

GUÍA **SECTORIAL**

Retos y oportunidades
para la sostenibilidad del
SECTOR BANCARIO



[Índice]

01	Resumen ejecutivo	05
02	Contexto internacional	06
03	Contexto local	08
04	Temas clave para el desarrollo sostenible del sector (materialidad)	11
05	Retos y oportunidades	14
06	Visión de empresas del sector	16
07	Conclusiones	25

Sumarse
© SUMARSE, 2015

Autores: Sumarse y KPMG
Este informe ha sido posible gracias al apoyo de Interchurch
Organization for Development Cooperation (ICCO).
Diseño y maquetación: TON!C Estrategias Responsables de Negocio
Edición 2015
Panamá, Panamá



Resumen Ejecutivo

El presente documento contiene los resultados del trabajo realizado entre KPMG y Sumarse como parte de la alianza estratégica suscrita durante el año 2014, la cual tuvo como objetivo analizar la situación actual del sector bancario en Panamá para determinar las temáticas más relevantes en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial para el sector.

Esta alianza se concretó en una serie de actividades enmarcadas en los talleres “Grupos de Trabajo Sectorial” las cuales actualmente son parte del programa de trabajo de Sumarse. Estas jornadas buscan que un grupo de empresas de un sector concreto analicen y discutan de manera colaborativa cuáles son los principales retos y oportunidades que tiene dicho sector en relación al desarrollo sostenible y a la responsabilidad social empresarial.

En esta ocasión, el grupo estuvo formado por un grupo de empresas líderes del sector bancario: Asociación Panameña de Crédito, BAC Panamá, Banistmo, Banvivienda, Banco General, Caja de Ahorros, Credicorp Bank, Citibank y Scotiabank. Igualmente se contó con la participación de representantes de la Asociación Bancaria de Panamá y la Superintendencia de Bancos de Panamá.

La identificación de los retos y oportunidades nace de un trabajo específico, basado en una metodología particular de KPMG, llamada “análisis de materialidad”. La materialidad es un concepto que define cuáles son los tópicos principales y más relevantes que determinan el buen desempeño y competitividad de un negocio o un sector económico, según el análisis

de la relevancia para el negocio, la importancia para los grupos de interés y el impacto en la cadena de valor. De esta manera, al identificar los temas materiales, será posible tener mejor información que permita dirigir los esfuerzos en responsabilidad social empresarial para que estos sean más estratégicos y faciliten su desarrollo sostenible y de largo plazo.

El análisis de materialidad llevado a cabo para el sector bancario en Panamá, concluyó que serían cuatro los tópicos más importantes para garantizar la sostenibilidad del mismo: ética y valores; riesgo y control; transparencia y privacidad; y educación y desarrollo. Estos tópicos representan cuatro áreas donde las empresas del sector bancario podrían orientar sus estrategias de responsabilidad social empresarial para aportar, de manera conjunta, al desarrollo sostenible del sector en Panamá.

La participación activa de los representantes de las distintas instituciones financieras que atendieron los talleres fue determinante para desarrollar este documento: no solo con sus retos y experiencias, sino que también con su franca colaboración para entender la realidad que vive el sector y las diversas formas en que se convierten en oportunidades los retos que tienen.

Los bancos y empresas del sector financiero tienen la oportunidad de comenzar a trabajar de manera coordinada su aporte al desarrollo económico, social y medioambiental del país, apoyando a la consolidación de una posición competitiva a nivel regional con miras a un crecimiento constante y de largo plazo.

Contexto Internacional

El año 2012, KPMG presentó una publicación acerca de una de sus investigaciones en materia de sostenibilidad, la cual concluyó con la identificación de las 10 mega fuerzas que impactarán a los negocios en los próximos 20 años¹.

Estas diez mega fuerzas son: el cambio climático, el precio de la energía y los combustibles, la escasez de recursos materiales, la escasez de agua, el crecimiento poblacional, la creciente urbanización, la distribución de la riqueza, la seguridad alimentaria, el deterioro de los ecosistemas y la deforestación. Estas fuerzas están interconectadas y no operan de manera aislada; interactúan unas con otras constantemente, incluso de manera impredecible.

En este nuevo contexto, dinámico en sus cambios, globalizado e hiper-conectado se presentan nuevos desafíos para el sector empresarial, al que cada vez se exige una mayor planificación de cómo hacer frente a estos nuevos retos para el desarrollo próspero y sostenible de los países y la sociedad.

Es evidente que estas 10 mega fuerzas condicionarán el contexto económico y social en el cual operan los negocios, y por supuesto los bancos y las entidades financieras no están exentos de esta nueva realidad.

