

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

[GRI 2-22]

Hola,

Con mucho entusiasmo, compartimos nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad. Este documento refleja la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, abordando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Reafirmamos así nuestro compromiso con una banca más consciente, ética y alineada con las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

El 2024 fue un año de transformación. Gracias a una visión estratégica clara, no solo superamos nuestras metas, sino que también consolidamos alianzas clave e impulsamos hitos importantes que fortalecen nuestra trayectoria institucional. En este contexto, también reafirmamos una dimensión esencial de nuestra responsabilidad social: la solidez financiera de Banisi. Cuidar la salud financiera del banco significa proteger los intereses de nuestros depositantes, prestatarios, colaboradores y accionistas, así como contribuir activamente a la estabilidad del país y del sistema bancario nacional. Nuestra gestión prudente y responsable nos permite sostener la confianza del mercado y seguir siendo un banco fuerte, confiable y resiliente.

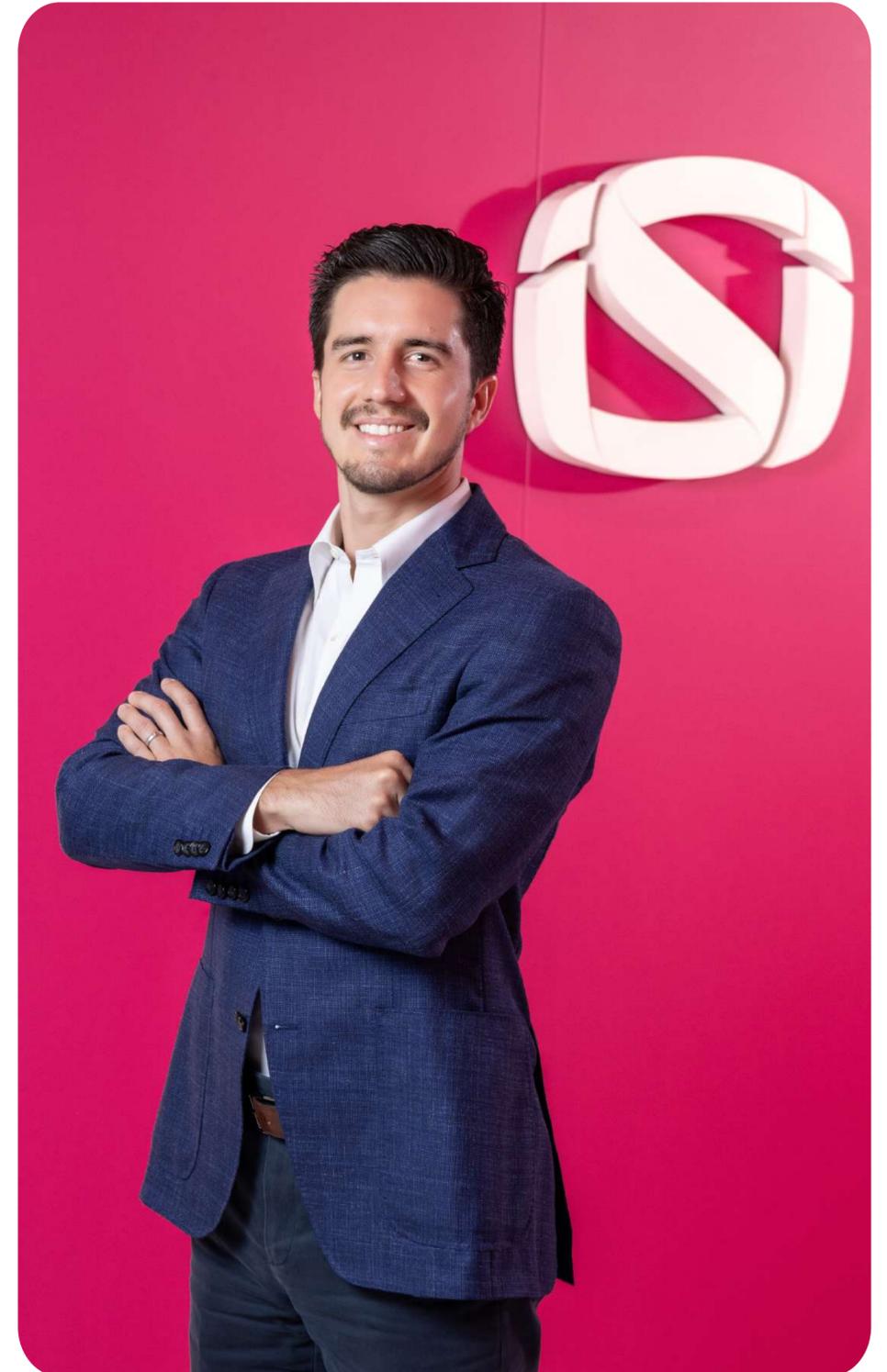
Nuestro compromiso con la sostenibilidad también se manifiesta en el énfasis que damos al bienestar de los colaboradores, la cooperación con aliados estratégicos como SUMARSE, la asistencia directa a fundaciones y la generación de productos y servicios financieros inclusivos y que impactan de manera positiva en la vida de las personas.

Reconocemos la importancia de satisfacer las expectativas de quienes han depositado su confianza en nosotros y estamos comprometidos en desarrollar acciones que contribuyan al bienestar de los panameños y generen cambios positivos en la comunidad.

En Banisi, creemos firmemente que el crecimiento económico y el progreso social deben ir de la mano. Por eso, colocamos a las personas en el centro de nuestra estrategia.

Colocamos a las personas en el centro de nuestra estrategia.

Nuestros 227 colaboradores son el corazón de nuestra organización y el motor detrás de cada logro. Su bienestar y desarrollo siguen siendo una prioridad, promoviendo un ambiente laboral que impulsa la equidad, la diversidad y la innovación. Más del 85% nos califica de manera excelente en clima laboral. Nos llena de orgullo que el 57% de nuestro equipo esté conformado por mujeres, así como el 43% de los miembros de nuestra Junta Directiva, lo que reafirma nuestro compromiso con la igualdad de género en todos los niveles.



CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

[GRI 2-22]

La sostenibilidad es una responsabilidad compartida y, en ese sentido, nuestros colaboradores han demostrado una vez más su compromiso con causas sociales que generan un impacto positivo. En 2024, el 17% de nuestro equipo participó activamente en iniciativas de voluntariado corporativo, acumulando más de 537 horas dedicadas en beneficio de las comunidades, una expresión genuina de nuestro propósito corporativo.

Reafirmamos nuestro compromiso con la ética y la transparencia. El 100% de nuestros colaboradores y Junta Directiva recibieron formación en prevención de fraude, soborno y corrupción, consolidando una cultura de integridad que permea cada decisión que tomamos. En esa misma línea, altos estándares internacionales en materia ASG.

Asimismo, aprobamos nuestra Política de Cambio Climático y la Política y Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, estableciendo compromisos claros con la sostenibilidad y permitiéndonos alinear nuestras operaciones con estándares internacionales, promover la eficiencia operativa e innovación. Además, aplicamos la metodología de diagnóstico simplificado de gobierno corporativo con el objetivo de identificar oportunidades para fortalecer nuestro Código de Gobierno Corporativo.

Como institución financiera, también avanzamos en innovación y experiencia del cliente. Nuestra estrategia de escucha activa nos permitió evolucionar, simplificar procesos y promover una banca más cercana, ágil y digital. El resultado ha sido extraordinario: incrementamos en un 341% la

apertura de Cuentas Digitales y un 120% la colocación de Tarjetas Visa Débito a través de nuestros canales digitales, mejorando así el acceso y la inclusión financiera en el país.

El impacto de nuestros esfuerzos por promover la sostenibilidad es reconocido y destacado por terceros. Nos honra haber sido reconocidos por la Revista Summa como una de las 55 empresas con Mejor Reputación Corporativa en Panamá y como una de las empresas más diversas e inclusivas de 2024 en el Ranking de Bancos de América Central y República Dominicana.

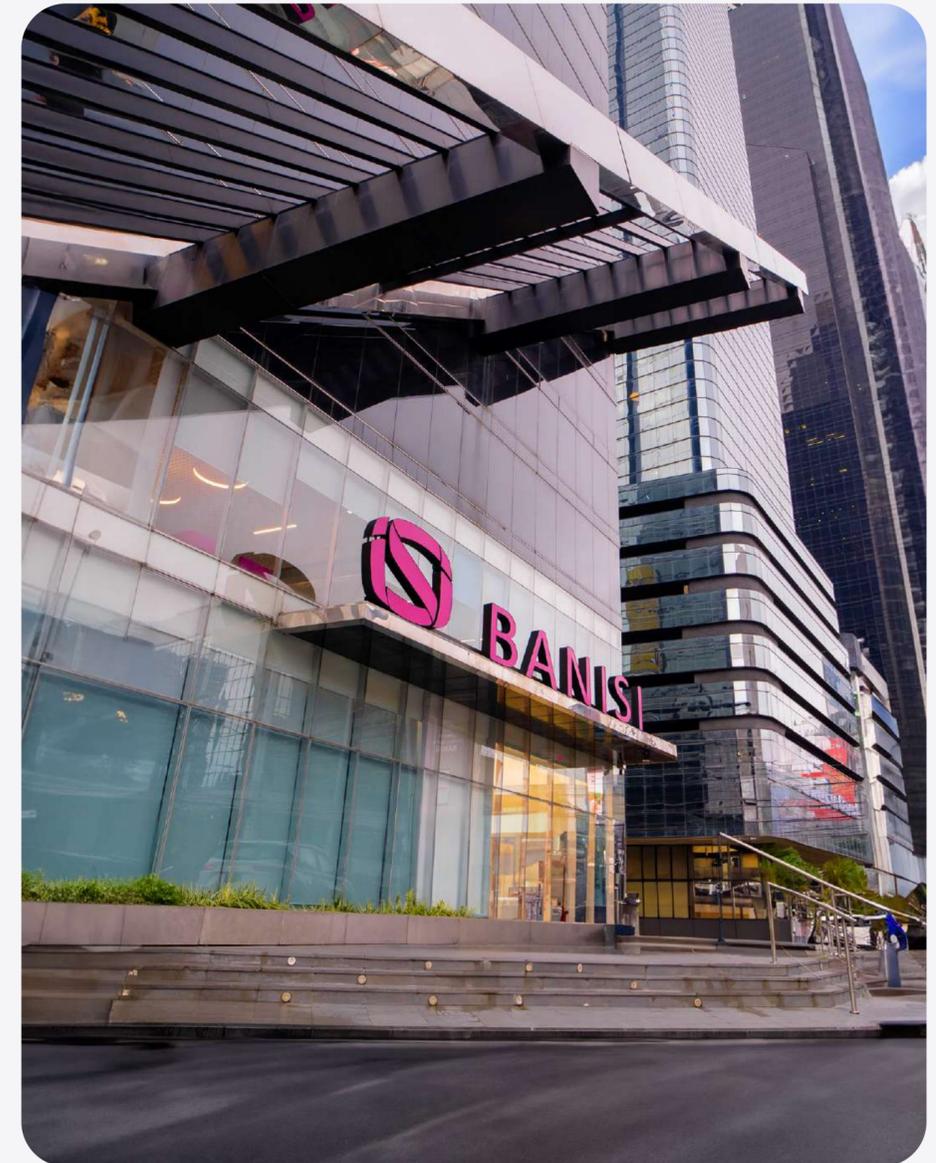
Continuaremos fortaleciendo nuestro análisis de materialidad y ajustando nuestra estrategia de sostenibilidad, siempre con la mirada puesta en generar valor para todos nuestros grupos de interés y en contribuir activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, trabajando con pasión, propósito y compromiso, convencidos de que una banca más humana, inclusiva y sostenible es no solo posible, sino necesaria.

Gracias por acompañarnos en este camino.

Atentamente,



JUAN EMILIO LASSO
Presidente Ejecutivo



01	SOBRE ESTE INFORME	07
02	PRINCIPALES CIFRAS 2024	08
03	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	09
	3.1 Somos BANISI	10
	3.2 Prioridades estratégicas	13
	3.3 Líneas de Negocio	20
04	NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO	
	4.1 Valor económico generado y distribuido	25
	4.2 Valor de la cartera	27
	4.3 Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	28
	4.4 Cadena de suministro	30
05	NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	
	5.1 Principales hitos en Sostenibilidad	33
	5.2 Análisis de materialidad	34
	5.3 Grupos de interés	37
	5.4 Alianzas y membresías en sostenibilidad	40

06	GOBIERNO CORPORATIVO	42
6.1	Organigrama de Gobierno Corporativo	45
6.2	Junta General de Accionistas	46
6.3	Junta Directiva	47
6.4	Formación y evaluación	50
6.5	Remuneración	52
6.6	Comités	53
6.7	Equipo Gerencial	56
07	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	
7.1	Código de ética	59
7.2	Conflicto de interés	59
08	GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES	
8.1	Administración Integral de Riesgos	65
8.2	Estructura de Gobierno para la Gestión de Riesgos	67
8.3	Procedimiento de Riesgos	70
8.4	Sistema de Control Interno	71
8.5	Matriz de Riesgos	72
8.6	Continuidad de negocio	73

09 NUESTRO EQUIPO

9.1 Demografía y diversidad	75
9.2 Licencias de maternidad y paternidad	77
9.3 Atracción y retención de talento	78
9.4 Remuneración	79
9.5 Formación y desarrollo	80
9.4 Evaluación de desempeño	83
9.5 Beneficios para los colaboradores	84
9.4 Seguridad, salud y bienestar	85
9.5 Clima Laboral	87
9.5 Derechos Humanos	87

10 NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE

10.1 Novedades en la experiencia del cliente	89
10.2 Estrategia de Servicio	90
10.3 Canales de comunicación con clientes	92
10.4 Productos y prácticas comerciales	94
10.5 Finanzas inclusivas	94
10.4 Satisfacción de los clientes	95
10.5 Manejo de reclamos	95

11 SEGURIDAD INTEGRAL Y PREVENCIÓN

11.1 Ciberseguridad	98
11.2 Prevención de corrupción y blanqueo de capitales	98
11.3 Protección de datos	101

12 NUESTRO COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES

12.1 Programa de Educación Financiera	104
12.2 Inversión social corporativa	104
12.3 Voluntariado Corporativo	105

13 NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

13.1 Desempeño ambiental	107
13.2 Energía y combustible	107
13.3 Emisiones	108

14 ANEXOS

14.1 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	110
14.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	114

01. SOBRE ESTE INFORME

↘ (GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Presentamos nuestra tercera Memoria Anual de Sostenibilidad, dando seguimiento al avance de nuestro compromiso con la sostenibilidad y detallando la gestión y resultados en los impactos ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo de Banisi, S.A. (en adelante el “Banco”), para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Asimismo, informamos sobre nuestros avances en la contribución a la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Este informe lo hemos elaborado utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2021. La preparación se ha basado en el ejercicio de materialidad realizado en 2022, a través del cual identificamos los temas más relevantes con relación al impacto generado por nuestras actividades sobre los distintos grupos de interés.

Verificación y aprobación

Los contenidos del informe han sido elaborados por las diversas áreas de Banisi bajo la dirección de la Gerencia de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y provienen en su mayoría de sistemas de gestión e información que han sido objeto de verificación interna. Asimismo, este informe ha sido aprobado por el Comité de Ética de Banisi. En la presente edición anual del informe, no disponemos de verificación externa.

Confirmamos que no se han realizado correcciones en relación con la información histórica relevante reportada en periodos anteriores. En el caso en que se haya actualizado la metodología de cálculo para algún indicador, lo hemos especificado en la sección correspondiente.

Para obtener información adicional sobre el contenido del informe:

Comuníquese a la dirección lmuller@banisipanama.com
Consulte en <https://www.banisipanama.com/sostenibilidad>

02. PRINCIPALES CIFRAS 2024

DUPLICAMOS EL NÚMERO DE CLIENTES EN EL 2024

Banisi es sin duda uno de los bancos que más crece en este rubro en Panamá actualmente



15.24 % CRECIMIENTO
DE NUESTRA CARTERA DE PRÉSTAMO



12.97 %
ÍNDICE DE SOLVENCIA

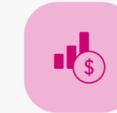
USD 406.91 MM
EN PRÉSTAMOS DE CONSUMO
(+20.3 % VS. 2023)

USD 201.02 MM
EN PRÉSTAMOS CORPORATIVOS
(+44.8% VS. 2023)

100%



- De colaboradores contratados a tiempo completo
- De colaboradores capacitados en ciberseguridad
- De colaboradores capacitados en nuestro Código de Ética
- De nuestros colaboradores y Junta Directiva capacitados en temas de prevención de fraude, soborno y corrupción.



Desarrollamos e implementamos una nueva política y metodología para la evaluación de riesgos ambientales y sociales, basada en altos estándares, acuerdos, normas y principios internacionales en materia ASG.

APROBAMOS NUESTRA POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO DE BANISI.

227

COLABORADORES

57%

DEL TOTAL DE COLABORADORES SON MUJERES

43%

PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN LA JUNTA DIRECTIVA

3,780

HORAS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDAS A COLABORADORES

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2024

REVISTA SUMMA

- Somos una de las 55 empresas con Mejor Reputación Corporativa en Panamá
- Somos uno de los bancos más diversos e inclusivos de 2024 en el Ranking de Bancos de América Central y República Dominicana.
- Nuestro Presidente Ejecutivo, Juan Emilio Lasso, está en la lista de los 50 líderes bancarios destacados en la región.
- Nuestro Presidente Ejecutivo, Juan Emilio Lasso, está en la lista de líderes que inspiran.
- Nuestro Presidente Ejecutivo, Juan Emilio Lasso, está en la lista de la Revista Summa de los 100 ejecutivos con mayor ética profesional de América Central y República Dominicana.



03

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



(GRI 2-1, 2-6)

Somos Banisi

Banisi, S.A. fue constituido en la República de Panamá el 14 de junio de 2007 y obtuvo una licencia general otorgada por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, según Resolución S.B. No. 110-2007 emitida el 27 de julio de 2007, la cual le permite al Banco efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior. Inició operaciones el 4 de marzo de 2008.

Filosofía corporativa

Somos una entidad que promueve un enfoque innovador en la banca, orientado a ser su mejor opción financiera con un servicio de calidad.

En 2024, comprometido con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, incorporamos en nuestros objetivos institucionales y políticas de gestión e inversión, criterios ambientales y sociales para garantizar la sostenibilidad de nuestros productos y servicios en un mercado competitivo. Esto no solo refuerza nuestra rentabilidad y competitividad, sino que también nos posiciona como una institución diferenciada dentro del sistema financiero panameño.



Cultura ISI

(GRI 3-3)

Nuestra Cultura ISI, busca hacer sentir a nuestros clientes con total confianza al depositar su futuro en nosotros. La cultura comprende todo lo que hace la organización, y está sustentada por nuestros valores, reglas, procedimientos y principios, que comparten todos los integrantes de la organización.

Nuestra cultura se centra en ser un banco ágil, dado que nuestros principios se orientan hacia el Mood ISI, que significa SIEMPRE FÁCIL. Esto implica que todas nuestras acciones se llevan a cabo de manera segura, rápida y confiable, en lo que respecta a todos nuestros procesos, esquema de gobierno corporativo y procesos de toma de decisiones. Por consiguiente, la atención al cliente interno, la agilidad en nuestros procesos y la experiencia de nuestros colaboradores son elementos esenciales en la Cultura y Mood ISI.

NUESTROS VALORES



Misión

Ser un banco ágil, que ofrece servicios financieros de forma siempre fácil, segura, rápida y confiable.

Visión

Convertirnos en uno de los primeros bancos del mercado local transformando la experiencia del cliente a través de un servicio ágil e innovador.

Valores

Integridad: vivir y actuar con valores, especialmente con honestidad, respeto y transparencia, en cada ámbito de nuestras vidas y en nuestro trato con los demás.

Excelencia: hacer las cosas bien, sin excusas y siempre buscando el mejor resultado posible.

Trabajo en equipo: alinear nuestra energía y gestiones individuales al trabajo grupal, para lograr metas comunes.

Solidaridad: sensibilizarnos ante las necesidades o dificultades que atraviesan otras personas (compañeros, jefes, clientes, proveedores, etc.), y hacernos presentes, como nos gustaría que hagan con nosotros en esas circunstancias.

Responsabilidad: asumir las consecuencias de nuestras palabras, acciones u omisiones, reconociendo que lo que hacemos en libertad beneficia o afecta a otras personas (y a nosotros mismos).

Innovación: buscar continuamente mejoras a procesos o productos, sean complejos o sencillos, con el objetivo de lograr la estrategia del banco.



NUESTRO CREDO

“ El negocio bancario...
es de largo plazo;
de resistencia y no de velocidad;
de calidad y no de cantidad;
de prudencia y no de audacia;
que requiere siempre de solidez financiera;
que observa permanentemente los cambios
en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad;
de alto desarrollo tecnológico;
de eficiente cobertura nacional e internacional;
altamente creativo;
pero sobre todas las cosas,
es un Negocio de Personas para Personas. ”

Ubicación de nuestra casa matriz y sucursales operativas

Nuestra sede principal está ubicada en Calle 50 y Aquilino de la Guardia, Evolution Tower, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

Contamos con tres sucursales estratégicamente ubicadas en diferentes áreas del país, con el fin de alcanzar una mayor cobertura a nuestros clientes.



Casa Matriz
Calle 50 y Aquilino
de la Guardia
Evolution Tower



Costa del Este
Avenida Centenario,
Plaza 770



Costa Verde
ACC. Paseo Costa
Verde, local 18,
Boulevard Costa Verde,
La Chorrera

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

(GRI 3-3)

En 2023, se propuso nuestra estrategia corporativa para los próximos cinco años (2023-2028), basada en cuatro pilares fundamentales y diecisiete iniciativas estratégicas, funcionando como un marco orientador para la planificación estratégica en los años venideros.

Desde la definición de nuestro Plan Estratégico, se han alcanzado los siguientes hitos:



Implementación de gerencia de gestión estratégica	Reforzamiento del equipo de banca privada – nuevos ingresos (2)	Nuevas alianzas comerciales para colocación de préstamos de auto
Plan de captación de depósito con proveedores Banisi	Capacitación de metodología DevOps	Capacitación de metodología ágil de gestión de proyectos
Implementación de Yappy	Autogestión de apertura de cuenta digital+	Mejora a proceso de logística - Shippify
Implementación de nueva metodología de medición Net Promoter Score	Creación de mapa de capacidad de proyectos	Mejora vista 360 de cliente – Customer Relationship Manager
Implementación de Datalake	Revisión de estructura y funciones de área de Business Intelligence	

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

(GRI 3-3)

A lo largo del año 2024, se llevó a cabo una revisión de este plan estratégico, con la participación de todas las áreas implicadas, mediante una serie de sesiones orientadas a la escucha activa de ideas, puntos de vista y cuestiones individuales, siempre dentro del marco grupal de los objetivos del equipo.

La revisión del Plan Estratégico se llevó a cabo con el propósito de efectuar las modificaciones requeridas para responder a las demandas actuales del banco, la definición de nuevos proyectos y estrategia comercial. Asimismo, se realizó una revisión del método de trabajo del Equipo Change y los escenarios de gobernanza de los proyectos estratégicos, se propuso un nuevo Way of Work para optimizar las oportunidades fundamentales del plan.

Resultados Clave (KRs) e iniciativas estratégicas para satisfacer nuestras necesidades actuales, creando una nueva versión de nuestro plan estratégico para los próximos años.

A continuación, algunos puntos clave de mejora identificados:

Vicepresidencia de Negocios: redefinición de la estructura de negocio, formalización y clarificación de roles, alcance, responsabilidades y funciones.

Vicepresidencia de Tecnología: se calibra la estructura con base a la estrategia y perfiles requeridos con el objetivo de enfocar la gestión del run y change tecnológico.

Se realiza una actualización en el Way of Work del Equipo Change, donde funge rol de filtro y armado de Plan de Trabajo para desarrollo de los Proyectos Estratégicos.

Definición de la gobernanza y los diferentes roles para la gestión de proyectos estratégicos.

Como resultado de la evaluación del Plan Estratégico 2023-2028, hemos ajustado nuestros Resultados Clave (KRs) e iniciativas estratégicas para satisfacer nuestras necesidades actuales, creando una nueva versión de nuestro plan estratégico para los próximos años.

Ambición de Banisi:
Acelerar crecimiento convirtiéndonos en el mejor banco especialista, brindando una experiencia diferencia a nuestros clientes.

