespo** (Directora), **Carlos Ricardo Henríquez López** (Presidente de la Junta Directiva), **Diego Alberto Vallarino Lewis** (Director) y **Eduardo Alberto Jiménez Escoffery** (Director).



Rolando de León de Alba
Gerente General

Visión

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

Misión

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

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

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

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

Nuestros Valores

Compromiso

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

Honestidad

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

Respeto

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

Transparencia

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

Calidad

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

Introducción

En Banco Nacional estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de Panamá. Por eso, trabajamos cada día para ser una organización que impacte positivamente a todos nuestros grupos de interés, para garantizar recursos de calidad para las futuras generaciones.

De esta forma deseamos colaborar con los mejoramientos de la calidad de vida de nuestros clientes, usuarios, las familias panameñas y las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Teniendo como norte siempre nuestras políticas de transparencia y promoción de los valores, para transformar positivamente nuestra sociedad.

¿Y qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE)? Es trabajar en la actualidad para satisfacer las necesidades del mercado con miras a un futuro próspero. O sea, actuar hoy sin desmejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres del mañana. Enfocados en acciones positivas en el ámbito social, ambiental y económico.

Siendo la principal organización bancaria del país, concentramos nuestros esfuerzos en realizar labores de manera sostenible, generando valor y rentabilidad social.

Durante el 2016 orientamos nuestras acciones de RSE en pilares concretos como el fomento de la producción de alimentos con energía limpia, un capital humano motivado, capacitado y comprometido con la transparencia, la promoción de valores ambientales y éticos en la niñez y la juventud. Además de una innovación constante en beneficio de los que más lo necesitan.

Les presentamos este Resumen Ejecutivo de Responsabilidad Social con todos los programas desarrollados por el Banco Nacional, con una visión socialmente responsable. Conscientes de que sólo una organización que se interesa por las comunidades y la sociedad donde se desarrolla podrá producir mejor; asegurándose a su vez la lealtad de un mercado cada vez más fiel a las empresas que se preocupan por su entorno y no solo por el negocio.



Capital Humano **FORTALECIDO**

PERSONAL
100%
COMPROMETIDO

Para una organización que se preocupa por la sostenibilidad social, sus colaboradores son su principal pilar. Por esto, Banco Nacional desarrolla múltiples programas en beneficio de su fuerza laboral. Se crearon nuevas unidades administrativas para estar acordes al mercado global. La alta gerencia realizó visitas estratégicas a diversas sucursales y departamentos a nivel nacional.

Además, se llevó a cabo un ajuste salarial general para todos los colaboradores que obtuvieron buenos resultados en sus evaluaciones del 2015. Y en el 2016 se realizó un estratégico programa de evaluaciones en beneficio de los colaboradores, cónsono con la realidad del sistema laboral.



INVERSIÓN DE
300 MIL

Mejorando los Niveles
ACADÉMICOS

583

**ACCIONES DE CAPACITACIÓN
CON 6,382 ASISTENCIAS**

La institución bancaria posee un plan de capacitación constante para que sus colaboradores puedan aumentar sus niveles de conocimiento, mejorando su desempeño y productividad. Los mismos se desarrollan en el Centro Especializado de Capacitación o en los más destacados centros de estudios nacionales e internacionales, gracias a alianzas corporativas logradas con estas organizaciones.



▀ Nuevo Código de

ETICA

CON 6 CAPÍTULOS

Cumpliendo con las sanas prácticas de Gobierno Corporativo, el Banco actualizó su Código de Ética y Conducta. Se presentó oficialmente a finales del año 2016 y de inmediato se inició un estratégico plan de difusión a nivel nacional, abriendo el compás para preguntas y comentario de todos los colaboradores. Éste muestra las reglas de conductas, sanciones disciplinarias, conflicto de intereses y otros temas de importancia.

El objetivo de este nuevo Código de Ética y Conducta es establecer los valores éticos del Banco y definir las conductas que sus directivos y colaboradores deberán seguir dentro y fuera de la entidad, a fin de preservar la imagen, reputación, integridad y confiabilidad de la institución y del sistema financiero nacional.

Este Código promueve altos estándares de conducta ética y profesional, a fin de asegurar el cumplimiento de las leyes y proteger los intereses de los clientes, a la vez que establece los lineamientos para un ambiente de trabajo justo y equitativo.