Algunas de estas mega fuerzas influyen de manera más directa en el sector bancario dadas sus propias características:

1. Crecimiento poblacional: A nivel global se pronostica que la población aumentará, en un escenario de crecimiento moderado, a 8.4 billones en el 2032; un aumento del 20% con respecto al 2011. En Panamá, se ha identificado un crecimiento más lento, registrando una tasa anual de crecimiento promedio (TCP) de 2.00% entre 1990 y el 2000; y de 1.84% entre 2000 y 2010, situación que según las estimaciones se mantendrá durante los próximos 25 años. Este escenario traerá consigo dos nuevos retos: primero, satisfacer la demanda de nuevos consumidores con mayor capacidad de endeudamiento y de mayor acceso a productos financieros, y el segundo lugar, la bancarización de la base de la pirámide social como respuesta a los esfuerzos de la inclusión económica y la formalización laboral.

2. Creciente urbanización: actualmente, en América Latina² (países en desarrollo) la tasa de urbanización es de más del 75% y se espera que para el 2025 ya supere el 80%. En Panamá, la tasa actual es del 66.3% y se espera el mismo o un mayor ritmo de crecimiento para el 2025. Esta situación de crecimiento en la urbanización también representa grandes oportunidades y retos para el sector. Claramente, la construcción de viviendas, edificaciones e infraestructura para las ciudades ofrece una gran oportunidad de financiamiento de esos proyectos. Sin embargo, el crecimiento acelerado y sin control puede acabar en situaciones muy complicadas saturando la oferta inmobiliaria, promoviendo un endeudamiento irresponsable y de alto riesgos que finalmente

podría traducirse en una crisis financiera inmobiliaria como la del 2008.

3. Distribución de la riqueza: proyecciones indican que globalmente la clase media aumentará 172% entre 2010 y 2030. Por su parte, Panamá también ha tenido resultados importantes en esta materia. En los últimos diez años el nivel de pobreza disminuyó de cerca de un 40% hasta un 25.8%. Sin embargo, si bien estos avances son importantes aún queda un gran reto por disminuir aún más estas cifras favoreciendo la distribución de la riqueza del país de manera más equitativa. El sector bancario puede tener un rol protagónico en esto, fortaleciéndose para asegurar la inversión extranjera a largo plazo y evitar la corrupción, financiando proyectos para el desarrollo social y diseñando productos que permitan a sus clientes y consumidores integrarse económicamente de manera responsable para ir mejorando su bienestar.

Si bien el contexto global en los negocios es dinámico y estas megafuerzas están condicionando la manera en que deberían actuar las organizaciones para hacer frente a estos nuevos desafíos, el propio sector bancario aún tiene que hacer frente a sus propios retos.

El sector bancario, a nivel global sigue estando bajo un intenso escrutinio de los reguladores y de la presión pública a raíz de su

responsabilidad en la crisis financiera que en el año 2008 afectó la economía global. En algunos países los efectos negativos de esta situación contrajeron las economías hasta la recesión y endeudamiento críticos, desestabilizando el bienestar y la paz social hasta llegar a la crispación que los han afectado profundamente.

En este mismo periodo, se han visto niveles récord en multas y sanciones al sector, lo que se ha traducido en replantear estrategias más simples y transparentes como una manera de fortalecer sus negocios y restablecer la confianza de sus consumidores.

Muchos bancos están dedicando más recursos para su gestión de riesgos y cumplimiento, así como la revisión de sus códigos de conducta y la gestión de su cultura, a fin de evitar incidentes de cumplimiento, que pueden tener un impacto significativo en la reputación de un banco y su desempeño financiero.

Los bancos líderes están tomando la delantera en la integración de los factores ambientales y sociales en sus estrategias de inversión a largo plazo. Esto ha servido como base no sólo para el desarrollo de nuevos productos con oportunidades de crecimiento, sino también para garantizar una mejor gestión del riesgo en las estrategias generales de inversión de los bancos³.

“Los bancos tienen la capacidad de ayudar a catalizar la transición hacia una economía mundial más sostenible. Esto requiere una comprensión sistemática de cómo los macro - riesgos y – más específicamente los retos medioambientales – impactan el modelo de negocio de la banca en la actualidad”.

Shifting Gears towards Next Generation Banking

¹ Expect the Unexpected: Building business value in a changing world (2012).