Pilares	Crecimiento especializado	Sostenibilidad del negocio	Agilidad y gobierno	Tecnología y Datos
Objetivos	<p>Crece el negocio a través de convertirnos en el mejor banco especialista en personales y auto.</p>	<p>Asegurar fuentes de fondos sustentables y que maximicen nuestra rentabilidad.</p>	<p>Aprovechar nuestra escala para tener una organización ágil que nos dé mayor velocidad.</p>	<p>Potenciar capacidades tecnológicas y de datos para que habilitemos el crecimiento del negocio.</p>
Resultados clave (KRs)	<ul style="list-style-type: none"> • M. Share: P. de Auto y Personal. • % V. Digitales: P. de Auto y Personal. • Cantidad de clientes activos 	<ul style="list-style-type: none"> • ROE y C/I • MS DPF • MS Fondos EC en PA • NPS 	<ul style="list-style-type: none"> • Time to market • Nuevos desarrollos mensuales de impacto • Nota Clima Org. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de Incidentes • Penetración de data analytics
Iniciativas estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar propuesta de valor de PA. 2. Ajustar propuesta de valor de PP 3. Potenciar negocio de Banca Empresarial 6. Revisar modelos de riesgo 7. Potenciar ventas omnical <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Digital Marketing • Sistemática Comercial • Visa Débito y Yappy 8. Transformar Journeys de cliente 9. Digitalizar operaciones y back-office 		<ol style="list-style-type: none"> 4. Ajustar propuesta de valor y de go-to-market de BP 5. Planificar estrategia de otros fondos 10. Optimizar spans & layers 11. Implementar agilidad 12. Potenciar capacidad de transformación apoyado en change 13. Implementar Gestión Estratégica Activista 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Mejorar modelo de gestión proveedores 15. Desarrollar capacidades de Data 16. Optimización de las capacidades tecnológicas 17. Modelos analíticos para soporte de la estrategia organizacional

ACTUALIZACIÓN DE OPERACIONES

(GRI 3-3)

Se encuentra apalancado en la iniciativa estratégica de Digitalización de Operaciones y Backoffice, teniendo los siguientes pilares:



Mejora de Eficiencia Operativa

Mejora de calidad

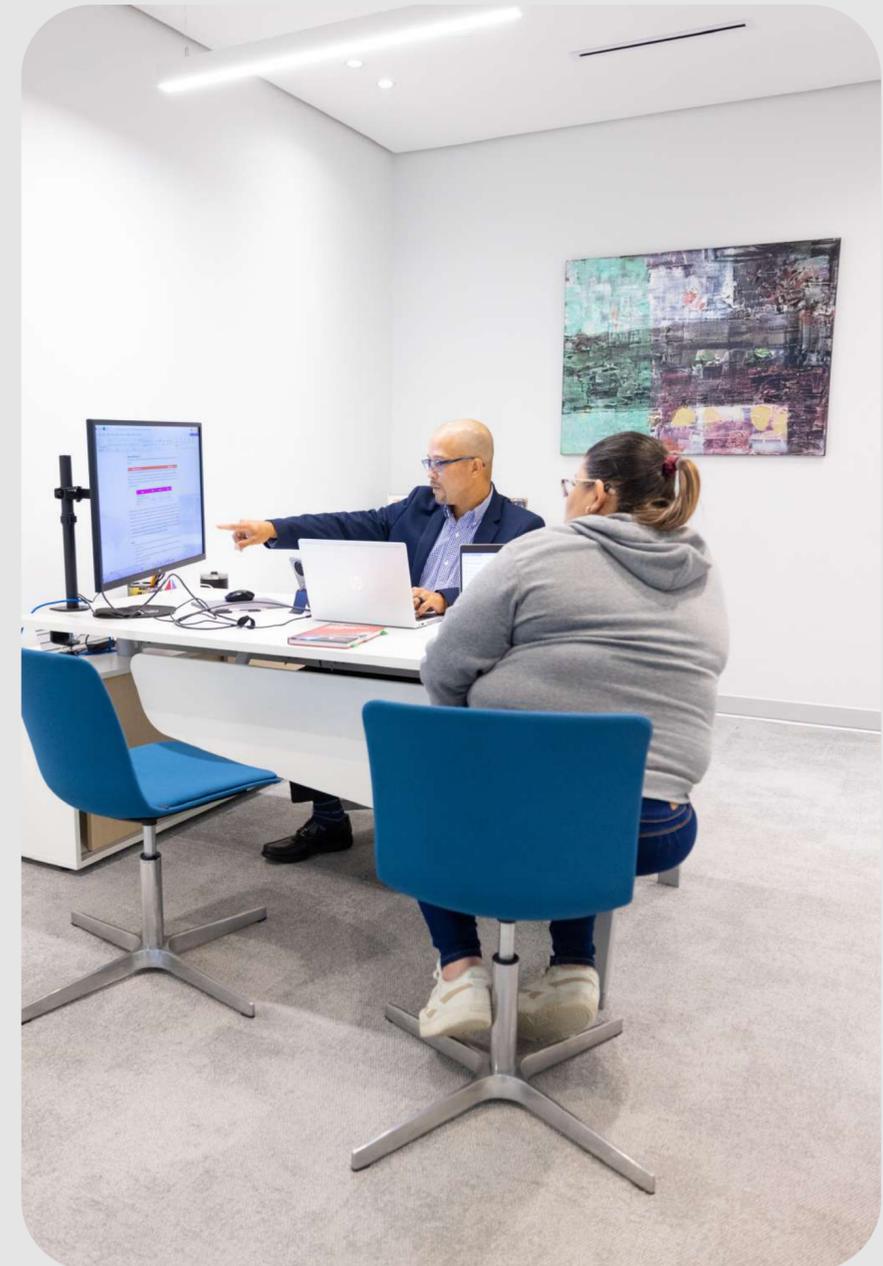
Innovación

Satisfacción del cliente

ACTUALIZACIÓN DE OPERACIONES

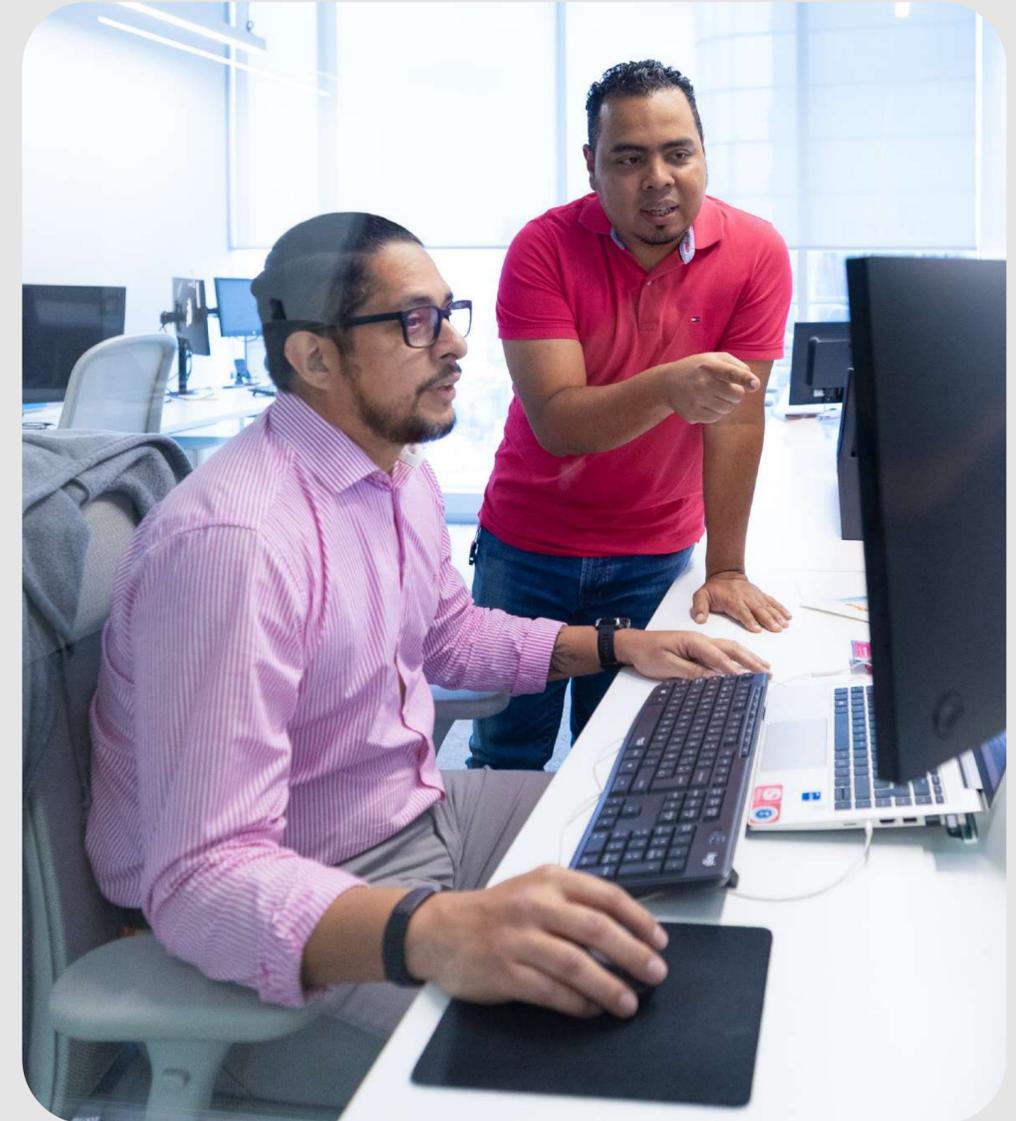
Iniciativas estratégicas propuestas (2024-2025) y algunos avances realizados en el periodo de reporte.

Producto	Propuesta de transformación
Pasivos	<p>Automatización de flujos de Pasivos – Business Process Management System</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorro y Corriente • Depósito de Plazo Fijo • Flujos de Mantenimiento
	<p>Automatización de Proceso de Conciliación</p>
Tarjetas	<p>Automatización de flujos de Tarjetas – Business Process Management System Low Code</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución y logística • Mantenimientos (reclamos, canje puntos/millas, activaciones, otros)



ACTUALIZACIÓN DE OPERACIONES

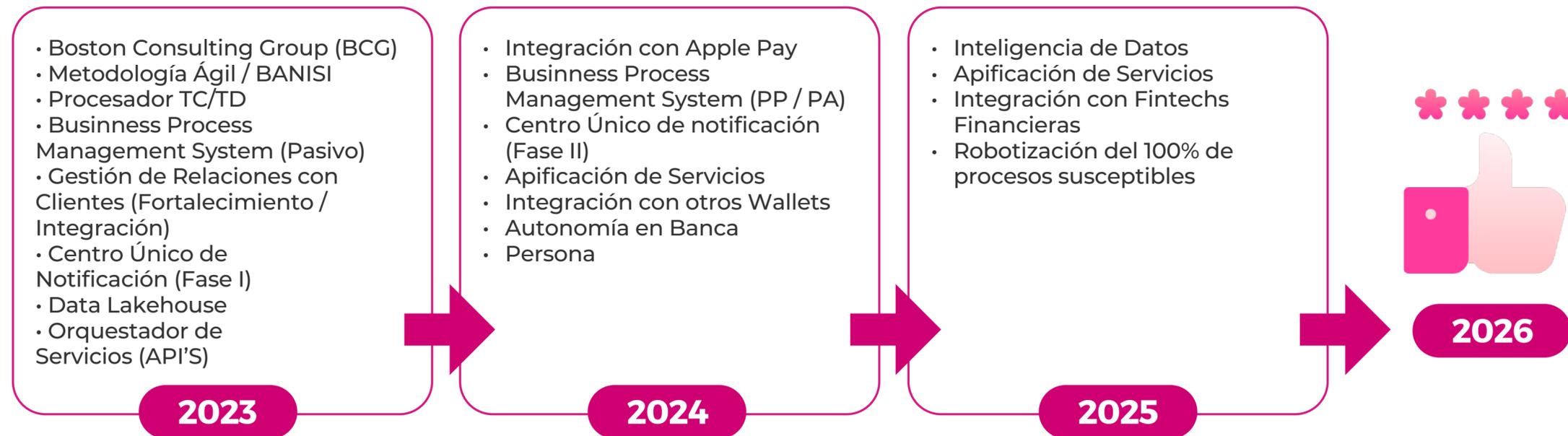
Producto	Propuesta de transformación
	<p>Nuevos Servicios – Mejoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bank Identification Number • Tokenización • Tarjeta Digital • AINM & MONUSIN • Innominadas
Préstamos	<p>Mejora de Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Robotic Process Automation de Seguros • Robotic Process Automation de validación de datos en PA & PP • Homologación de etapas



Apuesta por la modernización de tecnología: Estrategia NEOISI 2023-2028

(GRI 3-3)

Nuestras prioridades estratégicas se han centrado principalmente en el ámbito de la tecnología, debido a su carácter transversal a todas las demás áreas. Por lo tanto, continuamos avanzando en nuestra apuesta por invertir y destinar esfuerzos hacia la transformación digital y la optimización de nuestras plataformas, con el fin de garantizar sistemas ágiles que satisfagan las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos.



Fortalecer estrategias con proveedores críticos



LÍNEAS DE NEGOCIO

Disponemos de una variedad de productos y servicios en nuestras líneas comerciales, entre los cuales se incluyen:

Tipo de negocio	Segmentos	Sectores	Productos y Servicios
Banca de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Retail 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas asalariadas • Especialistas de gobierno • Administrativo gobierno • Independientes • Jubilados 	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos de auto • Préstamos personales • Tarjetas de crédito • Cuentas de ahorro • Tarjetas de débito • Seguros
Banca Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Empresarial • Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio • Industria • Construcción • Distribución • Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de crédito • Préstamos comerciales • Avals bancarios • Servicio de planilla • Tarjetas de crédito corporativas
Banca de Captación de Depósitos	<ul style="list-style-type: none"> • Banca Patrimonial • Banca Privada 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas • Fundaciones patrimoniales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de ahorro • Depósitos a plazo fijo • Cuentas corrientes • Préstamos Back to back • Tarjetas de crédito • Tarjetas de débito



04

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

4. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

↘ (GRI 3-3)

Como entidad financiera comprometida con el desarrollo sostenible, promovemos una gestión responsable y eficiente, que integre criterios económicos, sociales y ambientales. Nuestro modelo de negocio busca generar valor a largo plazo para nuestros clientes, colaboradores y accionistas, al tiempo que contribuye activamente al progreso de la sociedad panameña y a la construcción de un sistema financiero más inclusivo y resiliente.

Resultados operativos y financieros

Durante el año 2024, fortalecimos nuestra posición dentro del sistema financiero panameño al alcanzar resultados financieros sostenibles, respaldados por una estructura sólida, un enfoque estratégico prudente y un firme compromiso con la generación de valor económico a largo plazo.

Al 31 de diciembre de 2024, nuestros activos totales alcanzaron USD 758.96 millones, lo que representa un incremento del 16% respecto al año anterior. Este crecimiento fue impulsado por una gestión eficiente de los recursos y una política de colocación de créditos orientada a sectores clave de la economía, manteniendo en todo momento adecuados niveles de solvencia, liquidez y rentabilidad.



4. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

↘ (GRI 3-3)



El valor económico directo generado durante el año, medido a través de los ingresos operativos totales, se mantuvo en niveles estables, mientras que la utilidad neta alcanzó USD 9.01 millones, lo que representa un crecimiento del 25% frente al año anterior. Este resultado se traduce en una mayor capacidad para reinvertir en el negocio, fortalecer nuestro capital institucional y cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros accionistas, colaboradores, proveedores y el Estado.

Nuestra cartera de préstamos, uno de los principales motores de generación de valor, reflejó una evolución positiva, destacándose el segmento de financiamiento de autos con una morosidad controlada de 0.41%, y los préstamos personales, que superaron los USD 200 millones. Estos indicadores refuerzan nuestro enfoque prudente en la gestión del riesgo crediticio y nuestra capacidad para ofrecer productos que responden a las necesidades del entorno actual.

Adicionalmente, seguimos generando valor para la economía panameña mediante el pago de impuestos, la contratación de talento local, el fortalecimiento de relaciones con proveedores nacionales y la inclusión financiera, a través de canales digitales innovadores. La adopción de herramientas como la banca por WhatsApp, la alianza con Yappy y otros servicios digitales ha ampliado el acceso a productos financieros, alineando nuestra eficiencia operativa con la sostenibilidad social y económica.

Los resultados financieros obtenidos durante 2024 reflejan nuestra gestión responsable, eficiente y comprometida con los principios de sostenibilidad, posicionándonos como una institución resiliente, confiable y con una visión clara hacia el desarrollo sostenible del país.

4. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales indicadores financieros (USD)

Indicador	2023	2024	VAR
Activos (MM)	654,821	758,959	15.9%
Depósitos del público (MM)	475,012	567,299	19.4%
Patrimonio (MM)	82,410	91,962	11.6%
Impuestos y contribuciones (MM)	565	1,574	178.6%
Utilidad neta (MM)	7,228	9,008	24.6%
Contingente (MM)	4,033	8,887	120.4%
Índice de solvencia (patrimonio/activos)	13.87%	12.97%	-0.90
Índice de morosidad	0.21%	0.22%	0.01
Índice de eficiencia operacional (Gastos de operación y contingentes promedio) (%)	2.53%	2.45%	-0.08
Índice de liquidez (activos líquidos netos/depósitos recibidos de clientes)	50.44%	49.71%	-0.73
ROE (%)	9.68%	10.89%	1.21
ROA (%)	1.13%	1.29%	0.16

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(GRI 201-1)

Durante el año 2024, en Banisi consolidamos nuestro desempeño financiero, a través de una estrategia basada en la responsabilidad, la transparencia y la sostenibilidad a largo plazo. En coherencia con nuestro compromiso de generar valor económico y social, el valor económico generado ascendió a USD 65.9 millones.

Estos resultados reflejan nuestra evolución continua y nuestro firme compromiso con el desarrollo económico de Panamá, la estabilidad del sistema financiero y la generación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés, en plena consonancia con los principios que rigen nuestra gestión sostenible.



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(GRI 201-4, 415-1)

Valor Económico Generado y Distribuido (VEG y VED) (USD)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	38,496,278	39,234,699	41,972,271	47,814,106	55,361,317	65,903,040	19.04%
Costos y gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	29,902,528	32,515,169	32,982,881	35,075,150	43,100,137	53,271,396	23.60%
Costos y gastos operacionales	13,675,802	13,949,277	13,719,006	16,228,700	18,881,442	21,842,649	15.68%
Salarios y prestaciones (a colaboradores)	7,136,144	6,672,454	6,212,389	7,325,988	8,397,264	9,373,949	11.63%
Pagos a proveedores de capital	399,427	285,418	133,985	493,587	2,382,207	3,144,412	32.00%
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	819,438	45,324	-203,011	1,063,922	1,236,363	1,436,720	16.21%
Inversiones sociales (programas comunitarios)	0	25,000	3,500	5,750	37,217	44,841	20.49%
Retenido (VEG-VED)	8,593,751	6,719,529	8,989,390	12,738,957	12,261,181	12,631,644	3.02%

Valor de la cartera

Con respecto a nuestra cartera, en Banisi contamos con una sólida base de crédito y pasivos, distribuida a través de diversos productos. Nos mantenemos enfocados en impulsar el crecimiento de nuestros préstamos personales y de autos, con el objetivo de consolidarnos como el banco especialista de referencia, brindando una experiencia excepcional a nuestros clientes.

Al cierre del año 2024, nuestra cartera total ascendió a USD 608 millones, con una distribución del 67% en cartera de consumo y 33 % en cartera corporativa. El sector interno representó el 72% del total de la cartera, lo que refleja un crecimiento del 5% en comparación con el año anterior.

Valor de la cartera en miles de dólares

Sector	Cartera	2023	2024	VAR
Interno	Consumo	381,872	397,695	4%
	Corporativo	36,970	41,965	14%
	Total en préstamos y adelantos sector interno	418,842	439,660	5%
Externo	Consumo	6,364	9,217	45%
	Corporativo	101,801	158,737	56%
	Otros préstamos	522	322	-38%
	Total préstamos y adelantos sector externo	108,687	168,276	55%

Total Préstamos y adelantos sector interno y externo: \$607,936

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

↘ (GRI 201-2)

Para gestionar eficientemente los posibles riesgos relacionados al cambio climático, desarrollamos una Política y Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, la cual incluye una serie de directrices y procedimientos, y cuyo objetivo es:

- Promover mejores prácticas ambientales y sociales.
- Establecer procedimientos y criterios para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y divulgar sistemáticamente los riesgos ambientales y sociales asociados con las transacciones de los clientes.
- Capacitar y orientar a los colaboradores para conocer el potencial impacto de los riesgos ambientales y sociales en la cartera y sus clientes, y para gestionar estos riesgos en términos operativos.
- Establecer procedimientos y documentación para que los clientes implementen medidas de mitigación propia.
- Cumplir con requisitos regulatorios aplicables en materia ambiental, social, salud, seguridad y trabajo.

Las directrices incorporadas en esta Política consideran lo estipulado en la ley General de Ambiente de la República de Panamá (Ley No. 41 de 1 de julio de 1998), la lista de exclusión y procedimientos de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (ARAS) de préstamos e inversiones; y procedimientos que conllevan la revisión y categorización del riesgo ambiental y social, procedimientos de debida diligencia de riesgo ambiental y social, medidas de mitigación y corrección, plan de consultas y divulgación y monitoreo.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Esta nueva política, además se basa en principios y normativas internacionales en materia de sostenibilidad medioambiental y social, como lo son, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el Acuerdo de París, Recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social del International Finance Corporation (IFC, por sus siglas en inglés) y acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá, incluyendo el Acuerdo No. 011-2022 y la Acuerdo No. 02-2024.

Nuestra Política y Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales se encuentra en constante proceso de actualización, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales vigentes, así como de, respaldar la evaluación de nuevas oportunidades de negocio y fuentes de financiamiento.



CADENA DE SUMINISTRO

(GRI 2-6, 204-1, 3-3)

En Banisi, nos enfocamos en ofrecer una amplia gama de servicios alineados a cada uno de nuestros productos, respondiendo a las necesidades específicas de nuestros clientes. Esta diversificación nos ha permitido enfrentar los desafíos asociados al uso creciente de tecnologías en el sector bancario, manteniéndonos a la vanguardia en un entorno altamente competitivo y en constante evolución.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia operativa, promovemos una cadena de suministro confiable, ágil y segura, apoyada en herramientas tecnológicas que nos permiten optimizar procesos, garantizar la trazabilidad de los servicios y mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Consideramos a la tecnología no solo como un aliado, sino como un elemento clave en la transformación responsable de nuestros servicios.

En este contexto, damos prioridad a proveedores locales siempre que sea posible, contribuyendo así al desarrollo económico del país, la generación de empleo y el fortalecimiento de capacidades en el entorno donde operamos. Durante el año 2024, un 87% de nuestro gasto total en proveedores correspondió a empresas locales, en línea con nuestro compromiso de impulsar el crecimiento de la economía nacional.

Seleccionamos a nuestros proveedores mediante un proceso riguroso, bajo estrictos criterios de riesgo, cumplimiento legal, calidad y seguridad. Este enfoque busca salvaguardar tanto la información confidencial de nuestros clientes como la integridad de nuestras operaciones, preservando la confianza que depositan en nosotros.

Proveedores (cantidad)

*Se realizó una revisión y depuración de proveedores en el 2024

Tipo de proveedores	2021	2022	2023	2024
Producto	129	136	147	84
Servicios	465	634	832	379
Total	594	770	979	463

Montos contratados (USD)

*Se realizó una revisión y depuración de proveedores en el 2024

Tipo de proveedores	2021	2022	2023	2024
Producto	17,071,257	20,838,278	25,425,317	25,009,911
Total	17,071,26	20,838,28	25,425,32	25,009,91

Tipos de proveedores (% por procedencia)

Tipo de proveedores	2021	2022	2023	2024
Nacionales	52.19%	67.58%	86.03%	87%
Extranjeros	8.22%	10.93%	13.79%	13%
Total	60%	79%	100%	100%



05

**NUESTRO
COMPROMISO
CON LA
SOSTENIBILIDAD**

5. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

(GRI 2-23, 2-24, 3-3)

En un mundo cada vez más consciente de la esencial necesidad de preservar el medio ambiente y asegurar la equidad social, las instituciones financieras se han ido posicionando como actores fundamentales en la búsqueda de un futuro más sostenible, constituyéndose en actores significativos en la canalización de recursos hacia diversos sectores.

Desde sus inicios, BANISI ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se manifiesta en el énfasis en el bienestar de los trabajadores, así como en la inversión en iniciativas sociales que favorecen a la comunidad panameña en general. Desde la cooperación con aliados estratégicos como SUMARSE, hasta la asistencia directa a fundaciones y la generación de productos financieros inclusivos, evidenciamos nuestro compromiso con un crecimiento responsable y sostenible.