Cuidando la IMAGEN PROFESIONAL

1,497

Conjuntos de uniformes para damas fueron entregados en todo el país.

Luego de cumplir con todos los procesos respectivos, la administración del Banco procedió a entregar a todas las colaboradoras de la institución uniformes completos, modernos y a tono con la moda actual. De esta forma se optimiza la imagen corporativa de la organización y se les brinda la oportunidad a las damas del Banco de resaltar su donaire y elegancia. Se empezó a utilizar desde el mes de diciembre, luego de un plan de entrega a nivel nacional.

Cada paquete, compuesto por dos sacos, cuatro camisas, una falda, un pantalón y un traje, tiene un costo de B/.299.00 y se les entregó de forma gratuita a todas las beneficiadas.

A las unidades de seguridad también se les entregó sus nuevos uniformes.

Además

25

Conductores recibieron camisas.

22

Mensajeros recibieron uniformes completos, incluyendo calzados.

800

Suéteres para el personal de Mantenimiento, Imprenta, Suministro, Complejo Deportivo, Obras y Construcciones, ATM'S, Telefonía, Activos Fijos, entre otros. Los colaboradores de la Reserva Nacional recibieron overoles y botas para uso diario.

500

Suéteres a los niños del COIF como parte del uniforme que utilizan para aminorar el gasto de vestimenta a los padres de familia.



MÁS DE 34

AÑOS BENEFICIANDO A LOS PEQUEÑOS

El Banco Nacional cuenta con uno de los Centros de Orientación Infantil más destacados del país. Este año fue remozado con pintura completa toda la edificación.

Además, surtió por completo el área de psicomotricidad gruesa, con nuevas herramientas para el beneficio de todos los niños. Se fortaleció el enlace con la Dirección de Educación Inicial del Ministerio de Educación, con nuevas metodologías y formas de trabajar con los infantes.

Entretanto, podemos destacar que el complejo deportivo de la institución recibió una remodelación completa, desde su sala principal, hasta sus áreas verdes de uso recreativo y deportivo. El inmueble reúne las comodidades para el disfrute de los asistentes y las necesidades requeridas para fiestas o reuniones corporativas. También fueron remozadas las canchas de frontenis, baloncesto, sintética de fútbol, softbol y el área de piscina para niños y adultos.

B/.7,221.91

Se invirtió en la compra de uniformes, tacos e implementos deportivos para los jugadores de las diferentes ligas deportivas internas y externas.

B/.39,415.00

En reembolsos por estudios superiores se benefició a 65 colaboradores del Banco Nacional. Plan de incentivo único por culminación de estudios universitarios se les otorgó a 17 colaboradores, con una inversión de B/.5,950.00.

B/.60,200.00

En concepto de becas estudiantiles a 174 hijos de empleados del banco que tienen calificaciones excepcionales, para motivarlos a mantener sus notas.

291

Es el total de hijos de colaboradores, a nivel nacional, que participaron del Verano Feliz. La fiesta por el Día del Niño y la Niña se desarrolló para 322 infantes.





SALUD

Y BIENESTAR PARA LOS COLABORADORES

La administración del Banco Nacional desarrolla un estratégico plan de ferias de la salud en todo el país y ofrece a sus asociados el beneficio de médicos en sus principales oficinas administrativas.

Se surtió de botiquines y medicamentos a las sucursales, las clínicas de Casa Matriz, Transísmica y el COIF.

La administración del Banco hizo los trámites para que los colaboradores, principalmente los de alto riesgo, recibieran la vacuna contra el virus A (H1N1). En las Instituciones donde se aplicaron fueron: 110 en el Servicio Aéreo Naval, 74 en la CSS de San Francisco y 271 en la CSS de Calidonia.



HOMBRO A HOMBRO CON NUESTROS CLIENTES

TRABAJANDO CON ENTUSIASMO POR SERVIR EFECTIVAMENTE

Banco Nacional presenta importantes innovaciones en sus productos, en beneficio de los más de medio millón de clientes con que cuenta la institución. Enfocando siempre sus esfuerzos en mostrar propuestas que les ayude a crecer de manera sostenible de forma personal, empresarial y corporativa.