Tomado de <http://www.kpmg.com/es/es/actualidadnovedades/articulospublicaciones/paginas/expect-the-unexpected-building-business-value-in-a-changing-world.aspx>

² <http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.RUR.TOTL.ZS/countries/XJ-PA?displa...>

³ Environmental performance of Swiss banks – Shifting Gears toward Next Generation Banking, WWF Schweiz & KPMG (2012)

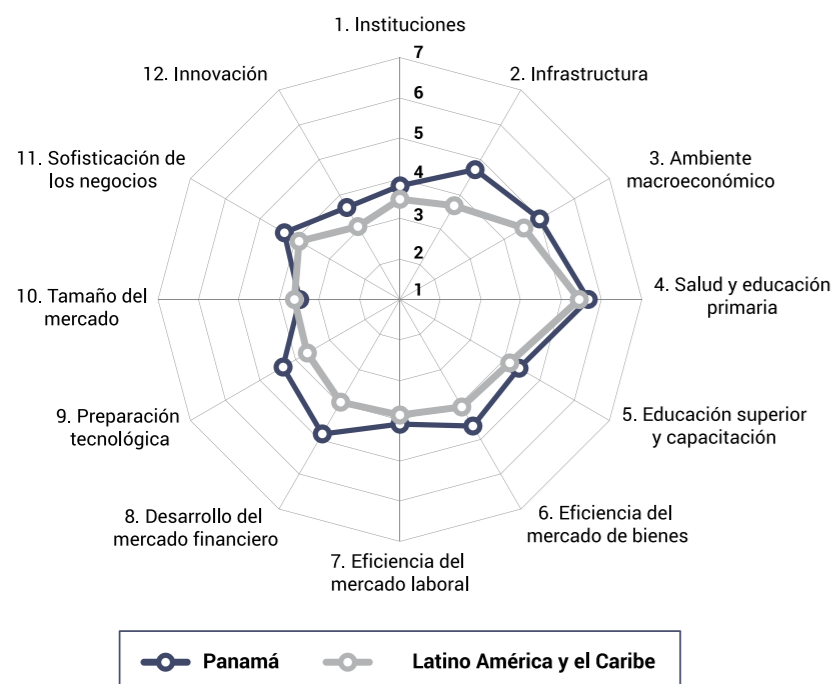
Tomado de <http://www.wwf.ch/de/finance.cfm>.

Contexto Local

Actualmente, Panamá se está consolidando como plataforma de acceso al continente latinoamericano debido a una combinación de factores económicos, políticos y sociales que generan un perfecto ambiente para la ejecución de proyectos e inversiones de empresas extranjeras, además de una mejor exposición de acuerdo al Índice de Competitividad Global 2014-015 del World Economic Forum (WEF)⁴ que posiciona a Panamá como el país 48 a nivel mundial, ubicándose después de Chile en Latinoamérica.

Los niveles en los diversos pilares que mide el índice muestran que Panamá se encuentra en una etapa de transición hacia una economía con visión innovadora, según ilustra la Gráfica 1. En cuanto a mercados financieros, se encuentra en la posición 22 a nivel mundial. Aunque tiene la posición siete tanto en facilidades portuarias como aeroportuarias y la posición 40 en infraestructura, Panamá ocupa la posición 84 en educación, lo que representa un severo obstáculo para la transición hacia una economía basada en conocimiento.

Gráfico 1. Niveles comparativos en los índices de los 12 Pilares



El Índice de Competitividad Global incluye tres subíndices:

- Subíndice básico:** incluye los pilares del 1 al 4 y corresponde a las economías conducidas por factores (Panamá es el 53 en el mundo).
- Subíndice de resaltadores de la eficiencia:** incluye los pilares del 5 al 10 y corresponde a las economías conducidas por la eficiencia (55 en el mundo).
- Subíndice de factores de sofisticación e innovación:** incluye los índices 11 y 12 y corresponde a las economías conducidas por la innovación (46 en el mundo).

⁴ "The Global Competitiveness Report 2014-2015," Klaus Schwab Editor, World Economic Forum (2014). Tomado de <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015>.

Por otra parte, el sector bancario está constantemente bajo inspección y a su vez atiende las recomendaciones de las entidades regulatorias nacionales e internacionales (GAFI, OECD, BID, Banco Mundial, entre otras), con el objetivo de preparar al sector para enfrentar diferentes riesgos que perjudicarían el plan de desarrollo nacional, mantener la calificación de riesgo de agencias calificadoras internacionales y promover el negocio internacional.

Por ello, la Superintendencia de Bancos de Panamá, a raíz del continuo desarrollo del sector y del aumento en la complejidad de sus operaciones, ha trabajado constantemente en reforzar el régimen bancario para cumplir

con los nuevos estándares internacionales, en disminuir la percepción de corrupción de nuestro país (para el 2014 el Índice de la Percepción de Corrupción en el Sector Público fue de 37%)⁵ y en tomar acciones mitigantes para responder a las megafuerzas globales económicas que impactan a los bancos localmente.

Sin embargo, las noticias esporádicas de falta de transparencia junto a los recientes escándalos de corrupción afectan de manera directa a la reputación y credibilidad del sector, lo que demuestra la necesidad de seguir trabajando de manera unida en el refuerzo de ciertos aspectos en la gestión sostenible del sector.