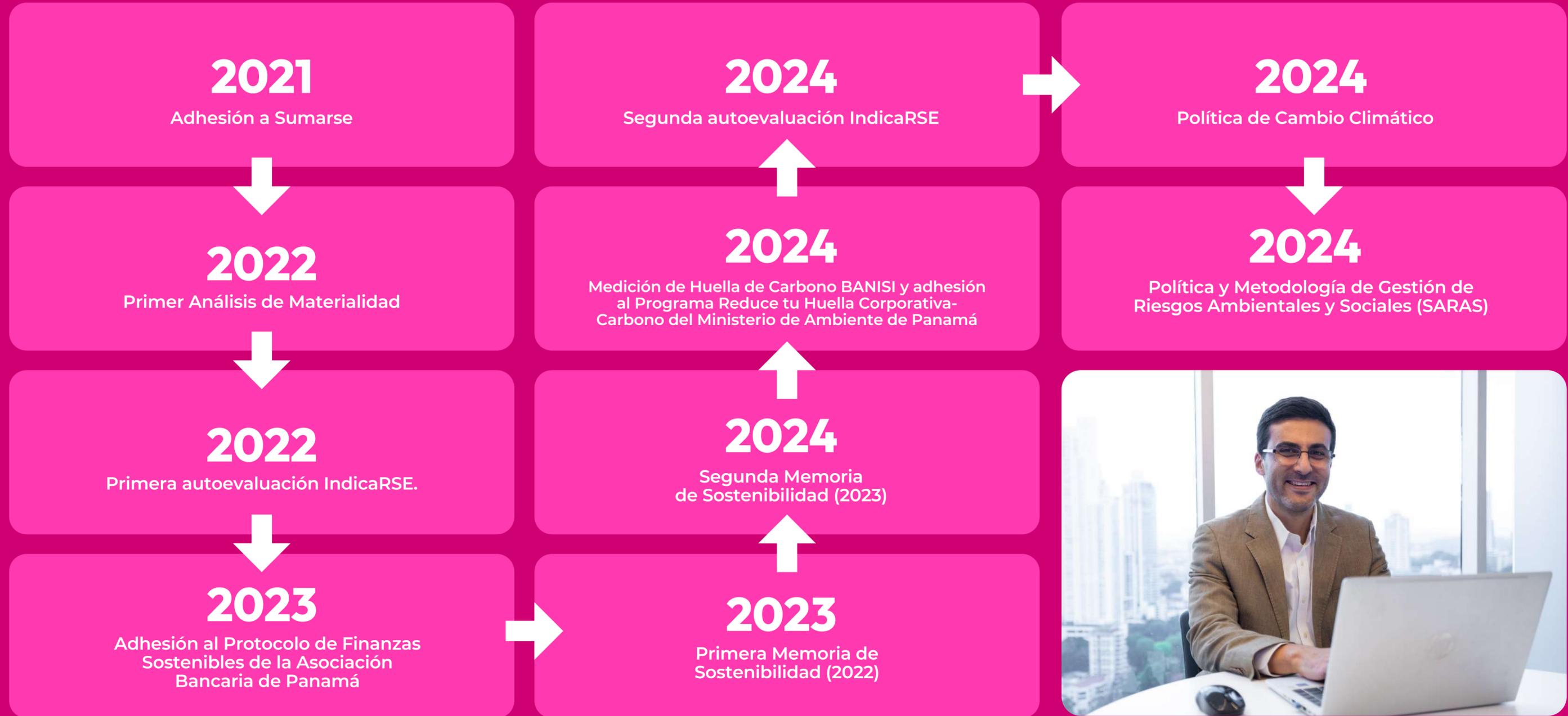
El 2024 fue un año de acciones importantes en cuanto a la gestión de los factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo del Banco. Comprometidos con los principios de Responsabilidad Social Empresarial, incorporamos en nuestros objetivos institucionales y políticas de gestión e inversión, criterios ambientales y sociales para garantizar la sostenibilidad de nuestros productos y servicios en un mercado competitivo. Esto no solo refuerza nuestra rentabilidad y competitividad, sino que también nos posiciona como una institución diferenciada dentro del sistema financiero panameño.

Realizamos un segundo autodiagnóstico mediante el uso de la herramienta IndicarRSE en colaboración con nuestro aliado Sumarse. Esta herramienta de autoevaluación, fundamentada en la ISO26000 y otros estándares internacionales, nos permitió evaluar nuestro progreso en la implementación de las mejores prácticas de sostenibilidad, con base en nuestra última evaluación efectuada en 2022, mostrando significativos avances, principalmente en cuanto a nuestra Gobernanza, Prácticas Justas de Operación y Asuntos de Consumidores.

Además, llevamos a cabo un proceso de revisión sobre la gobernanza de la sostenibilidad, así como los roles, responsabilidades y mecanismos en la incorporación de la sostenibilidad en toda la organización. Este análisis implicó la elaboración de un mapeo de nuestras políticas internas, identificando las relaciones entre los temas Ambiental, Social y Gobierno Corporativo (ASG) y Economía y Financiero (EF).

Adicionalmente, nuestra Política de Cambio Climático fue aprobada, estableciendo de esta manera los principios y directrices generales que seguiremos con el objetivo de fomentar la resiliencia climática.

PRINCIPALES HITOS EN SOSTENIBILIDAD



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(GRI 3-1, 3-2)

En el año 2022, llevamos a cabo nuestro primer ejercicio de análisis de materialidad. Este ejercicio se mantiene vigente y fue desarrollado con el objetivo de maximizar nuestro impacto y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Una selección de nuestros grupos de interés participó activamente en el procedimiento de determinación de los temas materiales, con el propósito de identificar y abordar los asuntos ASG fundamentales y establecer las prioridades de trabajo.



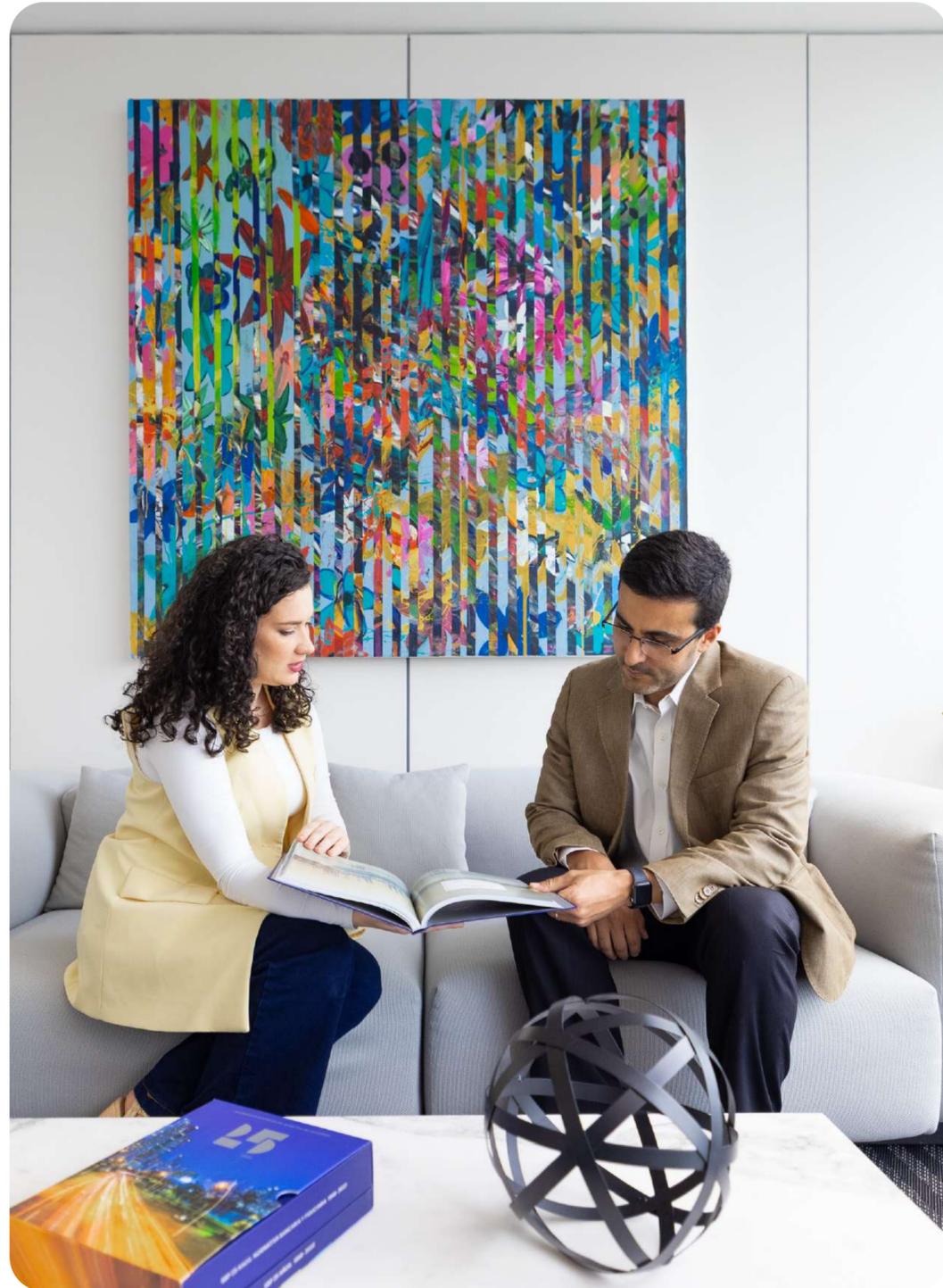
Tema material	Grupos de interés relacionados	ODS relacionados
Innovación	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Entes Reguladores	9
Gestión de Riesgos	Junta Directiva, Accionistas, Clientes	Transversal
Finanzas Sostenibles	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Entes Reguladores	1, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13
Eficiencia en procesos tecnológicos	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Clientes, Entes Reguladores	8,9
Estrategia de negocios	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Entes Reguladores	Transversal
Desempeño económico - Rentabilidad	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Entes Reguladores	Transversal

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Tema material	Grupos de interés relacionados	ODS relacionados
Ciberseguridad	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Entes Reguladores, Gobierno	16
Gestión de proveedores	Proveedores, Clientes, Colaboradores	12
Cultura y comunicación interna	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores	8
Ética y anticorrupción	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Reguladores, Gobierno, Comunidad, Medios de Comunicación	16
Derechos Humanos	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Clientes, Entes Reguladores, Comunidad	Transversal
Equidad de género	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Clientes, Entes Reguladores, Comunidad	5

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Tema material	Grupos de interés relacionados	ODS relacionados
Atracción y retención de talento	Colaboradores, Comunidad	4, 8
Bienestar del colaborador	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores	3 8
Voluntariado corporativo	Colaboradores, Comunidad	10
Protección del medio ambiente	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Gobierno, Comunidad	6,7,12,15
Cumplimiento regulatorio	Junta Directiva, Accionistas, Entes Reguladores, Gobierno	16
Transparencia	Junta Directiva, Accionistas, Colaboradores, Clientes, Entes Reguladores, Comunidad, Proveedores, Gobierno, Comunidad, Medios de Comunicación	12, 16

Durante el año 2025, nos proponemos llevar a cabo un nuevo ejercicio de análisis de materialidad, incorporando la materialidad financiera para progresar en la incorporación del concepto de doble materialidad, identificando los impactos, riesgos y oportunidades en materia ASG.

GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 2-29)

Identificamos como grupos de interés a aquellos individuos u organizaciones que tienen un impacto directo o indirecto de nuestras actividades, productos o servicios. Además, estos grupos son esenciales para la implementación del modelo de negocio y la consecución de objetivos estratégicos mediante la generación de valor compartido.

Los grupos identificados se refieren a aquellos que desempeñan un papel activo en nuestras operaciones y son fundamentales para la continuidad de dichas operaciones.

Grupo de interés	Creación de valor	Canales de comunicación
<p>Accionistas y directivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banco con una sólida estructura de gobernanza interna • Trayectoria financiera continua, con una sólida y solvente estructura que facilita y promueve el crecimiento y penetración del mercado panameño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de Junta Directiva • Juntas de accionistas • Memoria anual y estados Financieros • Memoria de Sostenibilidad
<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para la adquisición de productos y servicios financieros, destinados a todos los segmentos de la población. • Depositar su confianza en un banco que prioriza la experiencia y servicio al cliente constantemente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales • App • Banca digital • Contact center • Formulario de denuncia anónima • Redes sociales • Memoria Anual • Memoria de Sostenibilidad • Boletines informativos • Encuestas de satisfacción

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Creación de valor	Canales de comunicación
<p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo seguro, inclusivos y que fomentan el desarrollo profesional, a través de la igualdad de oportunidades. • Oportunidades de crecimiento profesional mediante programas de capacitación específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones virtuales y presenciales • Correo electrónico • Capacitaciones • Formulario de denuncia anónima • Evaluación de clima laboral • Memoria anual • Memoria de Sostenibilidad • Plataforma de mensajería instantánea
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar relaciones sólidas de beneficio mutuo • Relaciones comerciales con procesos de toma de decisiones claros y transparentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea de denuncia • Memoria de Sostenibilidad
<p>Entes Reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones llevadas bajo el máximo cumplimiento de la normativa legal aplicable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual y estados financieros • Página web
<p>Gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el desarrollo económico y social de Panamá. • Fomento de cooperación continua y trabajo en conjunto para el desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Llamadas telefónicas o virtuales • Reuniones presenciales • Sistema de ingresos y prestaciones económicas • Sistema electrónico de remisión de información

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Creación de valor	Canales de comunicación
<p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos concretos que velen por el respeto a los Derechos Humanos y a la mitigación de nuestro impacto sobre estos. • Cultura interna que promueva la continua inversión para el desarrollo social y de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Llamadas telefónicas o virtuales • Reuniones presenciales
<p>Medios de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amplia presencia en canales de comunicación digital y tradicionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Llamadas telefónicas o virtuales • Reuniones presenciales • Agencia publicitaria • Página web

ALIANZAS Y MEMBRESÍAS EN SOSTENIBILIDAD

↘ (GRI 2-28)

En nuestra calidad de entidad financiera, poseemos la capacidad de potenciar el impacto positivo producido por nuestras operaciones. Además, sostenemos que la única estrategia para generar un cambio significativo radica en la colaboración constante y la creación de alianzas que promuevan el desarrollo sostenible.

Como parte de nuestro compromiso institucional con la sostenibilidad, el cumplimiento normativo y la mejora continua en la gestión organizacional, participamos activamente en diversas asociaciones profesionales y gremiales, tanto a título corporativo, como a través del patrocinio de membresías individuales para nuestros colaboradores.

A título institucional, formamos parte de alianzas estratégicas con organizaciones clave en el ámbito financiero y de sostenibilidad, lo que nos permite mantenernos actualizados sobre buenas prácticas, marcos regulatorios y tendencias del sector.



SOMOS MIEMBROS DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:



Asociación Bancaria de Panamá

Posee un papel crucial en orientar y respaldar al sistema bancario de Panamá hacia una mayor sostenibilidad. Desde la promoción de productos financieros sostenibles, hasta la gestión de riesgos ambientales y la implementación de criterios ASG.

Mantenemos una participación activa en todas las comisiones técnicas pertinentes, y contamos con representación directa, a través de nuestros directores en las siguientes comisiones: Comisión de Auditoría Interna y Administración de Riesgo, Comisión de Asuntos Económicos, Comisión de Tecnología y Transformación Digital, Comisión de Fideicomisos, Comisión de Prevención de Fraude, Comisión de Seguridad Bancaria, Comisión de Seguridad Informática.

Sumarse

Como organización sin fines de lucro, es un espacio para el aprendizaje e intercambio de buenas prácticas en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial (RSE) en Panamá. Facilita la demostración de liderazgo en la promoción de principios universales y la responsabilidad corporativa para alcanzar una economía global más sostenible e inclusiva.

Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá (CCIAP)

Desempeña un rol fundamental en el fomento de la sostenibilidad en el contexto empresarial del país. Como entidad que congrega a una variedad de empresas del sector privado, la CCIAP desempeña un papel fundamental en la edificación de una economía más sostenible, mediante la promoción de prácticas empresariales sostenibles, la educación y la capacitación, entre otros aspectos.

ALIANZAS Y MEMBRESÍAS EN SOSTENIBILIDAD

Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas de nuestro equipo, financiamos la membresía de un grupo seleccionado de nuestros colaboradores en instituciones reconocidas por su liderazgo y contribución al desarrollo profesional en Panamá:

Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP)

Organización dedicada a promover el fortalecimiento del gobierno corporativo en el país. A través de esta membresía, nuestros colaboradores acceden a espacios de formación y actualización en prácticas de liderazgo ético, transparencia y sostenibilidad empresarial. Uno de nuestros colaboradores representa al banco como miembro de la Junta Directiva del IGCP durante el periodo 2024-2026.

Instituto de Auditores Internos de Panamá (IAI Panamá)

Capítulo local del IIA Global, proporciona certificaciones, formación técnica y foros de buenas prácticas en auditoría interna. La membresía facilita el acceso de nuestro personal a estándares internacionales y desarrollo profesional continuo.

Asociación de Oficiales de Cumplimiento de Panamá (ASOCUPA)

Asociación que agrupa a profesionales dedicados a la prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y cumplimiento regulatorio. Nuestra participación en ASOCUPA contribuye a la actualización permanente de nuestros equipos de cumplimiento y refuerza nuestra cultura de ética y responsabilidad.

Estas membresías, permiten a nuestros colaboradores inscritos, participar en actividades formativas, foros técnicos y redes de conocimiento, promoviendo así una gestión organizacional responsable y alineada con estándares locales e internacionales.





06

GOBIERNO CORPORATIVO

6. GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20)

En BANISI, reconocemos que un sólido gobierno corporativo es fundamental para generar confianza y promover la creación de valor sostenible para nuestros accionistas, colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

Contamos con una estructura de gobierno corporativo alineada con las mejores prácticas y los más altos estándares del sector, los cuales consideramos esenciales para el desarrollo de una operación sostenible y eficiente. En este sentido, reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento continuo de un gobierno corporativo sólido, que nos permita mantener el enfoque estratégico en el cumplimiento de nuestras metas y en la gestión responsable de nuestras actividades diarias.

Con el objetivo de fortalecer el marco ético y de control que orienta nuestras decisiones estratégicas, y asegurar que cada acción esté alineada con los principios de responsabilidad social y sostenibilidad que nos distinguen, durante el año 2024 llevamos a cabo el proceso de Diagnóstico Simplificado de Gobierno Corporativo (DISIG). Esta herramienta, desarrollada por CAF – banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, nos permitió evaluar de manera integral nuestras prácticas de gobierno corporativo, mediante un análisis comparativo frente a estándares internacionales reconocidos.

El diagnóstico abordó cuatro pilares fundamentales: el Directorio, la Arquitectura de Control, la Transparencia y Revelación de Información, y la Propiedad. Como resultado de este análisis, se construyó una hoja de ruta consensuada que dio lugar a la formulación de un Plan de Acción de Gobierno Corporativo, con iniciativas específicas a corto, mediano y largo plazo, así como la identificación de los actores responsables de su ejecución.

Entre las principales acciones implementadas en 2024, como resultado de este proceso de fortalecimiento institucional, destaca la evolución de nuestra política de gobierno corporativo hacia un Código de Gobierno Corporativo.

Este nuevo código representa un avance significativo en nuestra gestión, al consolidarse como un pilar esencial que respalda la adopción de las mejores prácticas en materia de gobernanza. Si bien, ya contábamos con lineamientos definidos a través de una política, la adopción del código eleva nuestro compromiso con una gobernanza sólida.

Este documento no solo establece las estructuras de gobernanza que rigen nuestras operaciones, sino que también consolida nuestro compromiso con la transparencia, la integridad y el respeto hacia todos nuestros grupos de interés.

En cumplimiento con nuestro objetivo de ofrecer servicios financieros responsables y éticos que contribuyan al crecimiento económico de Panamá, y respaldados por una cultura de gobernanza sólida, reafirmamos nuestro compromiso de:

1. Generar valor para nuestros accionistas, directores, colaboradores y comunidad.
2. Mantener un enfoque estratégico hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social.
3. Proteger los intereses de nuestros grupos de interés, mediante la transparencia y el cumplimiento regulatorio.

Nuestro Código de Gobierno Corporativo define con claridad los principios que rigen un proceso de control interno adecuado, en estricto cumplimiento con las normativas locales, los acuerdos establecidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá y demás estándares o marcos normativos internacionales de aplicación voluntaria, entre estos:

- Acuerdo No. 5-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- Guía de Buenas Prácticas del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP).
- Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y del G20.
- Principios de Gobierno Corporativo para bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

A continuación, presentamos otras políticas que rigen y orientan el buen gobierno corporativo en BANISI:

Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

Código de Ética

Política de Antisoborno y Anticorrupción

Política Para la Prevención del Blanqueo de Capitales

Políticas de Pagos a Dividendos y Utilidades

Política de Cumplimiento

Política de Remuneración de directores

Política de Selección de directores

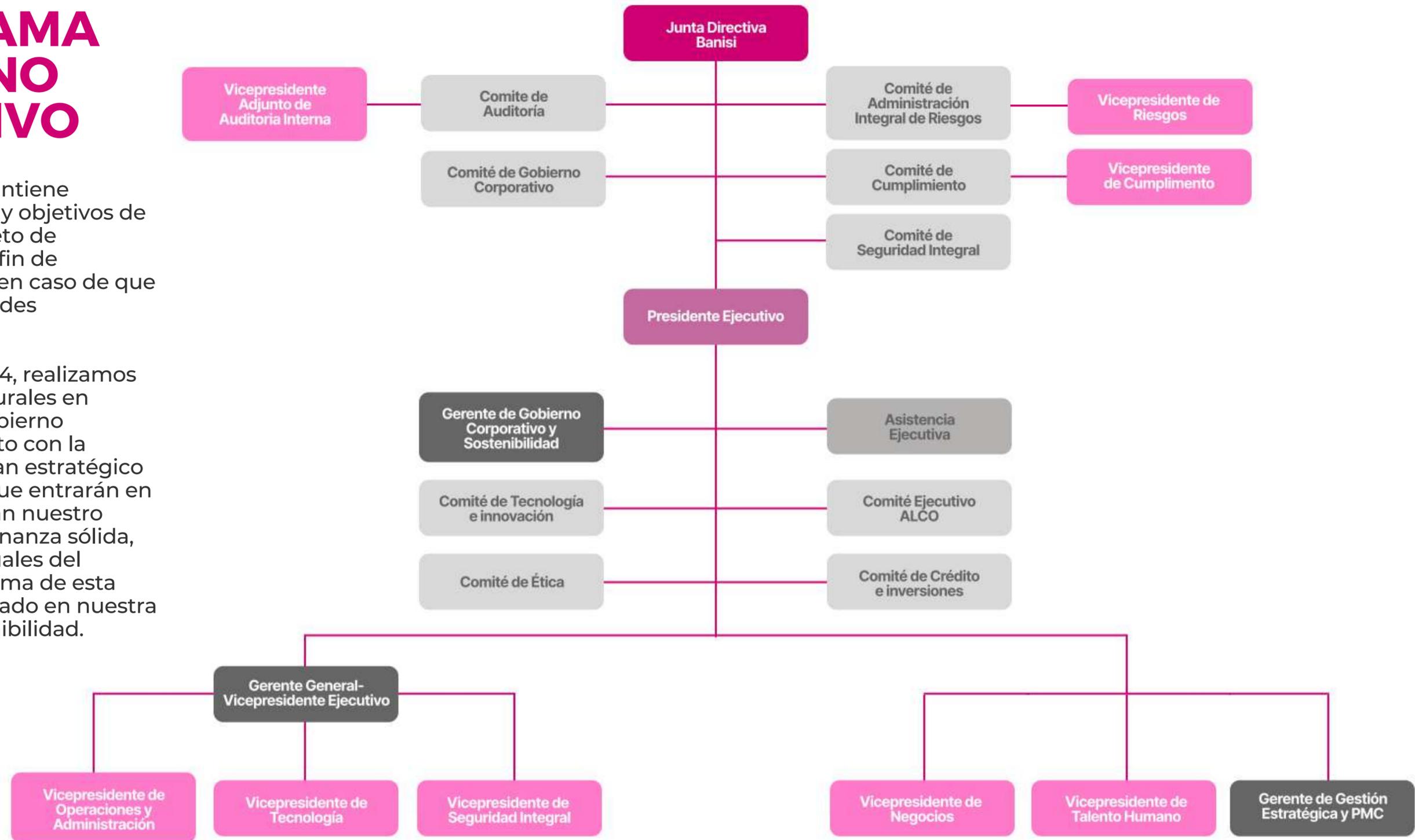
Política de Gestión de Talento Humano

Todas estas políticas se encuentran disponibles para nuestros colaboradores, a través de la intranet institucional. Asimismo, estos documentos están sujetos a procesos de revisión y actualización permanente, con el fin de asegurar su alineación continua con las mejores prácticas y estándares del sector.

ORGANIGRAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro organigrama se mantiene alineado con las estrategias y objetivos de negocio del Banco, y es objeto de revisiones periódicas con el fin de garantizar su actualización, en caso de que así lo requieran las necesidades institucionales.

Antes de finalizar el año 2024, realizamos una serie de ajustes estructurales en nuestro organigrama de gobierno corporativo, en cumplimiento con la actualización realizada al plan estratégico del Banco. Estos cambios, que entrarán en vigor a partir de 2025, reflejan nuestro compromiso con una gobernanza sólida, adaptada a los desafíos actuales del entorno financiero. El esquema de esta nueva estructura será detallado en nuestra próxima memoria de sostenibilidad.



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La totalidad de la estructura patrimonial de Banisi, S.A. pertenece a Banisi Holdings, S.A., quien actúa como único accionista, manteniendo el 100% de las acciones emitidas. La Junta General de Accionistas constituye el máximo órgano dentro de nuestra estructura de gobierno corporativo. Este órgano es presidido por el Presidente del Directorio o, en su defecto, por el accionista designado por la propia Junta General para dicho propósito.

Tal como se establece en el Código de Gobierno Corporativo de Banisi, los accionistas gozan de derechos fundamentales y, al mismo tiempo, asumen responsabilidades clave dentro de la estructura organizativa, como órgano supremo de toma de decisiones del Banco.