Con tasas de interés competitivas, un acompañamiento profesional y asesoría de la más alta calidad para que puedan lograr sus objetivos empresariales o personales. Se han implementado proyectos estratégicos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a los clientes, permitiendo dar respuestas más expeditas.

Se implementó la tecnología chip en todas las tarjetas Clave y se estandarizó el diseño de los cheques; mejorando los niveles de seguridad para los clientes, cumpliendo además con los requerimientos del regulador bancario.

HITO
B/.500
MILLONES

EL SALDO DE CARTERA DE LA BANCA AGROPECUARIA SUPERÓ ESTA CIFRA, DEMOSTRANDO EL FIRME COMPROMISO QUE TIENE EL BANCO CON EL SECTOR AGROPECUARIO.

HABLEMOS DEL AGUA

**3,000 PRODUCTORES
BENEFICIADOS**

Los clientes y amigos de la Banca Agropecuaria se beneficiaron de nuestros Encuentros con Productores, que durante el 2016 se realizaron en diferentes puntos de la geografía para lograr un mayor impacto. Las jornadas se llevaron a cabo en las provincias de Veraguas, Panamá Oeste, Chiriquí, Los Santos y Darién, en las que se desarrollaron temas como: “El agua, recurso vital para producir alimentos” y “El aprovechamiento del agua en fincas ganaderas”. Mientras que con el apoyo de la embajada de Israel, se presentó el programa especial de financiamiento para enfrentar la sequía y cosecha de agua de lluvia.

También se instaló una Zona de Negocios, un espacio físico dentro de los Encuentros Agropecuarios, con el propósito de ofrecer financiamiento y recursos necesarios para el abastecimiento de agua, preparación o almacenamiento de alimentos para el ganado y la compra de medicamentos y suplementos.



Sostenibilidad AGROPECUARIA

Grandes países desarrollados como China tienen como meta, a mediano plazo, generar un 20% de su energía de forma limpia, o sea energía renovable, reduciendo en gran medida sus emisiones de carbono.

100 Avicultores, porcicultores y ganaderos de leche grado A asistieron al Día de Campo realizado en La Chorrera, bajo el tema: “Invertir en energía limpia para producir alimentos”. Se llevó a cabo en la finca de José de Roux, que funciona con energía solar, para que los asistentes conocieran de manera práctica cómo desarrollar este tipo de proyectos.

Estos productores son grandes consumidores de energía. Por lo tanto necesitan conocer las nuevas tecnologías que le proporcionan mejores resultados financieros, seguridad en su actividad y le ayuden a mejorar la salud del medioambiente.

La generación de energía eléctrica, a partir del proceso fotovoltaico, es una de las más utilizadas en todo el mundo, con el fin de reducir significativamente las emisiones de carbono.



150

NÚCLEOS DE
ENFRIAMIENTO SE
PROYECTA EN TODO
EL TERRITORIO
NACIONAL

LA UNIÓN HACE LA FUERZA

Banconal firmó un convenio con Nestlé Panamá, S.A., para el financiamiento de Núcleos de Enfriamiento de Leche Fresca a los productores de leche grado industrial, en todo el país.

Con este acuerdo, se establecieron centros de acopio, denominados Núcleos de Enfriamiento de Leche Fresca, integrados por grupos de seis o más productores de leche grado industrial. Nestlé, S.A. (Panamá) ha suscrito convenios individuales con sus proveedores de lácteos en todo el país, para iniciar la instalación de estos centros de acopio, a lo largo de las distintas rutas lecheras.

El apoyo del Banco consiste en ofrecer financiamiento a aquellos productores seleccionados por la empresa, los cuales conforman los núcleos. La empresa asumió el compromiso de garantizar la compra de la leche durante el tiempo del financiamiento de los tanques de enfriamiento, eje central de los mencionados núcleos. En total, se espera beneficiar a más de mil pequeños y medianos productores.



CERCA DE LAS FAMILIAS B/.15 MILLONES

En total se logró en cotizaciones durante todas las ferias en varias provincias.

Para llegar de manera directa a nuestros clientes desarrollamos con éxito, desde el año pasado, las ferias de préstamos en sucursales estratégicas.

Los clientes de créditos hipotecarios fueron los que mayormente aprovecharon esta oportunidad. Se establecieron ferias en las sucursales de: Chitré, Doleguita, Las Tablas, Santiago, Penonomé, 24 de Diciembre, La Chorrera, El Carmen y Aguadulce.