⁵ Transparency International, Corruption Perceptions Index (2014). Tomado de <https://www.transparency.org/cpi2014/results>.

Temas clave para el Desarrollo del sector (Materialidad)

Una de las tareas de mayor importancia para el desarrollo sostenible y de la responsabilidad social empresarial, es la de establecer los temas prioritarios en los cuales debe trabajar una organización, sector productivo o sociedad para favorecer su competitividad y desarrollo a largo plazo.

Este proceso de identificación de los temas sociales y ambientales más relevantes para una organización y sus públicos de interés es lo que se conoce como “análisis de la materialidad”. Un análisis de materialidad busca jerarquizar y priorizar las temáticas que pueden representar los mayores riesgos y las mejores oportunidades para el buen desempeño y sostenibilidad de una organización o sociedad.

Cada uno de los sectores de la economía nacional tiene sus propios desafíos, los cuales deben ser encarados de manera responsable y estratégica. La identificación de estos temas fundamentales y prioritarios ayudará a clarificar en dónde se deben hacer los principales esfuerzos para fortalecer su competitividad. Esto aportará información valiosa para identificar de manera estratégica hacia dónde debe dirigirse la inversión en responsabilidad social empresarial.

Como parte del proceso de trabajo, KPMG facilitó su metodología⁶ especialmente diseñada para analizar estos temas, y permitió centrar el diálogo en la identificación y priorización de las temáticas donde los bancos y las entidades financieras podrían focalizar su inversión y esfuerzo en responsabilidad social para así

aportar de manera colectiva al desarrollo sostenible de este sector en Panamá.

Con el propósito de definir la importancia de cada uno de estos temas se utilizaron los siguientes tres criterios, comúnmente utilizados en análisis de materialidad. Los criterios fueron valorados del 1 al 5, siendo 5 el más alto.

Los tres criterios analizados fueron:

A. Relevancia para el negocio. La importancia que le asignan los altos ejecutivos para determinar si debe ser incorporado en la estrategia del banco porque disminuye el impacto a la cadena de valor y aumenta la confianza de los grupos de interés.

B. Importancia para los grupos de interés (stakeholders). La que asignan aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial. Algunos ejemplos de grupos de interés son accionistas, clientes, proveedores, empleados, reguladores, y ciertas ONG.

C. Impacto en la cadena de valor. Se entiende por cadena de valor el conjunto de actividades y procesos que agregan valor al producto o servicio ofrecido por la entidad. Así la falta de gestión de los temas clave pueden generar pérdidas tangibles (financieras, de activos) o intangibles (reputación, fidelidad).

⁶ The essentials of materiality assessment. KPMH Global Research (Octubre, 2014)

Tomado de <http://www.kpmg.com/global/en/issuesandinsights/articlespublications/pages/materiality-assessment.aspx>.

Para facilitar la comprensión de los temas materiales identificados, se han agrupado en cuatro grandes categorías. Lo importante es tener en consideración la necesidad de alinear las acciones de responsabilidad social con estos cuatro principales tópicos para el desarrollo sostenible del sector bancario.

La siguiente gráfica muestra la valorización acordada luego del ejercicio:

1. ÉTICA Y VALORES

Ha tenido la mayor ponderación entre los tres criterios antes mencionados. Su posición "más arriba" representa el mayor puntaje en la importancia para sus grupos de interés. Que se ubique "más a la derecha" hace referencia a la importancia de este tema para la cadena de valor y su "mayor" tamaño lo posicionan como uno de los temas más importantes para el negocio.

2. RIESGO Y CONTROL

Si bien, en términos de relevancia, tiene alto impacto para el negocio y la cadena

de valor, posicionándolo "más a la derecha" y con un "mayor tamaño", se considera un elemento más bien operativo y de menor visibilidad para sus grupos de interés. Queda de esta manera en la posición "más abajo".