Entre sus funciones, destacan las siguientes:

1. Aprobación de Estados Financieros: Revisar y aprobar los estados financieros anuales, garantizando la transparencia y el correcto reflejo de la marcha del negocio.
2. Distribución de Utilidades: Decidir sobre la distribución de utilidades entre los accionistas, en conformidad con las políticas del banco.
3. Revisión de Informes de Auditores Externos: Evaluar los informes de los Auditores Externos relacionados con la situación financiera y operativa de Banisi, S.A., asegurando la aplicación de controles y prácticas de auditoría.
4. Elección del Directorio: Elegir o reelegir a los miembros del Directorio de acuerdo con los criterios establecidos en el Código de Gobierno Corporativo.
5. Modificación de Estatutos: Aprobar cualquier cambio necesario a los estatutos.
6. Otras Decisiones Estratégicas: Tomar decisiones de relevancia estratégica que puedan impactar el desarrollo y los objetivos del banco.

Las reuniones de la Junta General de Accionistas, tanto ordinarias como extraordinarias, pueden celebrarse de manera presencial, virtual o bajo un formato híbrido. La Junta General ordinaria debe convocarse, como mínimo, una vez al año, dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre del ejercicio anual, con el propósito de analizar y tomar decisiones sobre el informe del Directorio respecto a la gestión del negocio, los Estados Financieros, la distribución de utilidades y los informes presentados por los Auditores Externos. Por su parte, cuando se trate de una reunión extraordinaria de la Junta General de Accionistas, puede ser convocada por el Directorio o el Presidente Ejecutivo, ya sea por iniciativa propia o a solicitud de accionistas que representen, al menos, el 5 % del total de acciones suscritas. Dicha solicitud debe realizarse por escrito o vía correo electrónico, e incluir de manera explícita los temas propuestos para su tratamiento.

JUNTA DIRECTIVA

Nuestra Junta Directiva está conformada por un mínimo de siete (7) y un máximo de diez (10) miembros, de acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo. Sus integrantes deben contar con la experiencia y los conocimientos necesarios para aportar al funcionamiento efectivo del Directorio y al cumplimiento de los objetivos estratégicos del banco. La mayoría de los miembros debe ser independiente de la gestión operativa, lo que garantiza un enfoque objetivo, imparcial y alineado con las mejores prácticas de gobernanza en la toma de decisiones.

El proceso de selección de los miembros del Directorio se apoya en una matriz de habilidades que define las competencias requeridas para el adecuado desempeño del cargo. La evaluación de cada candidato es realizada por el Presidente Ejecutivo y posteriormente validada por el Comité de Gobierno Corporativo. La custodia y actualización de dicha matriz es responsabilidad del Secretario General. Adicionalmente, los candidatos son sometidos a una evaluación por parte de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Integral, con el fin de verificar antecedentes y validar su inclusión en listas de riesgo. Finalmente, los candidatos seleccionados son presentados a la Junta General de Accionistas para su aprobación.



La actuación de los miembros del Directorio debe regirse por los siguientes principios:

Integridad y Ética:

Los miembros del Directorio deben actuar bajo altos estándares éticos, respetando el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo del banco. Esto incluye evitar cualquier conflicto de interés y actuar siempre en beneficio del banco.

Transparencia:

Los Directores deben promover una comunicación honesta entre ellos y con la Alta Gerencia, asegurando que las decisiones se basen en información precisa.

Responsabilidad y Compromiso:

Participarán activamente en las reuniones y decisiones del Directorio y sus comités, dedicando el tiempo necesario a cada responsabilidad.

Las reuniones de la Junta Directiva de BANISI se celebran de manera presencial, virtual o en formato híbrido. La Junta se reúne de manera ordinaria una vez al mes, con la posibilidad de convocar reuniones extraordinarias, las cuales deben notificarse con un mínimo de 24 horas de antelación. La convocatoria para cada reunión ordinaria debe ser realizada con al menos dos (2) días de anticipación, detallando claramente la agenda de los temas a tratar. Este plazo garantiza que los miembros dispongan de tiempo suficiente para prepararse adecuadamente y revisar los asuntos en profundidad, facilitando así la toma de decisiones informadas y efectivas.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA



Nombre	Cargo	Participación	Año de elección
Santiago Xavier Lasso Alcivar	Presidente de la Junta Directiva y Director		2014
Juan Emilio Lasso Alcivar	Director		2011
Susana Lau	Director independiente	Independiente	2022
Euvenia María Touriz Mawyin	Director		2014
Marcela Galindo de Obarrio	Director independiente	Independiente	2023
David Lucio Plata Vásquez	Director independiente	Independiente	2012
Ernesto Eduardo Arias Selles	Director		2020

PARA EL PERIODO 2024:

43%

DE PARTICIPACIÓN DE MUJERES
EN LA JUNTA DIRECTIVA



Las funciones de la Junta Directiva, se mantienen definidos dentro de los Estatutos del Banco y el Código de Gobierno Corporativo, las cuales se mantienen alineadas a las estrategias y objetivos de la organización, así como, de conformidad con la normativa bancaria. Estos mantienen las más amplias facultades para fijar estrategias y políticas que permitan la adecuada administración del Banco, y es el ente responsable del establecimiento y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno.

A continuación, se presentan algunas de las principales funciones de los miembros de la Junta Directiva. Puede consultar más detalles en la página web del Banco:

- Promover la seguridad y solidez del banco.
- Establecer una estructura de gobierno corporativo efectiva, incluyendo un sistema de control interno que contribuya a una supervisión adecuada del banco y sus subsidiarias.
- Asegurar condiciones de trabajo óptimas para el desempeño de cada nivel del personal dentro de la estructura de gobierno corporativo.
- Promover altos estándares éticos y de integridad en colaboración con la Alta Gerencia.
- Aprobar la estructura organizacional y funcional del sistema de control interno y asegurar su efectividad mediante revisión por parte de la Alta Gerencia.

PARA EL PERIODO 2024:

- Seleccionar y evaluar al Gerente General y a los responsables de la auditoría externa, salvo que esta responsabilidad recaiga en la Asamblea de Accionistas.
- Nombrar y evaluar al Gerente de Auditoría Interna.
- Revisar anualmente los objetivos y procedimientos del sistema de control interno, políticas y manuales operativos, así como incentivos, sanciones y medidas correctivas que promuevan el funcionamiento adecuado del sistema de control.
- Aprobar programas de auditoría interna y externa y revisar los estados financieros no auditados trimestralmente.
- Garantizar la veracidad y confiabilidad de los estados financieros, en cumplimiento con los acuerdos de la Superintendencia.

Además de estas responsabilidades establecidas en los estatutos de BANISI, el Directorio tiene la responsabilidad de supervisar el desempeño en los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), así como de garantizar una adecuada gestión de los riesgos asociados a estos factores para el banco. Esta función se presenta de manera diferenciada respecto a las responsabilidades estatutarias, ya que no está formalmente incluida en los estatutos de la institución; sin embargo, refleja nuestro compromiso estratégico con la integración de prácticas de sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

Contamos con un programa de inducción para nuevos miembros de la Junta Directiva, con el objetivo de introducir a los nuevos miembros del Directorio en los principios de gobierno corporativo, la cultura organizacional, la estructura operativa, y las áreas estratégicas clave del banco. Este proceso garantiza una comprensión sólida del rol de cada miembro dentro de la estructura de BANISI y fomenta un alineamiento con los valores y compromisos corporativos.

El programa de inducción está diseñado para proporcionar a los nuevos miembros del Directorio una comprensión integral de la estrategia general del banco, así como del funcionamiento de sus distintas divisiones. Este programa abarca áreas clave que permiten a los directores desempeñar sus funciones con conocimiento y criterio desde el inicio de su gestión. Las áreas incluidas en el programa son:

Gobernanza y Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Talento Humano

Plan estratégico

Estrategia de Negocios

Procesos y Mejora Continua

Perspectiva Financiera

Seguridad Integral y Cumplimiento

Gestión de Riesgos

A su vez, contamos con un programa de capacitación continua dirigido a los miembros de la Junta Directiva, cuyo propósito es mantenerlos actualizados en temas estratégicos, regulatorios y operativos relevantes para el banco. Este programa busca asegurar que los directores dispongan de los conocimientos necesarios para responder de manera oportuna, ágil y eficaz a los cambios del entorno financiero y regulatorio, fortaleciendo así su capacidad de toma de decisiones informadas.

El plan de capacitación anual para los miembros del Directorio es definido por el Presidente Ejecutivo en conjunto con el Secretario General, quienes determinan los temas y áreas prioritarias a abordar.

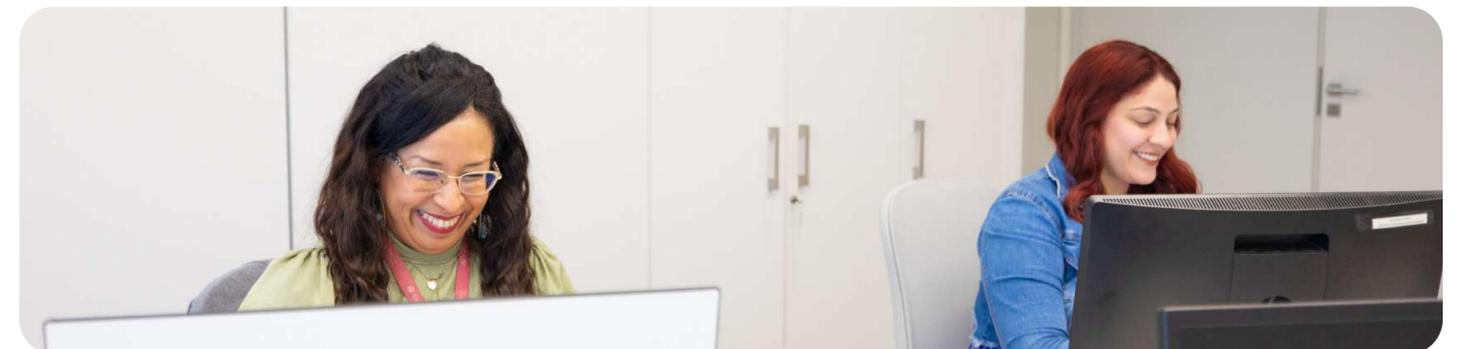
Como parte de este plan, se establece que, dos veces al año, las áreas estratégicas del banco presenten contenidos relevantes que impacten directamente el negocio, con el objetivo de proporcionar una visión integral de su contribución a la estrategia institucional. Asimismo, el plan contempla sesiones de actualización sobre el contexto económico de Panamá y su influencia en la operación del banco, así como una capacitación anual obligatoria en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Por otra parte, cada director recibe formación especializada de acuerdo con el comité al que pertenece, en temas como auditoría, gestión de riesgos, cumplimiento y gobierno corporativo, entre otros. Esta capacitación específica les permite profundizar en los asuntos clave de sus respectivos comités y contribuir de manera más eficaz al cumplimiento de sus responsabilidades.

Adicionalmente, los miembros del Directorio pueden acceder a otras capacitaciones en distintas áreas estratégicas, según las necesidades

específicas de la institución o en respuesta a cambios en el entorno regulatorio y del mercado.

Con respecto a las evaluaciones de la Junta Directiva, nuestro Código de Gobierno Corporativo establece que la Junta Directiva debe realizar anualmente una autoevaluación con el objetivo de revisar su desempeño y la eficacia de sus prácticas y gestión durante el período correspondiente. Adicionalmente, cada tres (3) años se lleva a cabo una evaluación externa de las prácticas de gobierno corporativo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la eficiencia del órgano de gobierno.

En 2024, llevamos a cabo este proceso de autoevaluación del desempeño del Directorio, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo y lo establecido en nuestro Código de Gobierno Corporativo. La evaluación consideró aspectos como la eficacia de las reuniones, la calidad de la información recibida, el cumplimiento de responsabilidades y la capacitación de sus miembros. Para este ejercicio, el proceso arrojó una calificación promedio general de 4.87 sobre 5, lo que refleja una percepción positiva del desempeño del Directorio, aunque también se identificaron oportunidades valiosas para fortalecer su efectividad.



Entre los principales hallazgos se destacan

Capacitación en temas emergentes: Se identificó interés en recibir formación más profunda en temas relacionados con inteligencia artificial y transformación digital, así como en la incorporación estratégica de principios ambientales, sociales y de gobernanza, especialmente en lo relativo al financiamiento de proyectos sostenibles.

- **Entrega de información previa a las reuniones:** Se señaló la necesidad de recibir las presentaciones e insumos con mayor anticipación, resaltando que, una entrega más oportuna permitiría una mejor preparación y participación activa de los miembros.
- **Formación continua:** Se valoraron positivamente los espacios de formación ya existentes, y se propuso ampliar las capacitaciones en temas de gobernanza y regulación del sector financiero, con el fin de seguir fortaleciendo las capacidades individuales y colectivas del Directorio.
- **Expectativas del rol del director:** Se identificó la conveniencia de promover espacios de diálogo y capacitación sobre las expectativas del rol del Directorio, con el fin de alinear visiones y reforzar el enfoque estratégico del órgano.

Finalmente, se destacó como positiva la colaboración con organizaciones como Sumarse, a través de la cual podemos promover el avance hacia una integración más profunda de criterios ASG en la estrategia del Banco, evolucionando desde un enfoque de responsabilidad social hacia un modelo de negocio más sostenible y alineado con estándares internacionales.

Remuneración

Disponer de una política clara y estructurada de remuneración para los miembros de la Junta Directiva es fundamental en instituciones financieras, ya que contribuye a fortalecer la gobernanza corporativa, fomentar el compromiso y asegurar la participación activa en la toma de decisiones estratégicas. Estas políticas permiten reconocer formalmente la responsabilidad, el tiempo y la experiencia que los directores aportan, al tiempo que promueven la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de sus funciones.

En este marco, BANISI cuenta con una Política de Remuneración de Directores que establece la asignación de dietas por asistencia como forma específica de compensación por la participación en las reuniones de la Junta Directiva y de los comités correspondientes. Este incentivo económico se otorga únicamente por asistencia efectiva a las sesiones, reconociendo así el compromiso y la dedicación de los miembros del Directorio. La Secretaría General es responsable de mantener un registro detallado y actualizado de la asistencia de cada director, el cual constituye la base formal para la asignación de las dietas. De esta manera, se garantiza un proceso de remuneración transparente, justo y alineado con los principios de buena gobernanza corporativa.



Comités

La Junta Directiva podrá constituir uno o más comités, a los cuales podrá delegar cualquier facultad dentro de su alcance. Cada comité estará integrado por un mínimo de tres (3) miembros, de los cuales al menos uno deberá ser parte de la Junta Directiva, y todos deberán contar con conocimientos y experiencia relevantes en el área correspondiente. Cada comité tendrá objetivos claramente definidos, una estructura adecuada y procedimientos estandarizados que aseguren su efectividad y el cumplimiento de los compromisos estratégicos del banco.

Actualmente, Banisi mantiene un total de nueve Comités que se subdividen en cinco normativos y cuatro gerenciales, estos tienen como objetivo asegurar una gestión eficiente, ordenada y alineada con los principios de control interno, cumplimiento normativo y administración de riesgos del Banco.

A continuación, se presentan los comités del Directorio junto con sus respectivos Directivos que participan en la sesión, conforme a las disposiciones establecidas en los reglamentos internos de cada comité.

Comité	Integrantes	Frecuencia	Función
Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	David Plata (Presidente) Juan Emilio Lasso	Bimestral	Evalúa, gestiona y supervisa los riesgos inherentes a las operaciones del banco, asegurando que estos se mantengan dentro de los límites de tolerancia aprobados y reportando a la Junta Directiva sobre la exposición a riesgos.
Comité de Auditoría	Marcela Galindo (Presidente) David Plata Ernesto Arias	Bimestral	Asegura la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas de auditoría, revisando informes internos y externos y coordinando permanentemente con el auditor interno y los auditores externos.

Comités

Comité	Integrantes	Frecuencia	Función
Comité de Gobierno Corporativo	Juan Emilio Lasso (Presidente)	Trimestral	Supervisa el cumplimiento y la aplicación de las normas de buen gobierno corporativo en la entidad, vigilando el comportamiento ético y la transparencia en las operaciones.
Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales	Euvenia Touriz (Presidente) Juan Emilio Lasso	Bimestral	Desarrolla y supervisa la aplicación de políticas y procedimientos para la prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y otros riesgos asociados.
Comité de Seguridad Integral	Ernesto Arias (Presidente) Juan Emilio Lasso	Bimestral	Fortalece la seguridad de la entidad, gestionando los riesgos relacionados con la seguridad física, protección de datos y cibernética, protegiendo la imagen y los activos del banco.
Comité Ejecutivo – ALCO (Asset and Liability Committee)	Juan Emilio Lasso (Presidente) Santiago Lasso Marcela Galindo	Mensual	Administra la estructura de activos y pasivos del banco, gestionando la liquidez, el riesgo de tasa de interés y la estabilidad financiera de la entidad.

Comités

Comité	Integrantes	Func. de reuniones	Función
Comité de Crédito e Inversiones	Juan Emilio Lasso (Presidente)	Según requerimiento	Evalúa y aprueba operaciones de crédito e inversiones en el marco de las políticas y estrategias definidas por la Junta Directiva y la administración.
Comité de Tecnología de la Información	Juan Emilio Lasso (Presidente) Santiago Lasso Susana Lau	Bimestral	Asesora sobre la planeación y desarrollo de TI, asegurando que las iniciativas tecnológicas se alineen con la estrategia de negocio y cumplan con las normas de seguridad.
Comité de Ética	Susana Lau (Presidente) Juan Emilio Lasso	Trimestral	Supervisa el cumplimiento del Código de Ética y promueve los valores corporativos dentro de la organización, revisando y sancionando posibles violaciones a la normativa ética.

EQUIPO GERENCIAL

El equipo gerencial de BANISI tiene la responsabilidad de llevar a cabo la estrategia institucional, asegurando una gestión eficiente y alineada con los lineamientos del banco.



Nombre	Cargo	Función
Juan Emilio Lasso	Presidente Ejecutivo	Lidera la estrategia corporativa de Banisi, impulsando el crecimiento, la innovación y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad social y buen gobierno.
Arturo Serrano	Ejecutivo (Gerente General)	Supervisa la operación general del banco, asegurando la eficiencia, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
Rosanna Leyton	Vicepresidenta Adjunta de Relaciones de Banca Privada	Dirige el área de Banca Privada, ofreciendo soluciones financieras personalizadas a clientes de alto patrimonio basadas en relaciones de confianza y valor a largo plazo.
Jorge Fabara	Vicepresidente de Riesgos	Gestiona los riesgos estratégicos, crédito, financieros, operativos y de tecnología de Banisi, promoviendo una cultura de control y gestión efectiva.
Mayteé Sánchez	Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad Integral	Dirige las estrategias de prevención de lavado de activos, cumplimiento normativo y seguridad integral, protegiendo la integridad operativa y reputacional del banco.
Kathia Serrano	Vicepresidente de Operaciones y Administración	Gestiona las operaciones administrativas, logísticas y de soporte del banco, asegurando procesos eficientes y seguros.
Ricardo Tabash	Vicepresidente de Negocios	Lidera la estrategia comercial de Banisi, impulsando soluciones financieras que apoyan el crecimiento de nuestros clientes y fortalecen la relación con ellos.



Nombre	Cargo	Función
Marisett Vegas	Vicepresidente de Talento Humano	Gestiona el desarrollo y bienestar de los colaboradores, promoviendo una cultura organizacional basada en la equidad, el compromiso y la formación continua.
Alexis Ávila	Vicepresidente de Tecnología	Conduce la transformación digital del banco, garantizando la innovación tecnológica, la eficiencia operativa y la seguridad de la información.
Luis Muller	Gerente de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad / Secretario General	Ejerce la Secretaría de la Junta Directiva y lidera la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, promoviendo la transparencia, el cumplimiento y la responsabilidad institucional.
Lisbet Jimenez	Vicepresidenta Adjunta de Auditoría Interna	Supervisa los procesos de auditoría interna, contribuyendo al fortalecimiento de los controles, la integridad corporativa y la mejora continua.
Yanina Aparicio	Gerente de Tesorería y Finanzas	Gestiona las operaciones financieras y de tesorería del banco, apoyando una administración prudente y eficiente de los recursos.
Jaime Ferrufino	Gerente de Gestión Estratégica y Procesos de Mejora Continua	Lidera la planificación estratégica y la optimización de procesos internos, impulsando la eficiencia operativa y la innovación.



07

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

7. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3)

Código de ética

Nuestro Código de Ética y Conducta, cuya aplicación alcanza a los miembros de la Junta Directiva se compromete a promover altos estándares de ética y conducta en todas sus actividades y relaciones. El Código de Ética y Conducta establece las normas y principios fundamentales que guían el comportamiento de los empleados, directores y socios comerciales en su interacción con los diferentes grupos de interés del Banco.

Este mantiene fundamentos principales que se basan en la integridad, honestidad, confidencialidad, respeto y no discriminación, cumplimiento legal y regulatorio. Es por ello, que nosotros estamos comprometidos con los Principios de Responsabilidad Social Empresarial la cual tiene como destino contribuir a la Bancarización, desarrollo económico y al bienestar de la sociedad panameña. Así mismo el Banco estudia el desarrollo de obras sociales que sean eficientes e innovadores de nuestra gestión y aporte un valor a la sociedad, especialmente a soluciones estables a las necesidades sociales de los colectivos menos favorecidos, que se dedicará a actuar en los ámbitos de educación e investigación, sanidad / asistencia social, cultura / tiempo libre y medio ambiente.

Conflicto de interés

(GRI 2-15)

Dentro de BANISI todos los miembros del Directorio del Banco, de la Alta Dirección, entendiéndose por ello al Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes; y los gerentes y colaboradores de BANISI, deben evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, entendiéndose por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la capacidad e imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse en favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

De igual manera, se mantiene como cultura que estos no deben actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participarán en transacción alguna en que un accionista, funcionario, vicepresidente, administrador, cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.

Es por ello, que nuestro departamento de Recursos Humanos tiene como facultad un mecanismo de comunicación bajo el cual, cualquiera de las partes interesadas o afectadas podrá notificar de manera formal y documentada cualquier situación que requiriera de la atención, investigación y solución de Conflicto de Intereses. A continuación, presentamos los niveles de aprobación que se mantiene en nuestro Código de Ética:

- El respectivo Supervisor de Área
- El Vicepresidente de Talento Humano
- La Presidencia Ejecutiva del Banco
- El Comité de Ética

Con este mecanismo mantenemos una cultura de confidencialidad o anónimo, según lo que hemos estipulado en nuestro Código de Ética. Estos reportes son registrados por el departamento de Talento Humano quienes deben presentar ante el Comité de Ética su gestión y la efectividad de este control interno.

En 2024, no obtuvimos denuncias, quejas o reclamaciones de parte de nuestros grupos de interés.

Cultura de cumplimiento

Dentro de nuestras operaciones, nos desempeñamos conforme a las diferentes disposiciones legales y normativas que existen a nivel local e internacional, donde están van ligadas a su vez con políticas y procedimientos internos que respalden el mismo. La Cultura BANISI de cumplimiento implementa diversas acciones como capacitaciones y campañas internas.

A continuación, presentamos algunos de los programas internos a nivel del Banco:

- **Socialización del Código de Ética**
- **Programa de cumplimiento**
- **Campañas de Sensibilización**
- **Evaluación periódica**

Adicionalmente, somos una organización supervisada y regulada por la Superintendencia del Banco de Panamá, por lo tanto, nuestras operaciones están sujetas al cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa, manteniendo una relación cercana con nuestro ente regulador. Esto nos ha permitido mantener un cumplimiento del 100% con la normatividad y la legislación que apliquen a nuestras actividades del día a día.

Comité de Ética

Nuestras operaciones se basan en velar en el cumplimiento y la promoción del Código de Ética de BANISI, con supervisiones direccionadas a todas las acciones del Banco y de sus colaboradores con el fin de alinear los más altos estándares éticos. El Comité también se encarga de investigar y evaluar posibles infracciones al código, garantizando que se tomen medidas correctivas en caso de incumplimiento.

Entre las responsabilidades más destacadas de nuestro Comité:

- **Supervisar el Cumplimiento del Código de Ética:** Evalúa y revisa los informes relacionados a posibles violaciones al Código de Ética, de la cual estos deberán tomar en cuenta la gravedad de cada caso, para recomendar las sanciones correspondientes según las políticas de la organización y la normativa vigente.
- **Fomentar la formación en Ética y Conducta:** Impulsar programas de formación continua para todos los colaboradores en temas de ética, conducta y cumplimiento. Donde ellos, deben asegurar que estos programas se actualicen regularmente para abordar nuevos desafíos éticos y adaptarse a los cambios regulatorios.
- **Garantizar la Confidencialidad y el Respeto:** Asegurar que todos los casos de revisión ética se manejen con estricta confidencialidad y respeto hacia los involucrados, protegiendo la privacidad de la información y evitando cualquier tipo de represalia o discriminación.
- **Revisar y Actualizar el Código de Ética:** Realizar revisiones periódicas y actualizaciones al Código de Ética para adaptarlo a los cambios regulatorios, operacionales y de mercado que impacten en la actividad de BANISI, manteniéndolo vigente y relevante para la organización.
- **Proponer Políticas de Integridad Corporativa:** Desarrollar y recomendar políticas adicionales que refuercen la integridad corporativa y el compromiso ético del Banco, incluyendo lineamientos que fortalezcan la transparencia, responsabilidad y buenas prácticas en todas las operaciones y decisiones del Banco.