53

**PERIODISTAS Y
LÍDERES DE OPINIÓN
PARTICIPARON DE ESTE
EVENTO**

TRANSPARENCIA

Pilar fundamental de una organización socialmente responsable

Por segundo año consecutivo y recibiendo múltiples congratulaciones por la iniciativa, la institución bancaria llevó a cabo su Rendición de Cuentas, en medio de un encuentro informativo con medios de comunicación e importantes líderes de opinión. Este tipo de reuniones es vital, porque la primera institución bancaria del país comparte con los comunicadores sociales sus resultados.

Además, se respondieron 67 cuestionarios enviados por diversos medios de comunicación, siempre y cuando las regulaciones bancarias lo permitan.

En noviembre, se desarrolló un evento especial en conmemoración del Día del Periodista, en el que se presentó un balance. Los comunicadores aprovecharon para aclarar todas sus dudas.

antai

AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

100%

La medición periódica realizada por la ANTAI le permite a la población conocer que existen instituciones y empresas estatales garantes de la transparencia.

La Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) dio a conocer en marzo de 2016 que en su monitoreo de páginas web, correspondiente a noviembre de 2015, el Banco Nacional obtuvo el 100% (índice excepcional), en el cumplimiento de los requerimientos de este importante organismo.

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

Igualmente en el monitoreo de páginas web realizado por la ANTAI en noviembre de 2016, el Banco obtuvo 100%. (índice excepcional).



DISTINCIONES

PREMIO EN FORO DE INVERSIONISTA

En el marco del XVII Foro de Inversionistas, organizado por la Bolsa de Valores de Panamá, la Fundación Interamericana para el Desarrollo de Mercado de Capitales (FIDEMEC), galardonó a Rodrigo A. López, colaborador del Banco Nacional de Panamá, con la distinción “Corredor Novato del Año”.

CUMPLIMIENTO

Como resultado del proyecto de análisis y depuración de la data que reportamos a la APC, el Banco fue nominado en 4 de 6 categorías, en la 9ª edición de los Awards 2016 que promueve esta asociación, haciéndonos acreedores al premio “Por Cumplimiento en el Grupo A, de los asociados que reportan más de 50,000 referencias de crédito”.

Calificación FitchRatings

La reconocida empresa calificador de riesgo FitchRatings reafirmó la calificación internacional de largo plazo del Banco Nacional de Panamá, en “BBB”, con perspectiva estable. Y al mismo tiempo reafirmó el rating de Viabilidad (VR) en bbb- y el Piso de Soporte (SRF) en BBB. Adicionalmente, la Calificación de Soporte (SR) quedó en 2 y el IDR Corto Plazo en F2.



COMPROMISO SOCIAL

700 ESTUDIANTES BENEFICIADOS

Estudiantes de la Escuela Tomás Herrera, del distrito de Chitré, han sido beneficiados con las obras que realizó el Voluntariado Banconal, a través del programa Mi Escuela Primero. Las adecuaciones que se realizaron fueron las mejoras al sistema eléctrico, rehabilitación a los servicios sanitarios en el área de preescolar, mejoras al comedor y la reconstrucción de la losa en el vestíbulo superior.

Ahora Banco Nacional de Panamá se compromete a continuar con este programa, realizando mejoras en: la Escuela José Dolores Carrizo, en Ocú y al Centro Educativo Básico El Naranjal, en Tanara de Chepo.



El Banco Nacional firmó un convenio con la Asociación Nacional de Scouts de Panamá, para donarles todas las baterías descartadas de la flota de autos y camiones a nivel nacional del Banco, para que la agrupación las someta al proceso de reciclaje.

Siendo una organización amigable con el ambiente, el Banco implementa políticas de ahorro de energía eléctrica y de papel y desarrolla concursos que incentivan a los artistas a proteger la naturaleza. Este año organizó los concursos Nacional de Artistas Noveles y de Fotografía Carlos Endara. Los más de 300 participantes presentaron sus propuestas bajo el tema “Cambio Climático, un llamado a la conciencia a través del arte”.