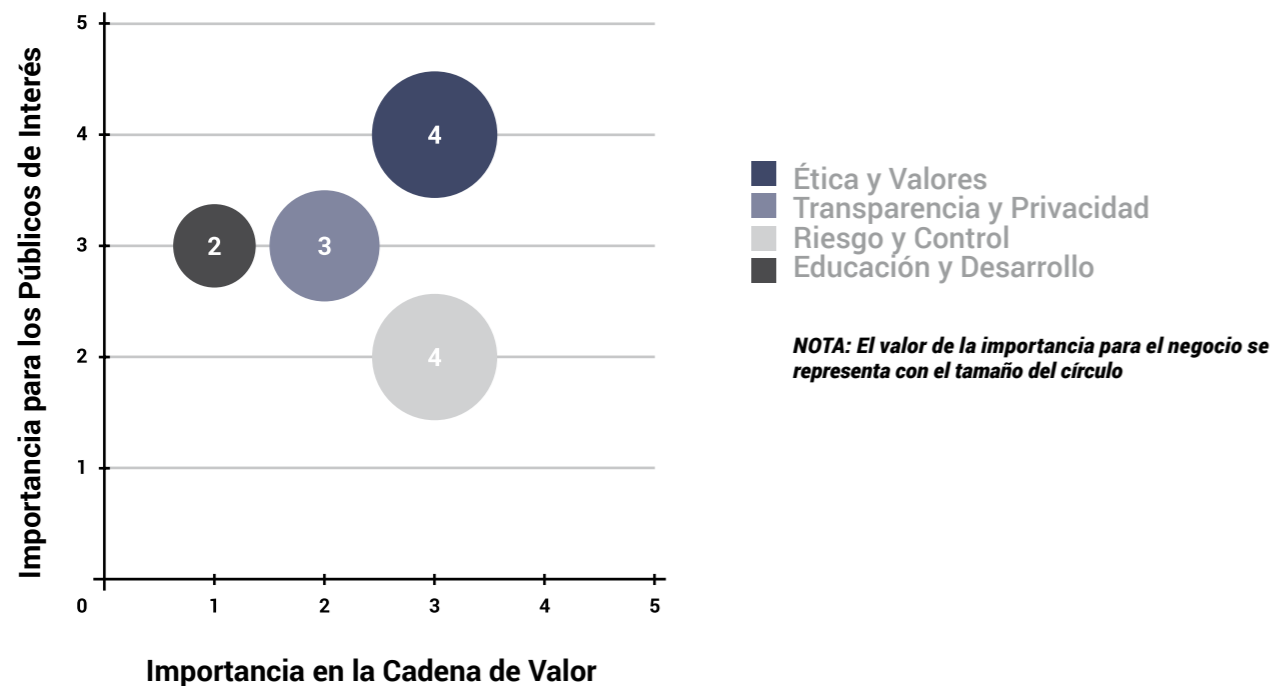
3. TRANSPARENCIA Y PRIVACIDAD

Destaca la relación que existe entre la importancia de estas buenas prácticas para los grupos de interés y para el negocio.

4. EDUCACIÓN Y DESARROLLO

Es un elemento clave para los grupos de interés si bien no tiene el mismo peso e impacto en el funcionamiento de la cadena de valor, es decir, en la operación del negocio bancario.

En síntesis, "Ética y Valores" resulta el principal tema a tener en cuenta en la jerarquización de los temas materiales. La gobernanza de la organización, la manera cómo se conduce el negocio, es donde mayor incidencia se puede tener desde los programas de RSE para impactar positivamente el negocio y su percepción por los públicos de interés.



Gráfica 2. Valorización de los Temas Materiales definidos por los Bancos durante el Trabajo

Respecto a "Riesgo y Control", no quedan dudas sobre su importancia estratégica para asegurar un buen desempeño bancario; sin embargo, a las partes interesadas lo que les importa es que el resultado final tenga el menor impacto negativo en las personas y el medioambiente. Es decir, les importa lo que ven, y no tanto cómo sea uno u otro proceso a nivel interno de la operación.

"Transparencia y Privacidad" están principalmente asociadas a las políticas de apertura que la organización tiene sobre la rendición de cuentas de sus resultados financieros, sociales y ambientales. Esto es positivamente valorado por las partes interesadas y es entendido como algo estratégico para el negocio. De todos modos, es importante considerar que en este tema también se están considerando las políticas y procesos de la organización para proteger y resguardar los datos confidencia-

les de sus clientes, entendiendo el valor que esto tiene para sus partes interesadas.

Finalmente, el cuarto tema de mayor relevancia es "Educación y Desarrollo". Las partes interesadas valoran de muy buena manera el aporte que cada entidad bancaria puede hacer para favorecer el desarrollo social de su entorno y cómo los bancos pueden apoyar en el emprendimiento local, mediante la gama de productos y servicios ofrecidos al mercado. Aun así, no logra considerarse con la misma relevancia que los otros temas, principalmente en su impacto en el negocio y su cadena de valor. De todos modos, es importante reiterar que esta categoría es de mucha importancia para las organizaciones de este sector, y por este motivo es que se encuentra dentro de los cuatro temas de mayor relevancia, y ha sido incluido como uno de los temas materiales del sector.

“No hay una definición o criterio universalmente aceptado para la determinación de los temas materiales, dejando a las empresas la libertad para desarrollar su propio enfoque. El enfoque de KPMG no está diseñado para adherirse a una guía de reporte específica. Está alineado con los principios de los procesos G4 del GRI, y se puede adaptar para aplicar en un contexto de Informes Integrados”.

The essentials of materiality assessment – KPMG

Retos y oportunidades para el desarrollo sostenible del sector

Cada uno de los temas materiales identificados implica retos y oportunidades que deben ser considerados y abordados de manera estratégica para fortalecer el desempeño del sector bancario en Panamá.