Atención de quejas, denuncias o reclamaciones

Por otra parte, dentro de nuestro Código de ética, declaramos nuestra intolerancia a temas relacionados con temas de soborno y/o corrupción, por lo cual se establecen medidas para prevenir, detectar y sancionar cualquier situación que pueda comprometer las operaciones del Banco.

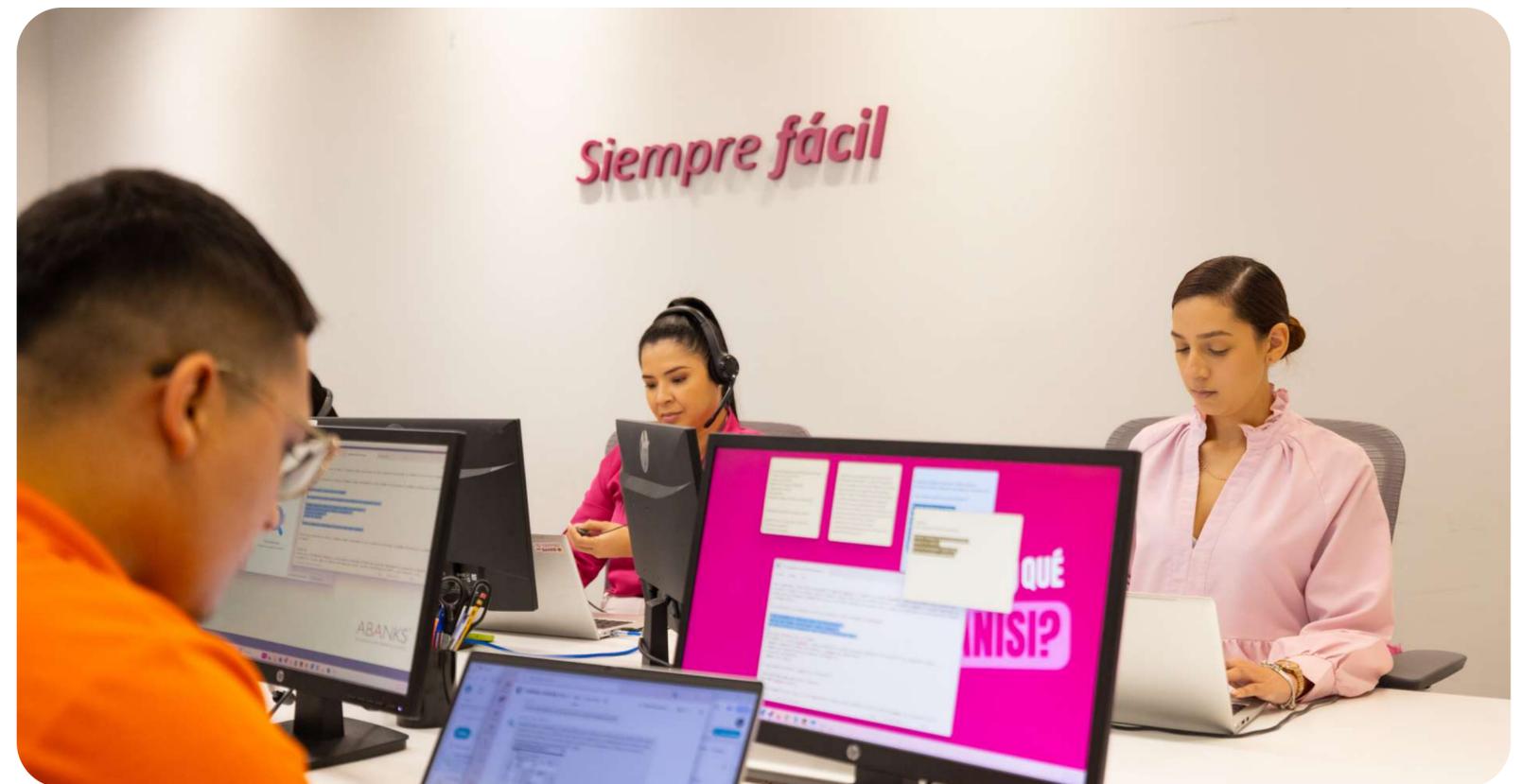
Para ello, hemos gestionado un sistema de monitoreo y reporte que está centralizado en un enfoque proactivo para prevenir y detectar cualquier posible caso. Esto incluye auditorías internas regulares, revisiones de cumplimiento y un canal de denuncias confidencial.

Durante los años de reporte 2023-2024 no se han identificado casos de corrupción y/o soborno. Sin embargo, hemos implementado varias mejoras en nuestro programa anticorrupción, detallamos a continuación algunas de estas mejoras:

- **Actualización de contenidos de capacitación.**
- **Fortalecimiento del canal de denuncias para garantizar la confidencialidad y protección de los denunciantes.**
- **Incremento en la frecuencia de las auditorías internas para detectar y prevenir posibles riesgos de corrupción de manera más efectiva.**

En ese sentido, BANISI cuenta con una política que dicta los lineamientos para la prevención del soborno y la corrupción en todas sus relaciones comerciales, así como para todos nuestros clientes, proveedores y colaborador que mantenga contacto directo con cualquier actividad administrativa, operativa o de distinta naturaleza a las anteriores.

Esta política se adecúa en la aplicación de la legislación vigente detallada en el Código Penal de la República de Panamá y aplica a todas las transacciones y operaciones entre el Banco y cualquier otra organización. Por lo cual, nuestra área de prevención de fraude cuenta con indicadores que nos permiten hacer seguimiento de denuncias internas o externas vinculadas con diferentes situaciones de fraude, que se derivan en realizar las investigaciones pertinentes para posteriormente dar seguimiento bajo nuestra área de riesgo operativo.



A continuación, presentamos algunos de nuestros indicadores para nivelar y detectar temas relacionados a anticorrupción, soborno o fraude:

Área	Indicador	Criterios de interpretacion			Limite	Frecuencia del límite calculado
		Verde	Amarillo	Rojo	Limite	
	Alertas de monitoreo de fraudes no gestionadas durante el mes / Total de alerta	0% A 3%	3.1 A 5%	5.1% A 10%	10%	MENSUAL
	Total de casos comprobados como fraude o intento de fraude / Total de casos de investigación recibidos por clientes o prospectos de clientes	0% A 3%	3.1 A 5%	5.1% A 10%	10%	

Formación en temas éticos y de cumplimiento

- En nuestra organización, mantenemos la cultura de gestionar a través de un programa integral de capacitación y comunicación a todos nuestros colaboradores principalmente de primer ingreso una formación exhaustiva en políticas y procedimientos de anticorrupción como parte de su proceso de inducción. Además, hemos realizado una capacitación anual obligatoria para todos nuestros colaboradores, asegurando que estén actualizados con las normativas y prácticas vigentes.
- Es de suma importancia para BANISI, que nuestros profesionales comprendan los conceptos en temas de anticorrupción, soborno y fraude, esto debido a que somos un ente financiero que se regula bajo estrictas medidas regulatorias a nivel local.
- Como parte de nuestro compromiso, presentamos un detalle de los colaboradores por categoría a los que hemos informado sobre nuestro Código de ética y conducta, Políticas internas y procedimientos lo cual le aporta un valor agregado a nuestra organización.

Categoría laboral	Total de colaboradores	Total de colaboradores comunicados	Porcentaje de colaboradores comunicados
Director	1	1	100%
Subdirector	9	9	100%
Gerentes y subgerentes	34	34	100%
Coordinadores y supervisores (jefes)	6	6	100%
Analista y oficial	110	110	100%
Auxiliares y asistentes	67	67	100%

Socios y miembros del Gobierno corporativo	Histórico 2023	Resultado 2024
Número total	7	7
Número total informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7	7
Porcentaje total	100%	100%

Colaboradores	Histórico 2023	Resultado 2024
Número total	215	227
Número total informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	215	227
Porcentaje total	100%	100%



08

GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES

8. GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES

(GRI 2-12, 2-13, 3-3)

Administración Integral de Riesgos

En BANISI, la administración integral de riesgos es un componente esencial, por lo que se integra en nuestras iniciativas del Plan estratégico.

La gestión integral de riesgos tiene como objetivo identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que puedan afectar sus operaciones, sus objetivos estratégicos, su reputación y su estabilidad financiera. Este sistema integral contribuye a la sostenibilidad de la entidad y asegura que la exposición al riesgo se mantenga dentro de los límites aceptables, promoviendo la confianza entre todos los grupos de interés, incluidos accionistas, colaboradores, clientes, reguladores y la comunidad en general.

En BANISI, promovemos la implicación activa de nuestros colaboradores en la construcción de una cultura hacia la gestión adecuada de riesgos que abarca todos los aspectos de nuestras operaciones, garantizando así nuestra continuidad operativa.

Nuestro sistema de gestión de riesgos abarca todos los tipos de riesgo inherentes a las actividades del banco. Este enfoque holístico permite al Banco evaluar y controlar nuestros riesgos de forma proactiva y alineada con nuestros objetivos estratégicos y regulatorios.

Algunos de estos tipos de riesgos, incluyen, entre otros:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo
- Riesgo de administración de capital
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo climático
- Riesgo operacional

Contamos con la Política para la Administración Integral de Riesgos, la cual cumple con las normativas locales y las mejores prácticas internacionales, garantizando que todos los procedimientos de control y mitigación estén alineados con los estándares de gobierno corporativo. Colaboramos estrechamente con los reguladores para asegurar que nuestro sistema de gestión de riesgos cumpla con todas las normativas aplicables, fomentando la confianza de nuestros clientes, accionistas y del mercado en general.

Nuestra Política para la Administración Integral de Riesgos, establece los procesos de gestión y estrategias empresariales que evalúan los criterios de aceptación al riesgo de nuestro portafolio de productos y servicios. Esta política actúa como una guía para los colaboradores de la Unidad de Riesgos en la supervisión y ejecución de los procedimientos del área, además de facilitar el cumplimiento de las legislaciones aplicables.

En BANISI estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro sistema de gestión integral de riesgos. Por lo que, realizamos revisiones a este sistema, a través de auditorías internas, retroalimentación de las áreas de negocio y recomendaciones del Comité de Auditoría y del CAIR.

La gestión de riesgos se ajusta constantemente para adaptarse a los cambios en el entorno del mercado, a la evolución de las mejores prácticas y a las expectativas de los grupos de interés.

Dentro de los avances en cuanto a la gestión integral de riesgos podemos resaltar:

1. Modelo avanzado de cálculo de reservas NIIF 9, validado por los auditores externos
2. Nueva política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales
3. Implementación de una nueva plataforma tecnológica para gestión de riesgos corporativos
4. Aplicación de la herramienta “Cultúrometro”, que permitió la identificación de oportunidades de mejora en la cultura de riesgo.
5. Afianzamiento del Rol del Embajador de RO, a través de la implementación del Programa “Embajador del Trimestre”, el cual incluye entre otros aspectos, capacitaciones dictadas a los mismos desde el área de RO

6. Implementación a nivel de manuales de procesos y capacitación al personal, del Modelo de las 3 líneas emitido por el Instituto de Auditores Internos Global, para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operativo (RO).
7. Implementación del Informe “Oportunidades de Mejora en Controles”, como aporte desde la unidad de RO a la concientización de la gestión de riesgos, mediante la identificación de mejoras en la descripción de las actividades y controles en los manuales de procesos.
8. Mejora en la Metodología de Talleres de Autoevaluación de RO.
9. Mejora en la determinación de las matrices de riesgos operativos, enfocada en el cambio de la Metodología de Evaluación de Controles.
10. Actualización y creación de nuevos indicadores de RO y Estratégico.
11. Implementación de un nuevo flujo de reporte de eventos e incidencias de RO y creación y ejecución de plan de acción de los mismos, vinculados con el factor tecnología.
12. Mejora en la Metodología de Evaluación de Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Armas de Destrucción Masiva.

Estructura de Gobierno para la Gestión de Riesgos

La Vicepresidencia de Riesgos, que reporta a la Presidencia Ejecutiva, dirige el aspecto operativo de la gestión integral de los riesgos, así como la implementación de los programas y procedimientos establecidos en colaboración con los otros comités de apoyo, que se encargan de la administración y vigilancia periódica de los riesgos a los cuales está expuesto el Banco. Adicionalmente, la Junta Directiva del Banco tiene la responsabilidad de establecer y vigilar las políticas de administración de riesgos de los instrumentos financieros.

Estos comités son los siguientes:

Comité de Auditoría

Comité de Crédito e Inversiones

Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales

Comité de Ejecutivo / ALCO

Comité de Gobierno Corporativo

Comité de Tecnología e Innovación

Comité de Ética

Contamos con un Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), responsable de supervisar y guiar el proceso de gestión de riesgos en toda la organización. Este comité se reúne periódicamente para revisar la exposición a riesgos, discutir políticas de mitigación y aprobar límites de exposición a los distintos riesgos. El Comité también tiene la función de informar a la Junta Directiva sobre el perfil de riesgo del banco y recomendar cualquier ajuste a las políticas y procedimientos necesarios para adaptarse a cambios en el entorno financiero o regulatorio.

Cada área de negocio y operativa en el Banco, participa activamente en la gestión de riesgos, colaborando con la Vicepresidencia de Riesgos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos en sus respectivas áreas. Este esfuerzo conjunto asegura que la gestión de riesgos esté integrada en todas las actividades y niveles de la organización.



Procesos Clave en la Gestión Integral de Riesgos

Identificación de Riesgos

La identificación de riesgos es un proceso continuo que abarca todas las áreas del banco. Incluye la identificación de riesgos nuevos y emergentes, además de los riesgos conocidos. Los riesgos se identifican a través de diversos mecanismos, tales como auditorías internas y externas, análisis de procesos, y consultas con expertos en la materia.

Evaluación y Medición de Riesgos

Una vez identificados, los riesgos son evaluados y medidos para determinar su impacto potencial en el banco y su probabilidad de ocurrencia. Esta evaluación incluye el análisis del peor escenario y de pruebas de estrés, permitiendo al banco conocer los riesgos que podrían afectar su estabilidad financiera y operativa.

Control y Mitigación de Riesgos

Para cada tipo de riesgo, el banco implementa medidas de control específicas que minimizan o mitigan su impacto. Estas medidas pueden incluir límites de exposición, estrategias de diversificación, políticas de crédito rigurosas, y seguros. Cada control se implementa en conformidad con las políticas aprobadas por la Junta Directiva y los estándares regulatorios.

Monitoreo Continuo de Riesgos

El monitoreo de riesgos es esencial para asegurar que los riesgos se mantengan dentro de los límites establecidos. La Vicepresidencia de Riesgos realiza un seguimiento continuo de las exposiciones y del cumplimiento de los límites de riesgo, informando al CAIR y a la Alta Gerencia de cualquier desviación significativa que requiera una acción correctiva inmediata.

Informes y Transparencia

Se mantiene una política de transparencia y de comunicación de riesgos, asegurando que todos los grupos de interés comprendan el perfil de riesgo del banco. La Junta Directiva recibe informes regulares sobre la exposición al riesgo del banco, y estos informes se presentan de forma resumida en los reportes financieros anuales y otros documentos públicos.



Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Es responsable de la supervisión y gestión de los riesgos inherentes a las operaciones del banco, asegurando que el perfil de riesgo del banco se mantenga dentro de los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva y que se implementen controles adecuados para la mitigación de riesgos.

Se encuentra conformado por dos miembros de la Junta Directiva, uno de los directores es miembro del Comité de Auditoría, el Vicepresidente Ejecutivo – Gerente General, el Responsable de la Unidad de Riesgos, el Responsable del Área de Negocios y el Secretario General, cumpliendo las siguientes funciones:



Supervisión de riesgos

Evaluar y monitorear las exposiciones a riesgos y asegurar que estas se mantengan dentro de los límites aprobados por la Junta Directiva.

Informes de riesgos

Reportar a la Junta Directiva sobre la exposición al riesgo, proporcionando una visión completa de los riesgos operativos, financieros y estratégicos.

Desarrollo de políticas de riesgos

Proponer y desarrollar políticas para la administración de riesgos, estableciendo parámetros de exposición y medidas de mitigación.

Evaluación y aprobación de límites

Aprobar los límites de exposición para cada tipo de riesgo y verificar su cumplimiento.

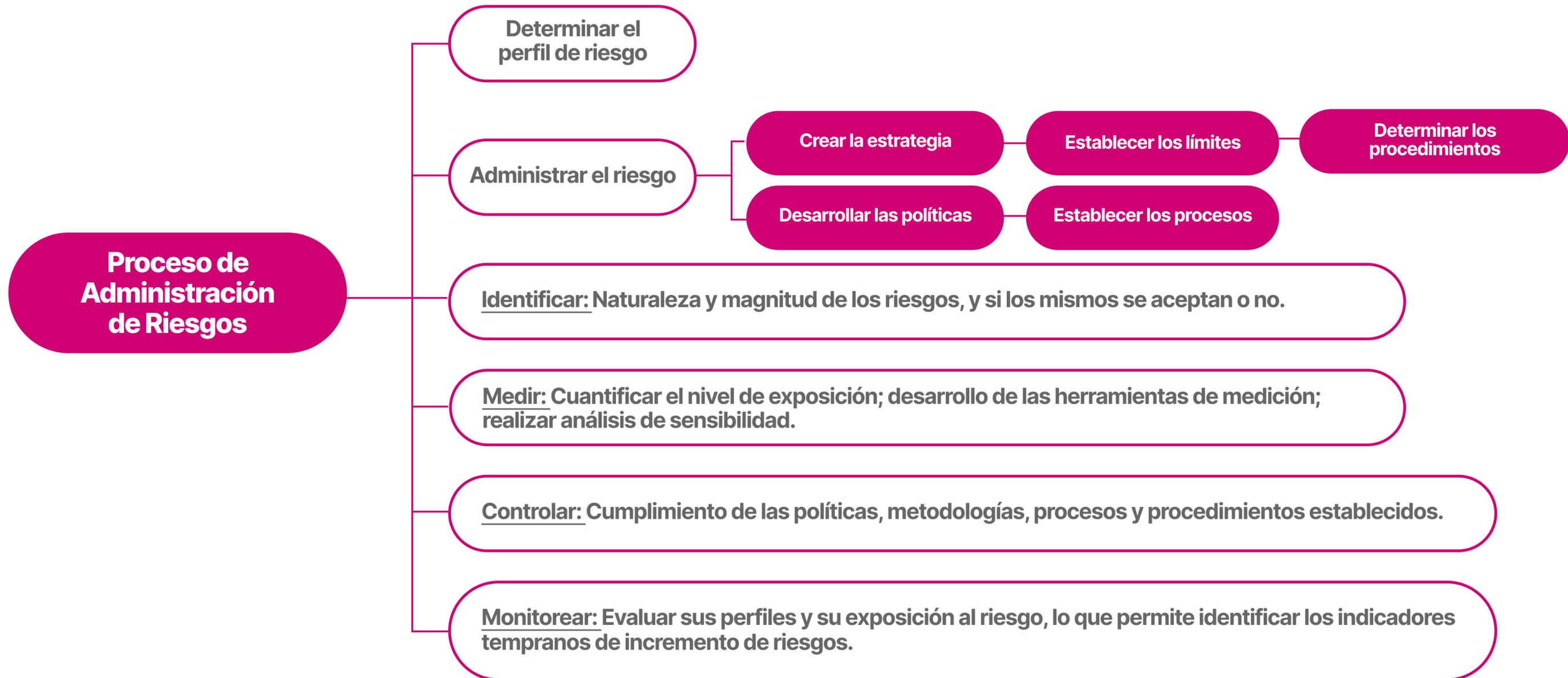
Análisis de escenarios

Realizar pruebas de estrés y análisis de escenarios para evaluar el impacto de eventos potenciales en la estabilidad financiera del banco.

Aprobación de Planes de Contingencia y Continuidad de Negocios

Revisar y aprobar planes de contingencia y de continuidad de negocios diseñados para garantizar la operación y recuperación rápida en caso de incidentes críticos, desastres naturales, ciberataques u otras situaciones de emergencia. Supervisar la ejecución de simulacros y pruebas periódicas de estos planes, para evaluar su efectividad y realizar mejoras en función de los resultados obtenidos.

PROCEDIMIENTO DE RIESGOS



Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de BANISI, constituye una estructura integral de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación. Este sistema está diseñado para proporcionar un nivel de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del banco, fortaleciendo la transparencia, la confiabilidad y la eficiencia en sus operaciones, y asegurando la conformidad con las normativas aplicables.

Este sistema de control es un pilar fundamental de la gestión de riesgos y de la operación segura de BANISI, apoyando a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia en la protección de los recursos y en la creación de valor para todos los grupos de interés.

Como se establece en nuestro Código de Gobierno Corporativo, nuestro Sistema de Control Interno tiene como objetivo proporcionar una estructura sólida para el desempeño de BANISI, garantizando

Eficiencia y Eficacia en las Operaciones: Optimizar el uso de los recursos y asegurar que las actividades se realicen de acuerdo con los planes y objetivos estratégicos.

- **Prevención y Mitigación de Fraudes:** Establecer barreras efectivas para minimizar el riesgo de fraude, tanto a nivel interno como externo, protegiendo los intereses del banco y de sus clientes.
- **Gestión Adecuada de Riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos inherentes a las actividades de BANISI, asegurando que se mantengan dentro de los límites de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.
- **Confiabilidad de la Información:** Mejorar la precisión y confiabilidad de la información generada por el banco, permitiendo decisiones informadas y precisas.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas, en consonancia con los estándares de la Superintendencia de Bancos y otras autoridades regulatorias.

Principios de Control Interno

Autocontrol

Todos los niveles del personal evalúan y controlan sus tareas, detectando y corrigiendo desviaciones.

Autorregulación

La organización desarrolla métodos y normativas internas para la mejora continua del control interno.

Autogestión

La entidad organiza y evalúa efectivamente su funcionamiento, asegurando la interpretación y aplicación adecuadas de las normas y procedimientos.

La Unidad de Auditoría Interna de BANISI, es un componente esencial en la estructura de control y supervisión del banco, diseñada para garantizar la transparencia y efectividad en el manejo de los riesgos, así como el cumplimiento de las normativas aplicables. Mantiene bajo sus responsabilidades, no solo monitorear el cumplimiento normativo, sino también contribuir activamente a la mejora continua y al fortalecimiento de los controles internos, protegiendo los intereses de todos los grupos de interés. Esta unidad reporta directamente a la Junta Directiva, lo que le permite actuar de manera independiente y objetiva en el ejercicio de sus funciones.

Matriz de Riesgos

En la gestión de Riesgo Operativo se levanta una matriz de riesgo para cada proceso, la misma es la descripción de los distintos aspectos de la metodología de RO aplicada al Banco, la cual arroja el mapa de riesgo inherente y residual, los responsables de gestión de los controles y planes de acción para la subsanación de riesgos residuales altos y catastróficos, en caso de aplicar. La gestión del riesgo legal, se contempla dentro de las matrices de riesgo operativo, por definición.

Igualmente, se cuenta con una metodología para el levantamiento de la matriz del riesgo reputacional y del riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Nuestra Matriz Institucional de Riesgo (MIR), como herramienta para la gestión del riesgo estratégico, cubre los riesgos más significativos para nuestras operaciones, resultando de un proceso de análisis interno, contemplando cuatro ejes estratégicos:

1. Valoración de riesgo inherente, estableciendo factores de riesgo e indicadores clave para su gestión.
2. Evaluación de la calidad de nuestra gestión del riesgo anualmente, midiendo nuestra capacidad institucional para administrar y hacer frente a los riesgos establecidos, determinando los principales factores, criterios de evaluación y apetito de riesgo.
3. Determinación del riesgo residual.
4. Tratamiento del riesgo evaluado, manteniendo una vigilancia constante sobre los indicadores de riesgo de nuestra MIR y actualizando el perfil de riesgo de manera mensual.

¡Avanzamos con respaldo y solidez!

En Banisi S.A. cerramos el 2024 con el respaldo de las calificadoras más reconocidas a nivel internacional que reafirmaron nuestras calificaciones:

FitchRatings **A-(pan)**
Perspectiva Estable

MOODY'S **BBB+**
RATINGS Perspectiva Estable

La confianza nos impulsa, la solidez nos respalda

Calificación otorgada con fecha de referencia al 31 de diciembre de 2024.



Continuidad de negocio

Contamos con un Plan de Continuidad de Negocios (BCP) que establece los procedimientos para la recuperación de los servicios tecnológicos en caso de una interrupción en los procesos críticos primordialmente y no críticos del banco. El alcance del BCP comprende los servicios de tecnología que incluyen: servidores, aplicaciones, conectividad, servicios de soporte a los usuarios y enlaces a sistemas de información financiera. Buscamos minimizar al máximo el impacto de un evento adverso, sea este de origen tecnológico o físico, disminuyendo pérdidas y logrando la rápida funcionalidad de las operaciones.

El Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), tiene la responsabilidad de revisar y aprobar los planes de contingencia y de continuidad de negocios diseñados para garantizar la operación y recuperación rápida en caso de incidentes críticos, desastres naturales, ciberataques u otras situaciones de emergencia.

Los lineamientos de Continuidad de Negocios se encuentran establecidos en la Política “Plan de Continuidad de Negocios”, coordinada por el área de Riesgo Operativo; en dicha política se indica la figura del Comité de Continuidad de Negocios, conformado por la alta gerencia del Banco, para la toma de decisiones durante una Contingencia.