Desde el 2012, Banco Nacional apoya en la organización el Concurso Infantil de Pintura Promar y en esta versión número 22 desarrolló el tema “Los océanos son guardianes del tesoro de la vida ¡cuidémoslos!”, conmemorando el mes de los océanos, que se celebra en septiembre. Los dibujos que fueron entregados en las 80 sucursales del Banco en todo el país, sumaron más de 1,300 participantes, con diferentes técnicas y expresiones de arte.



95%

DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DEL MIDES, YA COBRAN A TRAVÉS DE SU CLAVE SOCIAL, LIDERADO POR EL BANCO NACIONAL, EN CONJUNTO CON LOS MÁS IMPORTANTES BANCOS DEL SISTEMA.

CLAVE SOCIAL A BUEN RITMO

En el 2016, el Banco sumó a este programa a los beneficiarios de los programas del IFARHU, iniciando con jóvenes y niños que reciben Beca Universal, por medio de un plan piloto en nueve escuelas de la ciudad de Panamá, San Miguelito y Panamá Oeste.

A la fecha, más de 60,000 estudiantes de escuelas públicas, ya cobran a través de su Clave Social.

En total son 13 bancos que integran la red de cajeros que prestan su servicio a los usuarios de la tarjeta Clave Social. Estos beneficiarios cuentan con más de 1,400 cajeros automáticos en todo el país.



SECTOR OESTE AGRADECIDO 200 MIL

Residentes de Arraiján se han visto beneficiados con la inauguración de la sucursal Nuevo Arraiján. Cuenta con un espacio arquitectónico confortable para los clientes, donde se consideraron temas importantes como el aspecto visual que le da una imagen renovada y fresca a la institución.

De esta forma, se cumple con una promesa realizada a esta región del país, debido a que la sucursal Vista Alegre ya había cumplido su función histórica y era hora de cambiar su ubicación por una más cónsona con las necesidades de espacio y modernidad.

Posee un diseño amigable con el ambiente, al tomar en cuenta para su construcción aspectos ecogestores como sus grandes ventanales que permiten una iluminación natural controlada. Además se utilizó tecnología tipo LED para toda la luminosidad artificial del edificio y posee una planta de tratamiento de aguas residuales.



AGENDA DE EXPOSICIONES

Este año, el Banco llevó a cabo dos exposiciones de arte, en los meses de mayo y junio. La primera fue de “La Naturaleza y su Floresta” del reconocido artista plástico Tomás Pretelt. A través de sus 24 obras en técnica acrílica sobre lienzo, el autor busca hacer un llamado a la conciencia para que conservemos, protejamos y admiremos la naturaleza.

La segunda se realizó en la Casa Museo y se trató de la muestra de orfebrería denominada “Azüero”, del reconocido artista panameño David Aparicio Robles.

De esta forma se marca un hito en la historia de este museo y del Banco Nacional, al ser el anfitrión de una exposición diferente, curiosa y dinámica. La institución innovó con esta exposición siendo cónsonos con las nuevas tendencias del mercado cultural, que ha abierto sus puertas a nuevas expresiones e ideas. Además, junto al artista, el Banco rindió homenaje a la belleza de nuestro país, en especial a las que encontramos en la bella península de Azüero.



VOLUNTARIADO BANCONAL

Durante todo el año, los colaboradores del Banco Nacional realizan voluntariamente actividades para recolectar fondos y así apoyar a los más necesitados. Este año se le hizo entrega de B/.25,000.00 a la Teletón 20-30, para la creación de Centros de Estimulación Multi-Sensorial (CEMS) en: Panamá, Veraguas y Chiriquí y otros proyectos de gran interés. Adicionalmente, la administración del Banco dio un aporte especial de B/.10,000.00.

Con los fondos recaudados durante el 2015, se ayudó en el 2016 al Albergue de María y la Ciudadela de Jesús y María, ambas en Colón, y la Casa Hogar Nueva Luz del Club Soroptimista en Chiriquí.

Veintiséis colaboradores voluntarios fungieron como instructores del programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá en el Instituto Comercial Panamá, I. P. T. Alejandro Castillo (Darién), Colegio José Daniel Crespo de Chitré y el Colegio Francisco Morazán de David, capacitando a 484 estudiantes.



**MANTENGAMOS
VIVA Y BELLA LA MÁS
INCREÍBLE OBRA DE ARTE...
¡PANAMÁ!**

Grande como tú.

   [banconalpa](#)