A continuación se analizan qué aspectos se pueden fortalecer a nivel local para promover el desarrollo sostenible del sector.

Ética y valores

Este tema requiere definir las políticas y estrategias corporativas en cada banco que formalicen cómo se opera con altos estándares y principios éticos, que promuevan el comportamiento de un ciudadano con los valores y que permitan que su personal ejemplifique esta manera de ser dentro y fuera de la organización.

En una sociedad en la que los valores están constantemente en tela de juicio, los bancos tienen la oportunidad de impulsar el tema en sus programas de RSE a través de acciones concretas:

- Definir valores corporativos que definan el actuar de las organizaciones.
- Establecer compromisos corporativos con los grupos de interés a través del establecimiento de políticas.
- Integrar mecanismos y programas de Ética y Cumplimiento.
- Concienciar a los colaboradores con programas internos de comportamiento ético.

- Apoyar a campañas locales que promuevan valores cívicos y morales.
- Establecer centros de contactos para denuncias anónimas y reconocimiento público de los colaboradores con un comportamiento ejemplar.

Transparencia y privacidad

Fortalecer la transparencia y privacidad, por una parte, supone la formalización, reforzamiento, ejecución y comunicación de procedimientos que ayuden a estrechar la relación de confianza con el cliente, donde se proteja su información personal sin descuidar los procesos de debida diligencia. Por otra parte, refuerza la relación y percepción con otros grupos de interés ya que la publicación de información relevante para la sociedad responde a sus propias exigencias y expectativas.

El reto que enfrentan las entidades es contar con información actualizada e íntegra de sus clientes actuales y potenciales que les permita monitorearlos proactivamente promoviendo prácticas apropiadas para que sus colaboradores entiendan el valor de respetar la privacidad de la información que administran.

Esto crea la oportunidad de que los bancos:

- Refuercen sus procesos de consolidación de información.
- Cambien la infraestructura donde se almacena la información para asegurar su protección.

- Actualicen sus programas de monitoreo.
- Rediseñen la dinámica para publicar información relevante para las partes interesadas.
- Den a conocer, de manera pública y proactiva, las políticas de gestión de la información a sus partes interesadas.

- Reforzar estándares para la selección de clientes y proveedores.
- Integrar criterios de análisis de el riesgo social y el riesgo ambiental en la evaluación para otorgar créditos.

Educación y desarrollo

A través de los años la población ha aumentado su nivel de endeudamiento debido a una mayor facilidad de acceso al crédito y a la poca educación sobre cómo manejar las finanzas personales. Esto ha dado como resultado una alta competencia en la captación de clientes para compra de saldos en tarjetas de créditos, y otros préstamos personales, y podría derivar en un aumento de la morosidad que afecte a las entidades.

Esta situación da la oportunidad a los bancos de organizarse para implementar programas sobre la gestión de la economía doméstica, aumentar la cultura de ahorro, disminuir el endeudamiento, promover el emprendimiento y fomentar la participación ciudadana en su rol activo como consumidor prudente de productos.

Acciones concretas:

- Implementar programas de educación para finanzas personales.
- Crear programas sectoriales para favorecer la bancarización de la sociedad y la educación financiera.
- Establecer criterios sectoriales para el acceso responsable al crédito.
- Promover programas para el financiamiento de nuevos emprendedores.

Riesgo y control

Comprende los esfuerzos para reforzar la administración de riesgos financieros, sociales y ambientales por medio de la implementación de programas integrales de gestión, que ayuden a monitorear a clientes prospectos y actuales, conocer los impactos de los proyectos financiados y apoyar la trazabilidad de las transacciones desde su origen.

El sector bancario de Panamá ha sido cuestionado sobre su eficiencia y efectividad a la hora de monitorear y controlar los diferentes riesgos que impactan la operación de las entidades. Ante este constante reto, los bancos tienen la oportunidad de madurar su administración de riesgo de negocios mediante la implementación de prácticas líderes, reforzando la regulación aplicando marcos de referencia internacionales como Basilea III y capacitando a sus clientes y proveedores sobre cómo responder a sus requerimientos para las diferentes transacciones que se realizan.

Acciones concretas:

- Fortalecer el monitoreo y seguimiento del uso de los productos financieros.