Durante el año 2024, las áreas de Riesgo Operativo y Tecnológico llevaron a cabo la actualización del BIA – Análisis del Impacto al Negocio, esto permitió la identificación de los procesos y servicios críticos, sobre los cuales se realizó la prueba anual de Continuidad de Negocios (BCP) y Recuperación ante Desastres (DRP), bajo un escenario de Escenario Ataque Cibernético, obteniéndose resultados generalmente satisfactorios.

Asimismo, se mantiene una adecuada y permanente gestión de respuesta ante incidentes, cuyas actividades y responsables se encuentran igualmente documentados en la Política “Plan de Continuidad de Negocios”.

Procesos críticos del banco

Suspensión de cheques	Operaciones
Monitoreo de transacciones de clientes y colaboradores	Cumplimiento
Procesar transferencias ACH recibidas	Operaciones
Administrar cámara de compensación	Operaciones
Administración de servidores producción de BANISI	Tecnología
Efectuar transacciones internacionales	Operaciones
Recepción de transferencias internacionales	Operaciones
Administrar movimiento de efectivo	Operaciones





09

NUESTRO EQUIPO

9. NUESTRO EQUIPO

En BANISI, reconocemos que nuestro éxito está estrechamente vinculado al bienestar de nuestro equipo de trabajo, quienes representan un pilar fundamental en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Nos enfocamos en su desarrollo y bienestar, asegurando un entorno laboral óptimo y oportunidades de crecimiento.

Trabajamos de manera constante para crear entornos laborales que sean compatibles con el talento que integra nuestra organización. Nuestro objetivo es que nuestra cultura y ambiente organizacional reflejen nuestros valores corporativos y que generen espacios inclusivos, con oportunidades de crecimiento interno, que promuevan el desarrollo profesional bajo un enfoque de igualdad y un compromiso de cero tolerancia hacia cualquier forma de discriminación, enfocándose en el bienestar integral de cada uno de nuestros colaboradores.

En el año 2024 desarrollamos el Programa de Bienestar enfocado en 4 dimensiones: Físico, Emocional, Financiero y Social.

En la dimensión física nos enfocamos en identificar las actividades deportivas de mayor preferencia para nuestros colaboradores, dentro de ellas se encuentran el fútbol, voleibol, clases de baile y ping pong, con 140 horas de dedicación.

En la dimensión Social correspondiente a las actividades de Voluntariado dedicamos 537 horas de trabajo con nuestras ONG.

En la dimensión Emocional, dedicamos 27.5 horas en actividades para el fortalecimiento emocional y gestión adecuada de la salud mental de nuestros colaboradores.

En la dimensión Financiera nos enfocamos en proveer a nuestros colaboradores de herramientas para el uso adecuado de sus productos bancarios.

Con la finalidad de brindar opciones para un mejor equilibrio vida laboral y personal de nuestros colaboradores contamos con flexibilidad horaria en donde el 52% de nuestros colaboradores pueden prestar sus servicios a distancia de una a tres días promedio por semana. Esta acción está directamente relacionada al desempeño y productividad de cada área y colaborador.

Con la finalidad de fomentar el compromiso, el desarrollo y la retención de nuestros Talentos contamos con un Plan de desarrollo de Carrera sustentado en criterios como desempeño, productividad y antigüedad de nuestros colaboradores.

Realizamos programas de reconocimiento anuales por competencias, comportamiento y cumplimiento de objetivos asociados a nuestros valores organizacionales, estrategia organizacional, productividad y por años de trayectoria de nuestros colaboradores.

Demografía y diversidad

(GRI 2-7, 2-30, 3-3, 405-1)

Para el cierre del año 2024, contamos con un total de 227 colaboradores, lo que supone un incremento del 5.6% con relación al año fiscal 2023. La población demográfica de nuestros colaboradores se compone mayormente de mujeres con un 57% y un 43% de hombres. Respecto a la distribución demográfica, el 69% de nuestros colaboradores se ubican en el rango de edad de 31 a 50 años, seguidos por los menores de 30 años, que constituyen el 22% del total, y los mayores de 50 años, que representan el 9% del total.

Clasificación profesional	Cant total	Perfiles que incluye	Entre 18 y 30 años		Entre 31 y 50 años		Mayores de 50 años	
			H	M	H	M	H	M
Director	1	Presidente Ejecutivo			1			
Subdirector	9	Gerente General y Vicepresidente			2	2	2	3
Gerente/Subgerente	34	Gerentes y Subgerentes	1	1	11	13	2	6
Coordinador/Supervisor	6	Supervisores y Jefes	2	1	3			
Analista y Oficial	110	Especialistas	12	11	32	48	4	3
Auxiliares y Asistentes	67	Base	7	14	17	27	1	1
TOTAL	227		22	27	66	90	9	13

La distribución de nuestros colaboradores por área operativa se concentra principalmente dentro de las Vicepresidencias de Negocios con el **32%**, Riesgos con **18%** y Operaciones con el **20%**.



Área (equipo/función)	Total Hombres	Total Mujeres	Total de colaboradores
Presidencia Ejecutiva	7	4	11
VP Operaciones	19	27	46
VP Negocio	32	40	72
VP Riesgos	9	31	40
VP Seguridad Integral y Cumplimiento	11	6	17
VP Finanzas	3	7	10
VP Talento Humano	1	4	5
VP Tecnología	14	6	20
Auditoría	2	4	6
TOTAL	98	129	227

En el Banco, no disponemos de convenios de negociación colectiva, ni de colaboradores sindicalizados. No obstante, respetamos los derechos de libre expresión y asociación de cada uno de nuestros colaboradores y nos comprometemos a salvaguardar su ejercicio en caso de que así lo requieran, conforme a lo estipulado en nuestras políticas internas de talento humano, nuestro reglamento interno, código de gobierno corporativo, código de ética y demás políticas aplicables.

Diversidad e inclusión (GRI 406-1)

En BANISI, reforzamos nuestro compromiso con la creación de espacios laborales que fomenten el crecimiento y el desarrollo profesional, bajo un ecosistema que garantice la igualdad de trato y oportunidades para todos. Nos comprometemos a garantizar que nuestros entornos laborales sean inclusivos y libres de cualquier forma de discriminación basada en origen étnico, género, orientación sexual, religión o cualquier otra característica protegida por la ley.

Disponemos de buzones tanto físicos como electrónicos para llevar a cabo denuncias por acoso o cualquier tipo de discriminación de manera explícita y en completa discreción. En el año 2024, no hemos registrado incidentes o denuncias por acoso o cualquier forma de discriminación.

Para más información acerca de nuestros procedimientos y canales de denuncias, consultar la información detallada en el capítulo de Ética y Cumplimiento de este informe.

En la actualidad, dentro de nuestro equipo de trabajo contamos con colaboradores con discapacidad, de igual forma implementamos en el año 2024 un plan de adecuación y accesibilidad de nuestras oficinas para asegurar acceso y movilidad más eficientes para nuestros colaboradores y público en general.

Licencias de maternidad y paternidad (GRI 401-3)

Fomentamos la importancia de que nuestros colaboradores ejerzan su derecho a licencias por maternidad y paternidad. Durante el 2024, un total de colaboradores gozaron de licencias por maternidad, de los cuales el 100% fueron mujeres y se reincorporaron a su puesto laboral finalizado el periodo de licencia.

Tenemos pleno conocimiento de la relevancia de que nuestros colaboradores ejerzan su derecho a licencias por maternidad y paternidad. A lo largo del año 2024, un total de siete colaboradores disfrutaron de licencias por maternidad o paternidad, de los cuales el 57% eran mujeres. Tras finalizar el periodo de licencia, estos se reincorporaron a su puesto laboral.

No. de colaboradores que:	Total 2021		Total 2022		Total 2023		Total 2024	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Tuvieron derecho a una baja por maternidad/ paternidad	1	3	2	3	1	4	3	4
Ejercieron el derecho (se tomaron la baja, todo el tiempo o parte del mismo)	1	3	2	3	1	4	3	4
Se reincorporaron al trabajo luego de la baja	1	3	2	3	1	4	3	2*
Continuaron en el Banco al cierre del 2024	1	2	2	2	1	4	1	1

*Colaboradores deben estar de regreso en sus labores en el mes de abril 2025, debido a que, para el cierre del 2024, aún se encontraban gozando de licencia y/o permisos reglamentarios por ley.

Atracción y retención de talento

(GRI 2-8, 3-3)

Nuestras prácticas de atracción y retención de talento implementadas en BANISI, son fundamentales para asegurar la competitividad y el éxito sostenido en un ambiente dinámico y ágil. Al centrar nuestra atención en el bienestar de nuestros colaboradores, el desarrollo profesional constante y una cultura organizacional inclusiva y flexible, el Banco ha conseguido establecer un entorno laboral atractivo para los profesionales más destacados del sector. Continuar en el perfeccionamiento de estas prácticas será fundamental para mantener la motivación, el compromiso y la innovación dentro del Banco.

Planilla 2024 (No. de colaboradores por tipo de contrato laboral)

	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Tiempo parcial		Tiempo completo	
	H	M	H	M	H	M	H	M
	95	129	2	1	0	0	97	130
Totales	95	129	2	1	0	0	97	130

Para el periodo 2024, no contamos con personal tercerizado. Nuestra estrategia de recursos humanos se centra en la contratación directa y la gestión interna de nuestro equipo, garantizando así el alineamiento con nuestros valores corporativos, la calidad de los servicios y el cumplimiento de las normativas laborales vigentes.

Este enfoque nos permite mantener un control directo sobre los estándares de desempeño, la formación continua de nuestro personal y la gestión de la cultura organizacional, lo que contribuye a fortalecer nuestra relación con los clientes y otros grupos de interés.

Ingresos y egresos

(GRI 401-1)

En BANISI, aspiramos a que el crecimiento sea holístico, promoviendo la generación de nuevas oportunidades laborales y de desarrollo interno constante. En el año 2024, incorporamos un total de 61 nuevos colaboradores a nuestra planilla, lo que resultó en una disminución del 27% en comparación con los nuevos ingresos registrados en el año 2023. El 62% de estos nuevos ingresos correspondió a posiciones ocupadas por mujeres, mientras que el 38% por hombres.

Con respecto a los egresos, al cierre del 2024 se registró un total de 40 egresos, de los cuales 18 se debió a desvinculaciones de carácter voluntario y 22 desvinculaciones involuntarias, producto de los resultados de desempeño. En comparación con el año 2023, la cantidad de egresos experimentó una disminución del 32%.

Ambas variaciones en cuanto a ingresos y egresos se dieron como resultado de la calibración y actualización de la estructura organizacional, con base en las acciones establecidas en nuestro Plan Estratégico.

	Ingresos 2024			
	2021	2022	2023	2024
N. Ingresos mujeres	30	31	46	38
N. Ingresos hombres	28	33	37	23
Total	58	64	83	61

Egresos 2024

	2021	2021	2023	2024
No. De desvinculaciones	7	3	18	15
voluntarias - Mujeres	6	14	9	3
No. De desvinculaciones voluntarias - Hombres	9	12	13	13
No. De desvinculaciones involuntarias - Mujeres	12	10	19	9
Total	34	39	59	40

Rotación

Tasa de Rotación 2024*

	2021	2022	2023	2024
Voluntaria	8%	14%	12%	8%
Involuntaria	20%	12%	15%	10%

Remuneración

(GRI 405-2)

Nuestro sistema de remuneración es evaluado en consonancia con el mercado laboral local del sector financiero y el presupuesto aprobado. El propósito primordial de nuestro sistema de compensación se basa en los parámetros preestablecidos que facilitan un equilibrio adecuado entre los siguientes componentes: Equidad Interna, Competitividad Externa, Pago por Rendimiento y/o Cumplimiento de Metas.

Nuestro Manual de Políticas y Gestión del Talento Humano establece las remuneraciones tanto fijas como variables para nuestros colaboradores, definiendo así, las directrices para la determinación de salarios en cada categoría laboral, considerando que toda revisión de alguna remuneración que se realice en las diferentes áreas del Banco deberá estar fundamentada en:

- Equidad Interna: el valor relativo de cada puesto de trabajo en las diferentes estructuras organizacionales.
- Competitividad Externa: las condiciones y tendencias regionales del mercado laboral.
- Desempeño: la evaluación de actuación en la realización de sus actividades y responsabilidades.
- Pago por Rendimiento: cumplimiento de metas establecidas.

Tasa de Rotación 2024*

Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable	Vicepresidente, Gerente, Gerente de Relación, Sub- Gerentes, Oficiales de Negocios, Asesores de Cobros, Logística y Distribución
Número de colaboradores de esas posiciones (al 31 de diciembre de 2024)	79

Ratio Salarial

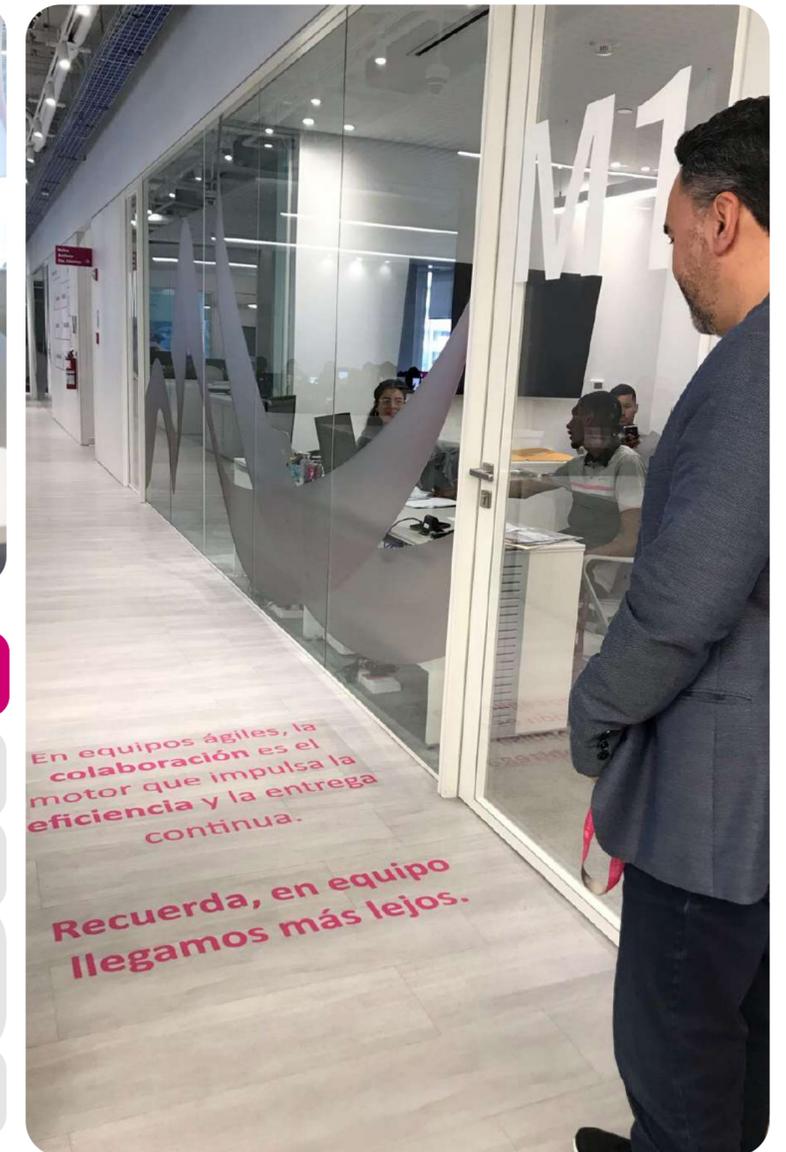
Ratio Salarial				
Clasificación profesional	2021	2022	2023	2024
Ejecutivos	0,38	0,46	2,95	0,72
Gerentes	1,92	2,06	0,51	0,77
Mandos medios	0,75	0,66	1,07	1,49
Analista y Oficial	1,36	0,95	0,96	1,12
Asistentes y Auxiliares	0,49	1,78	0,54	0,98

Durante el 2024, nuevamente logramos alcanzar el 100% de nuestros colaboradores, con nuestro programa de capacitaciones, incrementando el total de horas de formación con respecto al periodo anterior, registrando un total de 3,780 horas de formación, equivalente a un promedio de 16,6 horas de formación por colaborador.

Formación y desarrollo

(GRI 404-1, 404-2)

Nuestra estrategia de formación y desarrollo se encuentra alienada con la estrategia de la organización, fundamentándose en los cuatro pilares establecidos en la misma.



Saber

Técnica	Conocimientos críticos, capacidades
Competencias	Conocimientos y habilidades esperadas.
Gestión	Conocimientos transversales, tecnología, legales, idioma, manejo de estrés, bioseguridad.
Academia BANISI	Procesos, políticas internas de BANISI.

Haber

La aplicación de estos conocimientos en su rol, con su equipo y clientes.
La aplicación de estos conocimientos en su rol, con su equipo y clientes.
La aplicación de estos conocimientos en su rol, con su equipo y clientes.
Mejorar el trabajo diario

Formación y desarrollo

Clasificación profesional	Número de colaboradores formados		Horas totales de formación	
	H	M	H	M
Director	1	0	9	0
Sub Director	4	5	160	200
Gerente y Sub Gerentes	14	20	280	250
Coordinadores /Supervisor	5	1	100	20
Analista y Oficial	48	62	431	990
Auxiliares y Asistentes	25	42	500	840
Total	97	130	1480	2300

Nombre de los programas impartidos en 2024	Tipo	Alcance / en qué consiste
Agilidad y Gobierno	Certificaciones, Talleres, Implementación de Sistemas	Capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios y necesidades de la sociedad, manteniendo al mismo tiempo una gobernanza efectiva y transparente.
Control	Inducciones, módulos Regulatorio y Congresos	Se enfoca en asegurar que realicemos las funciones de manera eficiente, efectiva y conforme a las leyes y regulaciones.
Crecimiento Especializado	Reforzamiento y Fortalecimiento de habilidades	Estrategias y acciones para expandirnos en áreas específicas, aprovechando las fortalezas y conocimientos únicos.
Sostenibilidad del Negocio	Certificaciones, Talleres de Líderes	Fomentar estrategias y prácticas para operar de manera responsable y sostenible a largo plazo.
Tecnología y Datos	Programa de BI, Azure, Data Lake, Creatio	Estrategias para la recopilación, análisis y utilización de datos

Se implementa el Programa de Desarrollo y Capacitación focalizado en liderazgo, contando con la asistencia de toda la línea ejecutiva y gerencial de la organización, 43 personas.

Evaluación de desempeño (GRI 404-3)

Conforme a nuestra Política de Evaluación de Desempeño, llevamos a cabo evaluaciones internas de forma semestral. En estas evaluaciones, es revisado el rendimiento individual de cada colaborador, sus competencias, el alcance de sus metas y, a su vez, se determinan las necesidades de formación individuales y por área. Subsecuentemente, el colaborador recibe una retroalimentación constructiva, en la cual se examinan sus fortalezas y se identifican las áreas de mejora para el perfeccionamiento continuo.

A lo largo del 2024, realizamos evaluaciones a nivel del 90° al 94% de los colaboradores, contemplando al personal que cuenta con al menos un año de laborar en el Banco. En el caso del personal recién incorporado, se llevó a cabo una evaluación de período probatorio.

A lo largo del período de reporte, no se llevaron a cabo evaluaciones de 13 colaboradores, ya que se encontraban en periodo probatorio. Asimismo, no se considera al personal que ha sido incorporado antes del término del año fiscal correspondiente.

Clasificación profesional	Número de colaboradores totales			Número de colaboradores evaluados			% Colaboradores evaluados	
	H	M	Total colaboradores	H	M	Total evaluados	H	M
DIRECTOR	1	0	1	1	0	1	100%	
SUBDIRECTOR	4	5	9	4	4	8	100%	80%
GERENTES Y SUBGERENTES	14	20	34	13	19	32	93%	95%
COORDINADORES Y SUPERVISORES (JEFES)	5	1	6	5	1	6	100%	100%
ANALISTA Y OFICIAL	48	62	110	46	61	107	96%	98%
AUXILIARES Y ASISTENTES	25	42	67	23	37	60	92%	88%
TOTAL	97	130	227	122	122	214	95%	94%

Beneficios para los colaboradores

(GRI 201-3, 401-2)

En Banisi, reconocemos que el valor que aportamos a nuestros colaboradores va más allá de la compensación económica. Por ello, hemos desarrollado un enfoque integral que busca promover su bienestar general, facilitando un equilibrio entre la vida personal y profesional, al tiempo que fortalecemos nuestra capacidad para atraer, motivar y retener al mejor talento.

Como parte de este compromiso, contamos con un programa de beneficios adicionales que incluye acciones específicas orientadas al bienestar físico, emocional y mental de nuestros equipos. Dentro de este programa, hemos incorporado iniciativas enfocadas en la salud mental, tales como charlas formativas sobre gestión del tiempo y manejo del estrés, brindando a nuestros colaboradores herramientas prácticas para su desarrollo personal y profesional.

Además, implementamos esquemas de trabajo en modalidad híbrida y horarios flexibles, lo que ha permitido mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, facilitando una mayor autonomía en la gestión de sus responsabilidades y una optimización del tiempo. Estos beneficios no solo contribuyen al bienestar individual, sino que también impactan positivamente en la productividad, el clima organizacional y el compromiso institucional.

Toda la información relacionada con los beneficios ofrecidos a nuestro personal se encuentra debidamente detallada en el Manual de Políticas y Administración del Talento Humano, el cual está disponible para consulta interna por parte de todos los colaboradores.

Listado de Beneficios para Colaboradores 2024

Categoría	Beneficio
Beneficio económico	Adelanto de salario; descontado a 12 meses, 1-2 salarios dependiendo el nivel jerárquico Bonificación por antigüedad cada cinco años de servicio Bonificación por nacimiento de hijo y días libres remunerados Bonificación por matrimonio y días libres remunerados Préstamos de autos con beneficios preferenciales Tarjeta de crédito con beneficios preferenciales (brindado a Gerentes y Subgerentes) Gratificación anual
Gratificación anual	Gratificación anual

Seguridad, salud y bienestar

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10)

Mantenemos un firme compromiso con la salud y seguridad de todas las personas que forman parte de nuestro equipo. Este compromiso es liderado directamente por la alta dirección y se refleja en la asignación de recursos adecuados, la integración del enfoque de salud y seguridad en nuestras operaciones y la promoción de una cultura organizacional preventiva y de cuidado mutuo.

Contamos con un Comité de Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional, que se reúne de forma mensual para analizar el entorno laboral, generar nuevas estrategias de prevención y promover iniciativas que garanticen el bienestar integral de nuestros colaboradores. Este comité actúa como un espacio clave de diálogo, monitoreo y mejora continua.

Durante el año 2024, gracias a la implementación efectiva de nuestras políticas de prevención y al compromiso activo de todo nuestro equipo, no se registraron accidentes laborales ni fallecimientos por lesiones relacionadas con el trabajo. Tampoco se identificaron casos de enfermedades profesionales certificadas, lo que evidencia la solidez de nuestro sistema de gestión en salud ocupacional.

Nuestro cumplimiento con los requerimientos legales en materia de salud y seguridad se mantiene en estricto apego a la normativa nacional vigente, incluyendo:

- Código de Trabajo, Artículo 304
- Acuerdo N°1 de 1995, por el cual se expide el Reglamento General de Prestaciones del Seguro Social de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones
- Acuerdo 1-2007 de SBP "Normas Mínimas de Seguridad para las Entidades Bancarias"

- Resolución 008-2011 del 29 de agosto de 2011 del Cuerpo de Bomberos de Panamá aplicando los códigos NFPA 10, NFPA 30 y NFPA 600.
- Resolución 45588, Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y Seguridad e Higiene en el trabajo. Artículo 6, acápite F.

La identificación de necesidades de capacitación en salud y seguridad se realiza de forma anual como parte fundamental de nuestro Programa de Prevención de Riesgos Laborales, lo que nos permite alinear la formación continua con los riesgos identificados y las funciones específicas de nuestros equipos. Durante el 2024, llevamos a cabo diversas capacitaciones y campañas de sensibilización sobre salud y seguridad, abordando temáticas como:

Prevención y detección temprana de enfermedades.

Manejo en situaciones de robo: reforzamiento de prácticas seguras en el entorno laboral.

Prevención y Concientización: salud metabólica (diabetes).

Primeros auxilios: Actualización anual de las nuevas tendencias a nuestros brigadistas.

Cáncer y factores de riesgo

Manejo de Emergencias y Evacuación e Incendio: Actualización anual de las nuevas tendencias a nuestros brigadistas.

Facilitamos el acceso equitativo y oportuno a servicios médicos para toda nuestra plantilla de colaboradores, a través de diversas acciones concretas:

- Realizamos visitas médicas mensuales en todas las sucursales.
- Garantizamos la inclusión de todos los colaboradores en la póliza de salud corporativa.
- Organizamos jornadas de vacunación con el objetivo de reducir la incidencia de enfermedades respiratorias.
- Llevamos a cabo exámenes médicos anuales para toda la población trabajadora.
- Ofrecemos charlas periódicas sobre temas de salud integral, prevención de enfermedades y autocuidado.
- Mantenemos reportes mensuales de atenciones médicas a través de nuestro corredor de seguros.
- Realizamos un seguimiento constante a la siniestralidad de la póliza, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora en la gestión del bienestar.
- Desarrollamos campañas de prevención y comunicados institucionales sobre los servicios médicos disponibles para nuestro personal.