Visión de las empresas líderes del sector



Para la Asociación Panameña de Crédito (ahora APC Buró, S.A.), la Responsabilidad Social Empresarial se define por la relación ética de la empresa con todos los sectores con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad. Nuestro país experimenta un crecimiento económico inigualable en la región, pero no necesariamente balanceado en todos los estratos de la sociedad. Para nosotros, el manejo correcto y confidencial de la información financiera de todas las personas naturales y jurídicas residentes en Panamá es un tema prioritario. Invertimos recursos humanos y materiales en brindar un servicio confiable, expedito y transparente. Contamos con tecnología de punta y avanzados sistemas de seguridad. Sin embargo, temas culturales y educativos impactan nuestra labor. Todavía hay mucho camino por recorrer en cuanto a hábitos de consumo y finanzas saludables. Por esto, apoyar una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial se vuelve necesario y valioso para nosotros, por el bien de nuestra operación y la reducción de las desigualdades sociales, dentro de un ambiente de respeto y cooperación en el sector financiero del país.

Ing. Giovanna Cardellicchio
Gerente General



BAC Credomatic se ha posicionado como un banco de sólido prestigio a nivel regional y nacional. Es por esto que consciente de su compromiso con sus públicos de interés (stakeholders) y la sociedad que, en general, BAC implementa su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa basándose en los siguientes pilares: aporte al desarrollo económico de los país, ejercicio de la banca responsable, inclusión financiera, educación y salud financiera, desarrollo del talento humano y promoción ambiental.

BAC Credomatic cree que el desarrollo económico del país va de la mano de la promoción del buen manejo de las finanzas, conservación del ambiente y la promoción de condiciones para que nuevas empresas se desarrollen, ya que esto garantiza la sostenibilidad del negocio.

Como institución bancaria socialmente responsable seguiremos impulsando, innovando y desarrollando acciones, que de forma positiva impacten las comunidades en las que nos desarrollamos.

Sr. Jaime Moreno
Gerente General BAC Panamá



El reto es pensar diferente. La banca es un mecanismo de transformación y desarrollo. Un país como Panamá es una prueba de ello. El sistema financiero representó en promedio para 2013 y los primeros trimestres de 2014, cerca del 7.5% del Producto Interno Bruto de Panamá.

En términos generales, contamos con un sistema sólido y de recursos suficientes para atender la demanda por crédito, administrar los recursos del ahorro de nuestros clientes y enfrentar pérdidas no esperadas en el desarrollo de la actividad bancaria.

Y las expectativas son altas. El nivel de competencia que caracteriza al mercado panameño hace que cada vez sea más necesario diferenciarse más allá de los precios. Eso, desde luego, supone un compromiso, pero también un motivador, porque nos permite apoyar iniciativas de personas y empresas, nos estimula para ofrecer soluciones integrales que atiendan las necesidades financieras del mercado, nos llama a innovar en canales, productos y servicios, pero, sobre todo, nos hace partícipes del desarrollo económico de Panamá.

Esa posibilidad de contribución está estrechamente relacionada con el concepto de responsabilidad social empresarial, o lo que llamamos sostenibilidad. En Banistmo, somos conscientes de lo determinante que es nuestro rol para el país y por ello, estamos convencidos que podemos aportar a un crecimiento responsable y duradero.

Esa visión nos impulsa, por ejemplo, a financiar proyectos que además de estimular la economía, aporten a las personas y a la preservación de nuestros recursos naturales y nos hace fomentar en nuestros clientes y proveedores, la incorporación de mejores prácticas. Ese espíritu motiva a nuestros colaboradores a ser voluntarios de programas de calidad de vida y educación, medio ambiente y cultura.

Para quienes somos parte del sector financiero, los números hablan, pero gestionar la confianza de las personas y hacerlo de forma transparente, ir más allá de relaciones comerciales y entender la sostenibilidad principio de nuestro hacer es el cimiento de este negocio. Pensar de esa manera nos dará la licencia para permanecer en el tiempo.

Aimeé Sentmat de Grimaldo
Presidenta de Banistmo



De la posición geográfica de nuestro país se derivan importantes ventajas y privilegios que deben ser aprovechados por todos los sectores, incluyendo al financiero, con el fin de lograr consolidar la competitividad en el plano continental asegurando siempre una distribución equitativa de la riqueza generada, siendo esta una de las metas más exigentes del milenio que transcurre.

Clave fundamental de todo esto es la sostenibilidad en el tiempo de las políticas de desarrollo nacional, como propósito de Estado y compromiso de la sociedad en su conjunto.

En Banvivienda entendemos dicho compromiso bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, rigiéndonos por los principios y valores que reconocemos como guías de nuestra gestión en todos los niveles corporativos.

Creemos que Sumarse, a través de su Grupo de Trabajo Sectorial - Sector Bancario, es un instrumento eficaz para impulsar la consolidación del liderazgo regional de esta área tan estratégica, de manera que se distinga siempre por la transparencia, la confianza de los usuarios y su compromiso con la sociedad y el medio ambiente. Así contribuirá de forma permanente al progreso de Panamá.

Juan Ricardo De Dianous H.
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General



El sector financiero de nuestro país es una industria sólida pero cambiante, donde la visión a largo plazo es fundamental. En este escenario la sostenibilidad y la responsabilidad social toman mayor relevancia ya que debemos preocuparnos por crecer junto a nuestros grupos de interés, creando valor para la sociedad y aportando a su desarrollo de diferentes maneras. Solo esta visión de negocios nos ha permitido y nos permitirá ser sostenibles en el tiempo.

Desde su fundación, Banco General ha visto estos temas como parte importante de su cultura empresarial y pieza clave de su éxito. Nuestra reputación y la confianza que el cliente deposita en nosotros han sido fundamentales para convertirnos en el banco privado de capital panameño más grande de la plaza. Estos activos intangibles son pieza importante en la competitividad del banco y del sector financiero en general.

Raul Alemán

Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General



En Caja de Ahorros, la Responsabilidad Social forma parte de sus cinco valores corporativos y se incorpora como una estrategia fundamental en la gestión. Es por ello que los esfuerzos que El Banco de la Familia Panameña realiza están enfocados en lograr que nuestro país sea económicamente competitivo, ambientalmente sostenible y socialmente inclusivo.

La banca sostenible es una forma de administrar riesgos. Esta estrategia corporativa, de una Gobernabilidad fuerte que apoye a la Responsabilidad Social, va a permitir la integración de factores sostenibles dentro de los principales procesos del desarrollo de productos y servicios e influir en las actividades no sustentables de clientes y proveedores.

La práctica de diversas estrategias corporativas de sostenibilidad, permitirán el progreso y desarrollo de procesos que consoliden la gestión integral de la organización desde la perspectiva de la Responsabilidad Social. La industria financiera en nuestro país visualiza el impacto que puede tener la gestión responsable en la sostenibilidad y propone administrar en vigencia los riesgos ambientales, sociales y gubernamentales.

Mario A. Rojas B.

Gerente General



La sostenibilidad y la responsabilidad social van de la mano, su importancia nos compromete a encaminarnos día a día hacia una cultura que aporte valor y desarrollo a la comunidad.

Somos un banco de gran visión y que se caracteriza por fuertes valores y principios, por tal razón estamos comprometidos en apoyar a nuestros clientes y a nuestros colaboradores, así como a retribuir a la comunidad su confianza.

Juan Ramón Quintero
VP y Gerente Senior

Conclusiones

El sector bancario de Panamá tiene una posición competitiva a nivel regional, y su constante y sólido crecimiento en los últimos años ha dado un impulso muy importante al desarrollo socio-económico local.

Esta posición de ventaja también supone ciertos compromisos que deben ser abordados de manera estratégica para garantizar la sostenibilidad y fuerte posicionamiento a largo plazo. En esa línea, las entidades que participaron en proceso defendieron la necesidad de definir un plan de acción conjunto del sector que permitiera generar un impacto colectivo.

Para favorecer el crecimiento sostenible y responsable del sector, los bancos y entidades financieras deben alinear su gestión considerando los cuatro temas de mayor relevancia para el contexto actual. Así, si las organizaciones refuerzan sus políticas y procesos en “Ética y Valores”, “Riesgo y Control”,

“Transparencia y Privacidad” y “Educación y Desarrollo”, se verán beneficiadas y traerán consigo beneficios para todo el país.

Ante los cuestionamientos sobre la eficiencia y efectividad del sector para monitorear y controlar riesgos, las entidades deben mejorar la administración de riesgo empresarial. También deben capacitar a sus clientes y proveedores sobre cómo cumplir con los requerimientos de control y transparencia, promoviendo la ética y los valores en el uso del sistema financiero.

Finalmente, los bancos y empresas del sector financiero tienen la oportunidad de avanzar hacia la consolidación de un centro financiero regional, que aporte al crecimiento económico a la vez que integre a las personas y respete al medioambiente. Una estrategia que sin duda lo posicionará como un sector clave en el desarrollo sostenible y un referente internacional.

“La cultura en el sector bancario está basada en el cumplimiento y no impulsada en valores. Sin valores y una ética claros es difícil de cumplir un rol social como organización. La cultura de los bancos debe ser transformada de una de cumplimiento a una cultura impulsada por valores. Esto también tendrá un impacto positivo en la mentalidad de las personas que trabajan en el sector bancario”.

Herman Wijffels
Profesor de Sostenibilidad y Cambio Social – Universidad de Utrecht

Guía Sectorial



WWW.SUMARSE.ORG.PA

 [@sumarse_panama](https://twitter.com/sumarse_panama)

 [/sumarse](https://www.facebook.com/sumarse)

 [Sumarse](https://www.linkedin.com/company/sumarse)

WWW.KPMG.COM.PA

 [KPMG Panamá](https://www.linkedin.com/company/kpmg-panama)