Seguiremos fortaleciendo nuestros esfuerzos en esta materia, conscientes de que garantizar entornos laborales seguros, saludables y resilientes es esencial para el bienestar

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

	2021	2022	2023	2024
Número de accidentes	0	0	3	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	0	0	68	0
Total de horas trabajadas	-	-	6,944	-
Promedio mensual de colaboradores en plantilla en el año	169	186	203	216
Tasa de ausentismo	4%	4%	3%	1%

Nota: El cálculo de horas por incapacidades, suspensiones y permisos se ha realizado tomando como base un total anual estimado de 208 horas laborales mensuales multiplicadas por 11 meses laborales.

Detalle de los accidentes

Causa	2021	2022	2023	2024
Accidentes de tránsito motorizados mensajeros	0	0	3	0

Clima Laboral

Para BANISI, la satisfacción de nuestros colaboradores no solo está vinculada al bienestar individual de cada miembro del equipo, sino que también es un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad de la organización.

Un equipo motivado, comprometido y satisfecho con su ambiente laboral es más productivo, innovador y tiene mayor predisposición para contribuir de manera activa al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Con el fin de asegurar la satisfacción de nuestros colaboradores, implementamos políticas y estrategias enfocadas en su desarrollo integral. Estos comprenden programas de capacitación constante, oportunidades para el desarrollo profesional, y un enfoque en el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Nuestra encuesta de clima laboral toma en cuenta cinco dimensiones de evaluación:

1. Comunicación
2. Liderazgo
3. Trabajo colaborativo
4. Reconocimiento
5. Ambiente laboral

En el 2024 participaron 200 colaboradores en nuestra encuesta anual de clima laboral.

	2023	2024
Porcentaje de satisfacción	80%	85%

Derechos Humanos

(GRI 3-3)

En el Banisi, reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos, en línea con los diversas declaraciones y convenciones universales, así como, principios internacionales sobre empresas, Derechos Humanos y conducta empresarial responsable.

Durante el año 2023, llevamos a cabo un proceso de debida diligencia en derechos humanos, mediante el cual se elaboró una matriz de impacto y probabilidad de ocurrencia de diversos riesgos asociados a las operaciones del Banco. Esta herramienta nos permitió identificar, gestionar y mitigar posibles riesgos e impactos sobre los derechos humanos, reforzando nuestra capacidad de respuesta ante situaciones sensibles.

La gestión de estos temas se integra transversalmente en nuestras políticas corporativas, tales como, el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo, Política de Gestión de Talento Humano, Reglamento Interno de Trabajo, Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, los cuales establecen principios de conducta, respeto y equidad que guían el comportamiento de nuestros colaboradores y directivos, y que garantizan un entorno laboral justo y respetuoso de los derechos fundamentales.

Además, nos comprometemos a:

- Asegurar que nuestras políticas y prácticas empresariales estén actualizadas y alineadas con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras operaciones.
- Implementar las acciones para prevenir, mitigar y, cuando sea necesario, remediar los impactos negativos sobre los derechos humanos que podamos causar o en los que podamos contribuir.
- Supervisar de manera continua nuestras acciones y resultados en materia de derechos humanos, comunicando de forma transparente nuestros avances y desafíos a nuestros grupos de interés.

Con la aplicación de este enfoque integral, no solo cumplimos con los estándares internacionales, sino que también contribuimos activamente a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.



10

**NUESTRO
SERVICIO
AL CLIENTE**

Nuestro servicios al cliente

(GRI 3-3, 206-1, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3)

Siempre Fácil; ofreciendo siempre una experiencia excepcional a nuestros clientes
Simplificar la experiencia bancaria; midiendo riesgos, beneficios, analizando oportunidades, controles, inversión, pero simplificando.

Novedades en la experiencia del cliente

Nos encontramos continuamente en la exploración de oportunidades que potencien el valor que ofrecemos a nuestros clientes y generen experiencias de alta calidad. A lo largo del año 2024, expandimos nuestros métodos de atención y prestación de servicios para nuestra clientela. Se otorga prioridad a la generación de entornos confortables que garanticen la comodidad de nuestros clientes y optimicen los procesos de prestación de servicios en nuestras actividades operativas

Nuestra estrategia de escucha activa nos ha permitido alinearnos con las exigencias del mercado, promoviendo mayor agilidad en nuestras respuestas y una comunicación clara y transparente. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la evolución y la mejora continua.

- En nuestra misión de simplificar la banca, incrementamos un 341% Vs 2023 la apertura de Cuentas Digitales por los distintos canales: WhatsApp, Web y App. Y esto incentivó de la misma manera la colocación de Tarjetas Visa Débito, aumentando un 120% Vs 2023.
- Nuestra Banca Digital creció 120% en usuarios activos, con relación al 2023, lo que nos llevó a duplicar las transferencias (entre entrantes y salientes).
- En cuanto a las alianzas estratégicas que nos permitan seguir ofreciendo servicios estratégicos a nuestros clientes, establecimos la alianza con Yappy, con los que cerramos el año con decenas de miles de usuarios activos.
- Mantenemos una tendencia sostenida de crecimiento en nuestra cartera de préstamos comerciales, alcanzando la posición número 11 en el segmento de préstamos personales y ubicándonos en la sexta posición del mercado en financiamiento para la adquisición de vehículos.

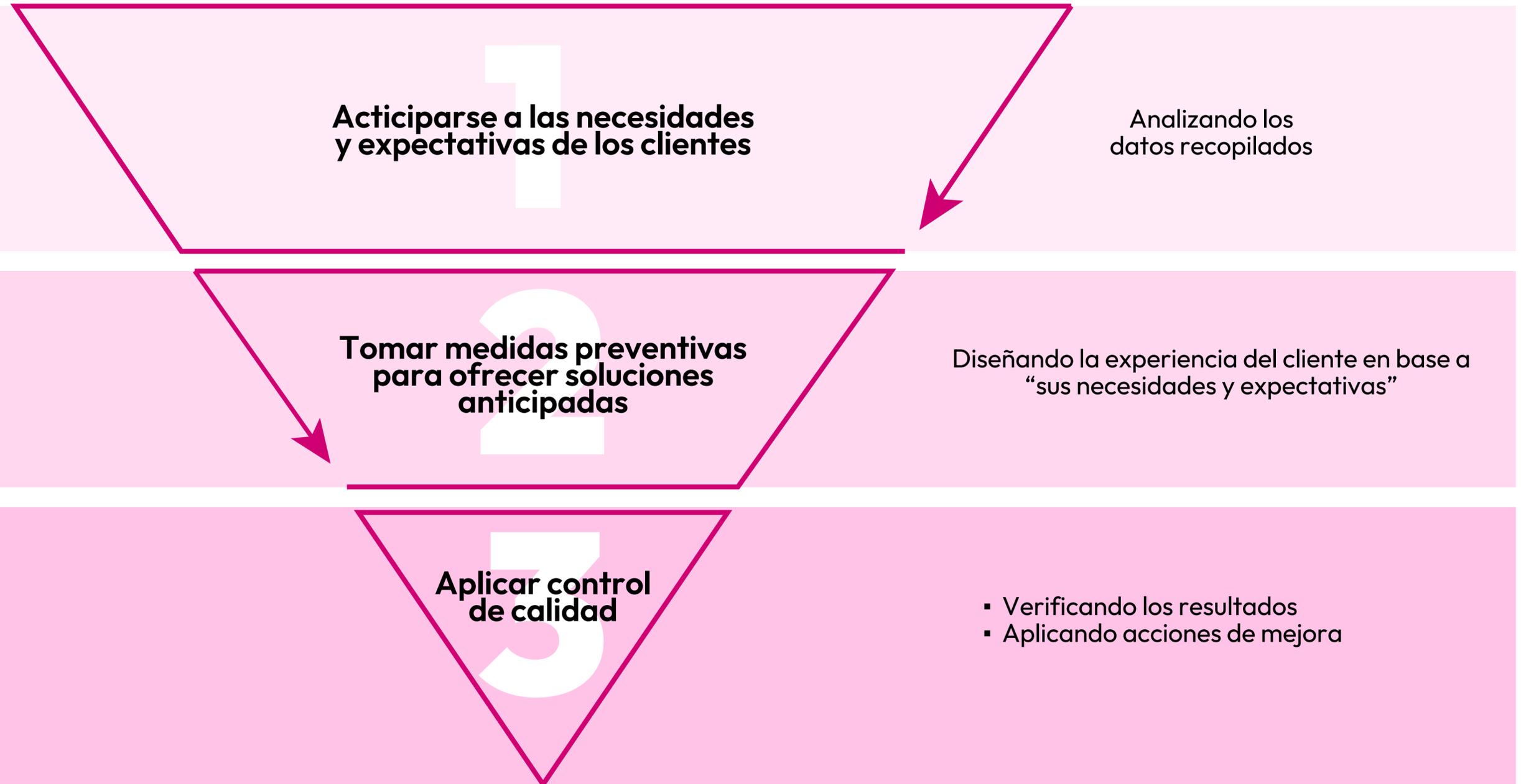
BANISI más Digital

- **86.3%** de nuestros clientes están afiliados a Banca Digital
- **48%** Logins (vs 20% del 2023)
- **30%** colocación de préstamos personales
- **518%** en cuentas digitales en comparación a 2023
- **26%** transacciones (vs 9,7% del 2023) Uso de Banca Digital
- **10%** Colocación Préstamos Autos

Estrategia de Servicio

Para que el servicio bancario sea fácil y confiable, debe basarse en la “proactividad”.

¿QUÉ ES UN SERVICIO PROACTIVO?



Estrategia de Servicio

Para que el servicio bancario sea fácil y confiable, debe basarse en la “proactividad”.

PLANES DE ACCIÓN PARA ANALIZAR LOS DATOS RECOPIRADOS DE SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Identificar los datos que necesitamos analizar

- Segmentos
- Productos
- Servicios
- Necesidades
- Percepciones
- Expectativas

Responsable (s)

- Contact center
- Sucursales

Tiempo de ejecución

- X semanas

Extraer los datos de los diferentes canales de comunicación

- Llamadas (Escucha de registro de llamadas)
- Chats (Reporte de jelou)
- Visita a sucursales (Reporte de Gestión de Relaciones con Clientes)
- Correo electrónico
- Redes sociales

Analizar los datos

- Reuniones de datos relevantes
- Identificar patrones, tendencias o relaciones
- Información sobre las necesidades
- Percepciones y expectaitivas de los clientes

Resultado

- Información sobre las necesidades, percepciones y expectativas de los clientes

Canales de comunicación con clientes

Nuestros procedimientos y tecnologías nos facilitan acceder a los diversos sectores del país para proporcionar nuestros productos. Esto se lleva a cabo en conjunto con la tecnología y la atención personal, lo que nos permite comprender y adaptarnos a las necesidades de comunicación del cliente. financiamiento para la adquisición de vehículos.

Accesibilidad de Productos y Servicios

En la creación del producto y en su mantenimiento, constantemente estamos realizando pruebas con clientes para determinar que sean productos fáciles de adquirir, procesos rápidos y simples de entender, así como su uso, en el caso de ser requerido.

Préstamos inclusivos

Ofrecemos micro préstamos personales para pequeños negocios que necesitan un apoyo económico para la compra de materia prima y maquinaria para poder ampliar la producción.

Uso de Tecnología

La mayoría de nuestros productos puede ser solicitados de manera digital, luego, la firma y la entrega se organiza para que llegue directamente a la casa o trabajo del cliente, y así no tienen que trasladarse a ninguna sucursal.

Además, disponemos de:

- Siete cajeros automáticos (ATMs, por sus siglas en inglés) multifunción para autogestión a lo largo del país (24/7)
- Tres Kioskos de autoservicios en nuestras sucursales
- Transacciones a través de Agencias Multipagos y Western Union



Página web

Nuestra página web corporativa ofrece a nuestros clientes, información sobre cada uno de nuestros productos y servicios, beneficios para los clientes, información de ayuda y tutoriales paso a paso para el uso de nuestros servicios, facilitamos accesos directos a nuestro Centro de Atención Telefónica, Banca en Línea y Centro de Ayuda www.banisipanama.com

Redes sociales

Compartimos contenidos de interés para nuestros clientes, como información sobre nuestros productos, promociones, cápsulas sobre educación financiera, entre otros.

Pueden encontrarnos a través de las siguientes plataformas:

- **Facebook** (BANISI Panamá) • **Instagram** (banisipanama)
- **Youtube** (Banisi Pma) • **LinkedIn** (Banisi)

Banca Móvil

Contamos con una variedad de servicios disponibles de manera digital y autogestionables, como lo son, control de movimientos en cuentas, pago de servicios, transferencias bancarias, apertura de cuentas en menos de 5 minutos para clientes registrados y apertura de depósitos a plazo fijo.

WhatsApp

Nuestro WhatsApp corporativo cuenta con un Chatbot integrado, destinado a resolver interrogantes y consultas de forma eficiente. Asimismo, hemos habilitado este canal para que nuestros ejecutivos de cuentas puedan proporcionar asistencia simplificada mediante este medio.

Productos y prácticas comerciales

Nos situamos en un estado de innovación continua, con el objetivo de expandir y optimizar nuestra gama de productos y servicios, así como el valor que estos aportan a nuestros clientes y usuarios en términos de accesibilidad y celeridad. Incorporamos las exigencias del regulador y las normativas pertinentes en nuestras prácticas para el diseño y la provisión de nuestros productos y servicios, garantizando que la información que llega a nuestros clientes sea clara, precisa y goce de total transparencia. Las áreas de procesos y mejora continua, crédito y gestión de producto, son responsables de administrar nuestras diversas líneas de negocio, las cuales se dividen en banca comercial y banca personal.

Nuestros productos de deuda están primordialmente orientados hacia el sector asalariado privado y estatal, con un enfoque particular en:

1. Orientación primordialmente hacia el segmento de trabajadores asalariados privados, estatales y jubilados mediante descuento directo.
2. Establecemos los perfiles crediticios, nuestros procedimientos toman en cuenta factores tales como la ubicación geográfica, la ocupación, la edad, el nivel de ingresos, el estado civil, la estabilidad laboral, entre otros aspectos.
3. La mayoría de los préstamos personales pertenecen a la clase media, asalariados con un mínimo de dos años de estabilidad laboral, dependiendo de la categoría.

Finanzas inclusivas

(GRI 3-3)

Ofrecemos microcréditos diseñados para atender las necesidades de emprendedores, tanto bancarizados como tradicionalmente excluidos

del sistema financiero. Estos préstamos facilitan el acceso a financiamiento para la adquisición de materia prima, maquinaria y herramientas, impulsando el desarrollo de micro y pequeños negocios que buscan fortalecer y expandir sus actividades productivas. Esta línea de microcrédito refleja nuestro compromiso con la equidad, la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible del país.

Características del producto:

- Montos de financiamiento de hasta USD 800.
- Para mujeres jefas de hogar, se contempla una ampliación del monto hasta USD 1,000.
- Producto dirigido a trabajadores independientes.

A través de esta iniciativa, contribuimos directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular:

- **ODS 1:** Fin de la pobreza, al facilitar herramientas financieras que promueven la inclusión económica.
- **ODS 5:** Igualdad de género, mediante condiciones diferenciadas para mujeres jefas de hogar.
- **ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico, al fomentar el emprendimiento y la generación de ingresos sostenibles.

Cientes al cierre del 2024 (Cantidad)	Saldo inicial (USD)
25	\$12,435.41

Satisfacción de los clientes

Incorporamos las opiniones y retroalimentaciones de nuestros clientes en los procesos de mejora continua, para mejorar nuestro nivel de atención, así como, para el diseño y la provisión de nuestros productos. Efectuamos encuestas de satisfacción mediante las cuales evaluamos el nivel de satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios principales de nuestro portafolio.

% de Satisfacción	2022	2023	2024
Cuentas de ahorros	81.43%	77.54%	61.33%
Banca Digital	85%	88.24%	57.15%
Préstamos de Auto	92.43%	87.29%	83.30%
Préstamos personales	95.45%	93.12%	79.61%

Manejo de reclamos

*Haber duplicado número de clientes en 2024 trajo desafíos que ya han sido solventados.

(GRI 2-25)

Utilizamos diversos canales y medios para resolver problemas de nuestros clientes. Concentramos nuestra administración en la creación de procesos que promuevan una experiencia óptima para el cliente y garanticen una resolución eficaz y expedita de los inconvenientes que surjan.

Todas nuestras reclamaciones y quejas son gestionadas por nuestros altos ejecutivos del Área de Atención al Cliente, quienes analizan cada caso y se esfuerzan por obtener una resolución en un plazo inferior a 48

Los clientes tienen la posibilidad de presentar sus quejas o reclamaciones a través de los siguientes canales:

- **Puntos físicos en nuestras sucursales**
- **Call Center + (507) 305-8300**
- **Chatbot en línea, a través de nuestra página web**
- **Correo electrónico atencionalcliente@Banisipanama.com**
- **Formulario de denuncia anónima**

Adicionalmente, disponemos de un Centro de Asistencia Digital, que ofrece respuestas frecuentes e información sobre nuestros productos, servicios y políticas de atención. De igual manera, nuestros ejecutivos supervisan de manera constante las interacciones a través de nuestras cuentas oficiales en las redes sociales, donde gestionan consultas y reclamaciones que se reciben por estos medios. Los comentarios negativos recibidos, son evaluados mensualmente para identificar oportunidades de mejora y búsqueda de soluciones personalizadas.

Respecto a dificultades derivadas de cobros indebidos o incorrectos, nuestro objetivo es prevenir circunstancias desagradables para nuestros clientes, aprobando la devolución inmediata de montos hasta USD 200. Asimismo, hemos establecido un apartado de Soluciones de Cobro en nuestra página web corporativa, donde los clientes tienen la posibilidad de gestionar de manera autónoma problemas relacionados con cobros y pagos relacionados con nuestros productos y servicios, o agendar citas virtuales con nuestros altos ejecutivos de Atención al Cliente.

Casos en entidades regulatorias

Durante el 2024, no presentamos procesos legales ni multas relacionadas con competencia desleal o infracciones de la legislación sobre prácticas monopolísticas y libre competencia en las que BANISI haya estado involucrado.



11

**SEGURIDAD
INTEGRAL Y
PREVENCIÓN**

TI. SEGURIDAD INTEGRAL Y PREVENCIÓN

(GRI 3-3, 205-2)

Estamos comprometidos con garantizar la integridad de nuestros colaboradores, clientes, sistemas y activos en todas nuestras oficinas y lugares de trabajo. Por consiguiente, nuestra administración de seguridad integral y prevención está en constante actualización, con el objetivo de establecer sistemas y procedimientos de prevención y alerta anticipada ante amenazas físicas, digitales y de fraudes.

Disponemos de una Política de Administración de Seguridad Integral, que cumple con las exigencias del Acuerdo No. 1-2007 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, que establece los reglamentos y procedimientos que contribuyen a la salvaguarda de la integridad física de los colaboradores y clientes que utilizan nuestras instalaciones, así como la de nuestros informáticos.

La administración de la seguridad se lleva a cabo por medio del Comité de Seguridad Integral, cuyo objetivo es desarrollar e implementar estrategias para asegurar la protección de los activos físicos, tecnológicos y humanos de BANISI, abarcando temas de seguridad física, cibernética y de datos, en línea con las regulaciones y las mejores prácticas de la industria financiera.

El Comité de Seguridad Integral es responsable de establecer y supervisar los protocolos y políticas de seguridad del banco, abarcando aspectos físicos, digitales y de continuidad de negocios para garantizar un entorno seguro y resiliente frente a riesgos internos y externos.

El Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad Integral es responsable de garantizar el seguimiento de las decisiones del Comité y de informar al Presidente Ejecutivo sobre el progreso y cumplimiento de las iniciativas de seguridad. La información sobre este comité es ampliada en la sección de Gobierno Corporativo en este informe.

Seguridad Integral

En el 2024, desde Seguridad Integral, se implementaron varias acciones significativas para fortalecer la seguridad integral del banco. Entre las principales iniciativas se destacan:

- En el ámbito de **Capacitación y Comunicación**, se llevaron a cabo capacitaciones continuas y campañas de culturización bajo el programa "Seguridad 360". Estas actividades incluyeron la Semana de la Seguridad Integral en junio, con charlas educativas sobre Cumplimiento, Monitoreo de Fraude, Seguridad de la Información, Ciberseguridad, Prevención e Investigación de Fraude, Seguridad Física y Protección de Datos. Además, se realizaron charlas específicas sobre anticorrupción y antisoborno, en las cuales se abordaron las nuevas políticas y procedimientos implementados para prevenir estas prácticas.
- En el ámbito de **Políticas y Procedimientos**, se revisaron y actualizaron las políticas y procedimientos de todas las áreas que conforman Seguridad Integral, asegurando que estén alineados con las mejores prácticas y normativas internacionales.
- En cuanto a **Investigación y Prevención de Fraudes**, se realizaron investigaciones de casos de fraudes físicos y electrónicos, así como atención a reclamos de clientes externos. Además, se implementaron planes de acción para los casos de investigación que requirieron sanciones administrativas.
- En el área de Seguridad Física, se mantuvo un índice de mantenimiento de equipos del 100% y se lograron tasas de mitigación de riesgo del 100%. También se realizaron recorridos de seguridad integral para identificar y corregir incumplimientos a las políticas internas del banco.
- En el ámbito de Protección de Datos, se avanzó en la planificación y cumplimiento normativo, incluyendo la creación del aviso de privacidad para colaboradores y la coordinación con TI para el almacenaje de consentimientos.
- En Monitoreo y Supervisión, se llevaron a cabo sesiones semanales de monitoreo de reglas y alertas en las diferentes herramientas de prevención de fraude, asegurando la actualización y efectividad de las mismas.

Ciberseguridad

(GRI 3-3)

La información relativa a nuestros clientes y activos digitales se gestiona como una prioridad esencial para el aseguramiento operativo.

Entre los escenarios posibles respecto a la ciberseguridad, hemos considerado:

- Fallo de sistema operativo por criptovirus en servidor de producción.
- Ataque de malware.
- Ataque denegación de servicio distribuida (DDoS).
- Escalamiento de privilegios no autorizados.
- Actividad de escaneo de puertos (previo a incidente).

En el 2024, el área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del banco logró importantes avances en varios aspectos clave. Entre los principales logros se destacan:

- En **Ciberseguridad y Monitoreo**, se implementaron nuevas herramientas de monitoreo y detección de amenazas, incluyendo sistemas avanzados de protección contra ataques externos y suplantación de correo. Además, se realizaron pruebas de penetración (pentest) internas y externas para identificar y remediar vulnerabilidades en los sistemas del banco.
- En el área de **Identificación y Accesos**, se mejoraron los sistemas de gestión de identidad y accesos, incluyendo la implementación de funciones de Single Sign-On (SSO) para facilitar el acceso seguro a los sistemas del banco. Un proyecto destacado en este ámbito fue el proyecto "¿Quién tiene acceso a qué?", que se centró en la estandarización y documentación de los accesos, así como en la detección de roles y procesos en los sistemas. Este proyecto también incluyó la creación de accesos condicionales que requieren el uso de la aplicación oficial de Microsoft para acceder a la Suite de Office 365 y la VPN del banco.

De manera semestral, sometemos a nuestros sistemas a evaluaciones de vulnerabilidad con el propósito de identificar posibles brechas que puedan ser explotadas por amenazas de ciberseguridad. Además, llevamos a cabo dos veces al año evaluaciones externas de seguridad.

Con respecto a la gobernanza de los aspectos de ciberseguridad en BANISI, el Comité de Seguridad Integral es responsable de diseñar, establecer y supervisar los protocolos y políticas de seguridad del banco, abarcando aspectos físicos, digitales y de continuidad de negocios para garantizar un entorno seguro y resiliente frente a riesgos internos y externos. Mientras que, el Comité de Tecnología e Innovación tiene la responsabilidad de asegurar que se desarrollen e implementen estas políticas y procedimientos en materia de ciberseguridad y privacidad de la información, de manera que se garantice la protección de la información sensible y los sistemas críticos del banco frente a amenazas cibernéticas y cumplimiento con las normativas de protección de datos.

Prevención de corrupción y blanqueo de capitales

En BANISI, mantenemos una política rigurosa de cero tolerancia ante actos de corrupción. Por lo tanto, nos comprometemos a garantizar que nuestros procesos internos se encuentren en consonancia con las normativas actuales, así como con las buenas prácticas y parámetros del mercado en lo que respecta a la prevención de la corrupción, el blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo. En consecuencia, los esquemas operativos de todos nuestros departamentos están en consonancia con las Guías de Integridad para el Sector Bancario de Panamá, emitidas por la Superintendencia de Bancas de Panamá.

- Aplicamos formularios y cuestionarios de determinación de fondos, debida diligencia y listas de verificación para personas naturales y jurídicas.
- Contamos con sistemas que emiten señales de alerta para detección de operaciones relacionadas a negocios ilícitos, evasión fiscal, financiamiento al terrorismo, transacciones de efectivo sospechosas, entre otros.

- Cumplimos con los reportes periódicos determinados bajo la Ley 27 de 23 de abril de 2015 (sobre blanqueo de capitales, entre otros delitos), así como reportes de transacciones inusuales injustificadas u operaciones sospechosas.
- Sometemos a todos nuestros proveedores a procesos de verificación y control de listas de riesgos.

Todas estas medidas se encuentran dentro del marco de nuestra Política de Antisoborno y Corrupción, así como la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

El Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales de BANISI, se encarga del desarrollo y supervisión de la implementación de estas políticas y procedimientos destinados a la prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y otros riesgos asociados. La Vicepresidencia de Cumplimiento reporta al Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales. Más información sobre este comité, en la sección de Gobierno Corporativo en este informe.

Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

(GRI 205-1)

Por medio de estas políticas Antisoborno y Corrupción, BANISI establece las directrices para la prevención del soborno y la corrupción en todas sus interacciones comerciales, aplicable a todos nuestros clientes, proveedores y cualquier colaborador que se encuentre en contacto directo con cualquier actividad administrativa, operativa o de naturaleza distinta a las mencionadas.

La presente política se ajusta en su implementación a la normativa actual establecida en el Código Penal de la República de Panamá y se aplica a todas las transacciones y operaciones entre BANISI y cualquier otra entidad, ya sea de carácter dependiente o independiente, que se efectúen entre una entidad privada o gubernamental.

En este contexto, el departamento de prevención de fraude posee indicadores que facilitan la monitorización de denuncias internas o externas asociadas a diversas circunstancias de fraude. En relación con estas, se llevan a cabo las investigaciones pertinentes y se monitorea también bajo el área de riesgo operativo. Los indicadores actualmente utilizados son los siguientes:

Área	Indicador	Criterios de interpretación			Limite	Frecuencia del limite calculado
		Verde	Amarillo	Rojo	Limite	
Fraude	Alertas de monitoreo de fraudes no gestionadas durante el mes / total de alertas recibidas	0% a 3%	3.1% a 5%	5.1% a 10%	10%	Mensual
	Total de casos comprobados como fraude o intento de fraude / Total de casos de investigación recibidos por clientes o prospectos de cleintes	0% a 3%	3.1% a 5%	5.1% a 10%	10%	

Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

(GRI 205-3)

Los temas relacionados con incidentes de corrupción son monitoreados mediante un sistema de supervisión y reporte. Durante el periodo 2024, no se presentaron denuncias o casos de corrupción con relación a nuestros colaboradores y operaciones. No obstante, mantenemos un enfoque proactivo para prevenir e identificar cualquier posible instancia. Esto implica la realización de auditorías internas periódicas, la realización de revisiones de cumplimiento y la implementación de un canal de denuncias confidencial.

Durante el periodo, se instauraron múltiples avances en nuestro programa anticorrupción:

- Actualización de materiales educativos.
- Reforzamiento del canal de denuncias con el objetivo de asegurar la confidencialidad y salvaguardar la protección de los denunciantes.
- Se propone un incremento en la regularidad de las auditorías internas con el objetivo de identificar y prevenir potenciales riesgos de corrupción de forma más eficaz.

Durante el 2024, logramos capacitar al 100% de los miembros de nuestra Junta Directiva y al 100% de nuestros colaboradores en materia de prevención de fraude, soborno y anticorrupción.

En el marco de nuestro programa integral de formación y comunicación, se incluye la capacitación en estos asuntos prioritarios. Además, todos los colaboradores de primer ingreso se someten a un entrenamiento riguroso en políticas y procedimientos anticorrupción como parte de su proceso de incorporación. Adicionalmente, se lleva a cabo una formación anual obligatoria para todos los empleados, garantizando que estén al corriente de las regulaciones y prácticas en vigor.

Junta Directiva	2022	2023	2024
Número total de miembros	7	7	7
Número de miembros informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7	7	7
Porcentaje de miembros informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	100%	100%	100%

Colaboradores	2023	2024
Número total de miembros	215	227
Número de miembros informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	215	227
Porcentaje de miembros informados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	100%	100%

Protección de datos

Conforme a lo estipulado en nuestro Código de Gobierno Corporativo y en Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, estamos comprometidos con la protección de la confidencialidad, integridad y seguridad de la información personal y financiera de todos nuestros grupos de interés, en conformidad con las regulaciones en materia de protección de datos personales.

Principales acciones realizadas durante el 2024:

- Se actualizó la Política de Protección de Datos Personales.
- Se implementaron formularios digitales de Derecho ARCOP, Revocación y Denuncia en la página web, con el objetivo de brindar accesibilidad y facilidad al cliente.
- A nivel de sistemas, se creó un flujo para la atención de los derechos ARCOP.
- Se creó el Aviso de Privacidad, donde se informa al cliente sobre el tratamiento de sus datos personales.
- Hasta la fecha, se ha logrado recabar un total de 73,015 consentimientos, lo que representa un 64% de nuestros clientes.
- Se ha cambiado la manera en que nuestros oficiales de negocios se comunican con el público en general, garantizando siempre el cumplimiento de la Ley 81 y sus reglamentaciones.
- Se ajustó el aviso sobre la utilización de datos biométricos en la banca en línea, acorde a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

BANISI, a través de su oficial de PDP, forma parte de la Mesa Técnica creada por la Asociación Bancaria para diseñar la guía de implementación basada en el Acuerdo 01-2022 – SBP.

Se incluyeron responsabilidades relacionadas con la Protección de Datos Personales en todos los productos y servicios que ofrece el banco.

- Se realizaron capacitaciones y talleres para todos los colaboradores del banco en Protección de Datos Personales.
- Para este Año 2025 se presentó el Proyecto de Protección de Datos, con el objetivo de alcanzar los siguientes aspectos: Cumplimiento Normativo, Privacidad, Gobernanza de Datos, Protección, Seguridad y mejores prácticas.

Disponemos de una Plataforma de Protección de Datos, en la que se detallan nuestros procedimientos de recolección y procesamiento de datos, junto con las medidas de seguridad técnicas y físicas implementadas para salvaguardar la integridad de nuestros sistemas de información y la confidencialidad de los datos de nuestros clientes. En consonancia con el Acuerdo 01-2022 estipulado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, proporcionamos el acceso al Formulario de Autorización al derecho ARCOP, a través de nuestra página web, junto con información detallada sobre los procedimientos para la presentación de dichos datos.

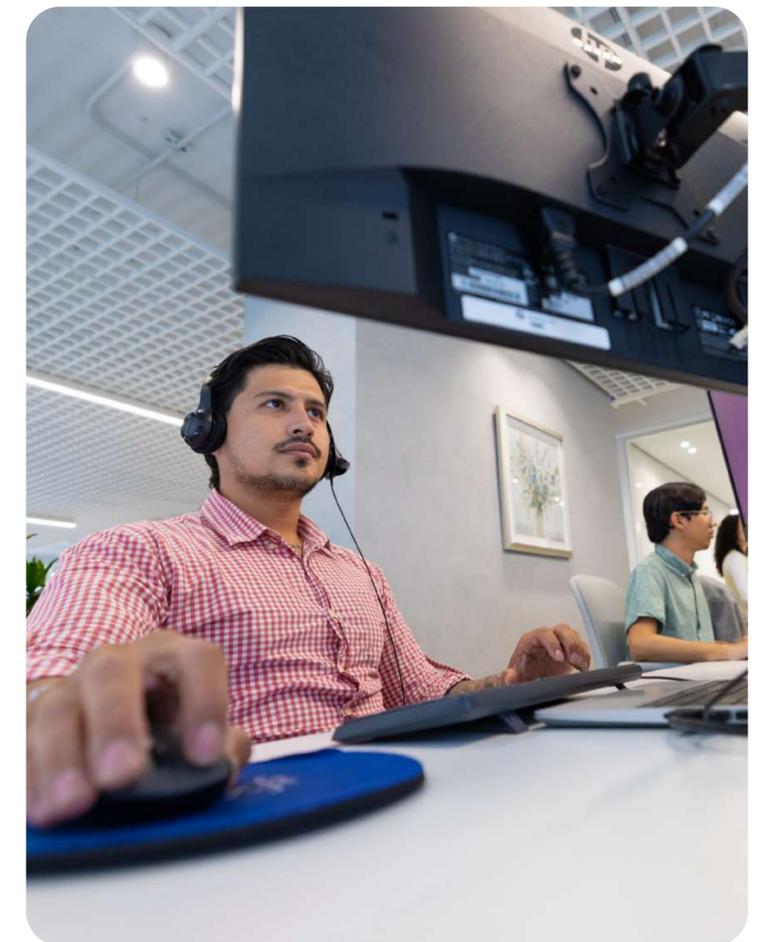
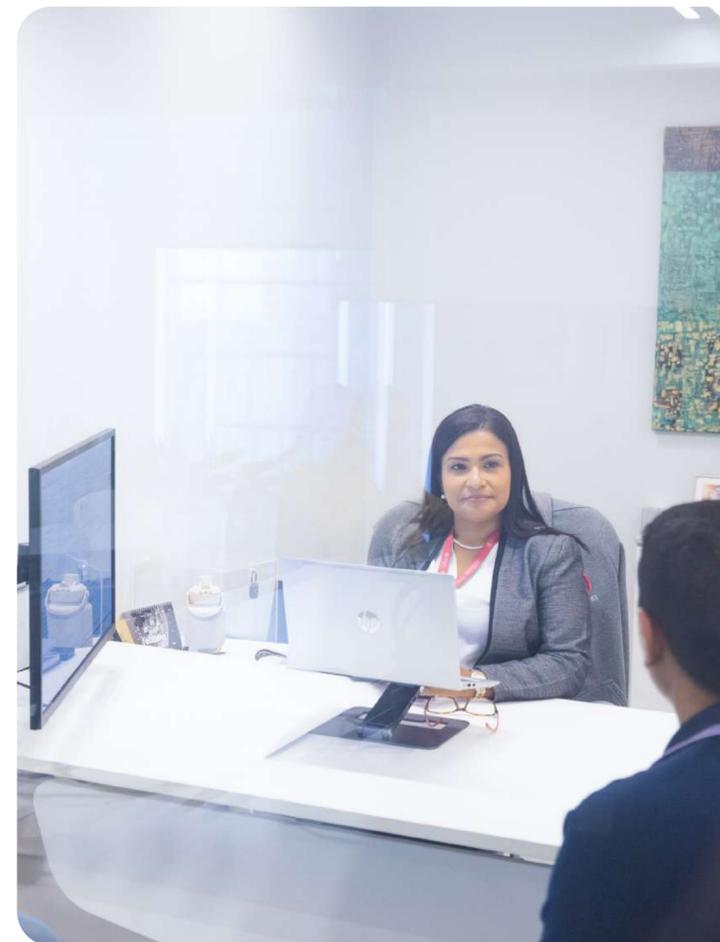
Lineamientos para la Protección de Datos:

(GRI 418-1)

- **Responsable de Protección de Datos:** hemos designado a un Oficial de Protección de Datos, encargado de supervisar la implementación de políticas y procedimientos relacionados con la gestión de datos personales. Este oficial tiene independencia para realizar sus funciones y se reporta directamente a la Alta Gerencia.
- **2. Medidas de Seguridad y Confidencialidad:** implementamos medidas de seguridad para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la divulgación, la modificación y la destrucción. Esto incluye controles de acceso, sistemas de cifrado y monitoreo de la seguridad.
- **3. Derechos de los Titulares de los Datos:** Los titulares de los datos personales tienen derecho a solicitar acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de su información, conforme a los lineamientos establecidos por la normativa vigente.
- **4. Políticas de Información y Consentimiento:** informamos a los usuarios y clientes sobre el uso de sus datos personales y solicita el consentimiento cuando sea requerido, garantizando que el procesamiento de datos se realice de acuerdo con las preferencias de los titulares.

A lo largo del año 2024, no se registró ninguna instancia de filtración, robo o pérdida de información de clientes, debido a nuestras políticas de seguridad de la información, salvaguarda de datos personales y a la implementación de tecnologías avanzadas de protección de la información. Estamos dedicados a preservar la integridad y confidencialidad de la información de nuestros clientes, a través de la implementación de estrategias preventivas y la actualización continua de nuestros sistemas de seguridad. No obstante, se registro una reclamación relacionada a la privacidad de los datos.

Tipo de reclamación	Cantidad
▪ Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización	1
▪ Reclamaciones de autoridades regulatorias	1





12

**NUESTRO
COMPROMISO
CON LAS COMUNIDADES**

12. NUESTRO COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES

(GRI 3-3)

La educación financiera es esencial tanto a nivel individual como colectivo, dado que ofrece las herramientas necesarias para tomar decisiones fundamentadas sobre la gestión de los recursos financieros. Esto tiene un impacto directo en la calidad de vida y en el desarrollo económico sostenible, se logra mediante la mejora en la toma de decisiones financieras, el estímulo del ahorro y la inversión responsable, la prevención del sobreendeudamiento y las crisis financieras personales,

Iniciativa/Charla	Público
1. Educación Financiera	Emprendedoras de Fundación Calicanto
2. Semana del Emprendimiento	AMPYME
3. Educación financiera a través de productos del Banco.	Clientes

Inversión social corporativa

Estamos firmemente comprometidos con el concepto de valor compartido y con la responsabilidad de contribuir al bienestar de la comunidad. En este sentido, llevamos a cabo diversas donaciones y aportaciones a fundaciones locales, así como también, contribuciones sectoriales, como parte de nuestra estrategia de inversión social, por un monto total de USD 44,841.00.

Fundaciones que apoyamos por tipo de iniciativas:

Fundación	Tipo de iniciativa/ Proyecto	Donación/aporte anual (USD)
Fundación Casa Esperanza	Fortalecer los componentes de educación, nutrición, salud y, desarrollo personal y social a un grupo de 25 niños, niñas y adolescentes participantes en el Programa de Atención Integral de Calidonia, ubicado en el sector de El Marañón	13,750
Fundación Relaciones Sanas	Programa de Mochila Emocional para docentes y padres de familia en la Escuela Belisario Porras. 10 evaluaciones psicológicas para Estudiantes.	5,600
Fundacancer	Programa de detección temprana de cáncer denominado "Detección Con Solución"	4,240
Patronato de Nutrición	Modelo Orgánico de un Sistema de Riego para una granja.	3,300



Fundación	Tipo de iniciativa/ Proyecto	Donación/aporte anual (USD)
Fundación Fanlyc	Carrera de Relevó por la Vida	1,250
MAC - Amigos del Curador	Programa "Amigos del Curador"	2,500
Fundación Calicanto	Capacitación de Educación Financiera	800
Fundación Oír es Vivir	Jornada de salud Auditiva	1,000
Asociación de Directoras de Panamá (ADP)	Patrocinador "Oro" en la Décima Conferencia Anual de la ADP	5,000
Dona Vida	Jornada de donación de sangre en el Banco.	0

Organización sectorial	Tipo de iniciativa/ Proyecto	Donación/aporte anual (USD)
Sumarse	Membresía de Banisi	2,500
Cámara de Comercio de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá	Membresía de Banisi	1,375
Asociación Bancaria de Panamá	Membresía de Banisi	10,800
Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP)	Membresía/ Colaboradores de Banisi	240
Instituto de Auditores Internos de Panamá (IAI Panamá)	Membresía/ Colaboradores de Banisi	300
Asociación de Oficiales de Cumplimiento de Panamá	Membresía/ Colaboradores de Banisi	360

Voluntariado Corporativo

En BANISI, tenemos colaboradores dedicados a las causas sociales, quienes participan en diversas actividades y causas que respaldamos, invirtiendo una cantidad de horas laborales en apoyar distintas causas, con un enfoque principal en la nutrición, la educación, la infancia y las personas sin hogar, en la mayoría de las fundaciones que respaldamos.

A lo largo del año 2024, un total de 39 colaboradores participaron en las actividades del voluntariado corporativo BANISI.



13

**NUESTRO
COMPROMISO
AMBIENTAL**

Desempeño ambiental

(GRI 3-3, 201-1)

Como parte de nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable, nos hemos suscrito al Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá, una iniciativa sectorial que promueve la transición hacia una economía de bajo carbono, resiliente al cambio climático y alineada con principios de sostenibilidad. Esta adhesión refuerza nuestra intención de alinear nuestras operaciones, productos y servicios con estándares ambientales que fomenten una banca más sostenible.

En 2024, continuamos avanzando en la construcción de capacidades internas y en la evaluación de nuevas iniciativas para la reducción de nuestra huella de carbono, incluyendo mejoras en la eficiencia energética de nuestras operaciones, digitalización de procesos y fortalecimiento de la gestión de residuos.

Sin embargo, es importante señalar que durante el periodo 2024 no se realizó un nuevo inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esta decisión está relacionada con el proceso interno que llevaremos a cabo a lo largo del 2025, para actualizar nuestro análisis de materialidad y reestructurar nuestra estrategia de sostenibilidad. Estas acciones buscan asegurar que nuestras futuras mediciones y reportes ambientales estén alineados con los temas materiales más relevantes para nuestros grupos de interés, y con marcos internacionales de referencia, como el TCFD y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A efectos de garantizar la trazabilidad y continuidad en el seguimiento de nuestras emisiones, en esta edición del informe hemos optado por mantener como referencia los inventarios de emisiones correspondientes al año 2023, los cuales fueron elaborados conforme a los lineamientos del Protocolo de Gases de Efecto de Invernadero: Estándar Corporativo de Contabilidad y reporte (GHG Protocol por sus siglas en inglés, 2004),

el cual fue desarrollado por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sustentable y el Instituto de Recursos Mundiales (WBCSD y WRI, por sus siglas en inglés), siendo la metodología más utilizada en el mundo por las corporaciones. Igualmente se ha tomado de referencia los lineamientos provistos en la guía adicional: GHG Protocol Scope 2 Guidance (An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard - 2015).

Estos datos servirán como línea base para retomar el inventario actualizado en los próximos ciclos de reporte, una vez completado el proceso de revisión estratégica, reafirmando así, nuestro compromiso de continuar avanzando hacia una gestión ambiental más robusta, transparente y medible, como parte integral de nuestra visión de sostenibilidad a largo plazo.

Energía y combustible

Nos mantenemos implementando medidas para optimizar el consumo de energía y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. A través de la implementación de tecnologías más eficientes y la promoción de prácticas sostenibles, hemos logrado avances significativos en la gestión de nuestros recursos energéticos. Algunas de las iniciativas específicas incluyen:

- Incorporación de tecnologías energéticamente eficientes en nuestras oficinas, con sistemas de monitoreo y encendido en horarios definidos.
- Implementación de medidas de ahorro energético, como la optimización de sistemas de iluminación y climatización.

A través de estas acciones, buscamos reducir significativamente nuestro impacto ambiental en los próximos años.

Emisiones

(GRI 305-1, 305-2)

Como resultado del primer ejercicio de cálculo de la huella de carbono realizado por el Banco, los datos obtenidos para el año 2023 reflejaron una emisión total de 110.29 toneladas de CO2 equivalente (t CO2 eq.).

Dentro de estas emisiones, las emisiones indirectas asociadas a la energía (alcance 2) resultaron ser las más relevantes, representando el 69.29% del total. Estas emisiones provienen del consumo de energía eléctrica utilizada en nuestras operaciones. Por otro lado, las emisiones directas (alcance 1), que incluyen las provenientes de nuestras instalaciones y flotas de vehículos, contribuyeron con el 30.71% restante.

Estos resultados constituyen una línea base crucial para el monitoreo y el desarrollo de estrategias orientadas a reducir nuestra huella de carbono a medida que avanzamos en nuestra estrategia de sostenibilidad. En los próximos años, buscamos implementar acciones específicas para disminuir las emisiones de ambos alcances, con un enfoque particular en la optimización del uso energético.

Resultados 2023		
Indicador	Valor	Unidad
Alcance 1	33.87	t CO2 eq.
Alcance 2	76.43	t CO2 eq.
Total (alcance 1 + alcance 2)	110.29	t CO2 eq.
Intensidad	0.52	t CO2 eq./ Colaborador





Contribución a los Objetivos de Sostenible (ODS)



ANEXOS

ODS	Meta	Contribución	Resultados
<p>ODS1</p> <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> 	<p>1.4, 1.5</p>	<p>Contribuimos a la inclusión financiera mediante productos y servicios que promueven el ahorro y facilitan el acceso a créditos personales y comerciales. En particular, apoyamos a los microemprendedores, brindándoles oportunidades para desarrollar sus negocios, generar ingresos sostenibles y mejorar sus condiciones de vida. Estas acciones fortalecen la autonomía económica de personas y familias en situación de vulnerabilidad, y aportan a la reducción de la pobreza en las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 clientes beneficiados con microcréditos al cierre del 2024. ▪ 2,500 cuentas de ahorro abiertas (incluye todos los productos de ahorros).
<p>ODS3</p> <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>3.4, 3.8</p>	<p>Promovemos entornos laborales saludables al priorizar el bienestar físico, emocional y mental de nuestros colaboradores. A través de nuestros programas de beneficios, facilitamos el acceso a servicios médicos, seguros de salud, apoyo psicológico y actividades de bienestar integral, contribuyendo a una mejor calidad de vida y a la prevención de enfermedades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de bienestar. ▪ Programa de salud mental.
<p>ODS4</p> <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>4.3, 4.4, 4.7</p>	<p>Fomentamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, mediante programas de formación que fortalezcan sus competencias técnicas, habilidades de liderazgo y conocimientos en sostenibilidad. Promovemos entornos laborales seguros y equitativos, donde se garantiza la igualdad de oportunidades para el acceso a puestos de liderazgo y el crecimiento profesional sin discriminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3,780 horas de capacitación impartidas a colaboradores. ▪ 16.6 horas promedio de capacitación por colaborador. ▪ Programas de desarrollo de capacidades impartidos, a través de cinco categorías: Agilidad y Gobierno, Control, Crecimiento Especializado, Sostenibilidad del Negocios, Tecnología y datos. ▪ 43 colaboradores formados en el Programa de Desarrollo y Capacitación focalizado en liderazgo, contando con la asistencia de toda la línea ejecutiva y gerencial del Banco.

ODS	Meta	Contribución	Resultados
<p>ODS5</p> <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>5,5</p>	<p>Promovemos la igualdad de género, creando espacios de trabajo seguros, inclusivos y libres de discriminación, donde hombres y mujeres tengan igualdad de oportunidades para acceder a posiciones de liderazgo y avanzar profesionalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 43% de participación de mujeres en nuestra Junta Directiva. ▪ 57% del total de colaboradores son mujeres
<p>ODS7</p> <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>7.3</p>	<p>Invertimos en tecnologías y sistemas de gestión energética que nos permitan reducir nuestro consumo de energía en oficinas. Estas acciones contribuyen a una mayor eficiencia en el uso de los recursos, reducen nuestra huella ambiental y forman parte de nuestro compromiso con una transición hacia operaciones más sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenemos el uso de sistemas de encendido dentro de horarios. ▪ Sensores de movimiento. ▪ Integración de sistemas tecnológicos LED.
<p>ODS8</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>8.5, 8.6, 8.10</p>	<p>Contribuimos al desarrollo económico del país mediante la generación de empleo formal a tiempo completo, garantizando condiciones laborales dignas y estables para nuestros colaboradores. A través de nuestros productos financieros y líneas de crédito multisectoriales, impulsamos la actividad económica en diversos sectores productivos. Además, fomentamos la empleabilidad juvenil mediante programas de atracción de talento joven, ofreciendo oportunidades de formación, crecimiento y desarrollo profesional dentro del banco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 227 colaboradores con contrato a tiempo completo. ▪ 49 colaboradores menores de 30 años. ▪ 27% de crecimiento en nuestros créditos dirigidos al sector corporativo y empresarial.

ODS	Meta	Contribución	Resultados
<p>ODS9</p> <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 		<p>Estamos comprometidos con la innovación digital constante, impulsando la modernización de nuestros servicios y transacciones, a través de plataformas digitales. Buscamos mejorar la experiencia del cliente, optimizar la eficiencia operativa y fortalecer nuestra infraestructura tecnológica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento del 120% en usuarios activos en nuestra Banca Digital con relación al 2023, llevando a duplicar el número de las transferencias (entre entrantes y salientes). ▪ Incrementamos un 341% vs 2023 la apertura de Cuentas Digitales por los distintos canales: WhatsApp, Web y App. ▪ Incorporación de Yappy, cerrando el año con decenas de miles de usuarios activos. ▪ Iniciativa Neo ISI: modernización tecnológica.
<p>ODS10</p> <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>10.2, 10.3</p>	<p>Buscamos diseñar y ofrecer productos y servicios financieros inclusivos que sean accesibles para todos los segmentos del mercado, incluyendo a las personas en situación de vulnerabilidad. A través de soluciones adaptadas a diversas necesidades, buscamos promover la inclusión económica y reducir las brechas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% de nuestras sucursales cuentan con acceso para personas con discapacidad. ▪ Sensibilizaciones y capacitaciones en temas de discapacidad.
<p>ODS12</p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>12.5, 12.6</p>	<p>Realizamos un monitoreo continuo de los recursos que utilizamos en nuestras operaciones, con el objetivo de identificar oportunidades para reducir nuestra huella ambiental. Estamos comprometidos en comunicar de manera clara y eficiente los avances y resultados de nuestras iniciativas e impacto en materia de sostenibilidad, garantizando la transparencia y el compromiso con la sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantienen los controles de impresión implementados para reducir el consumo de papel en nuestras oficinas. ▪ Tercera Memoria de Sostenibilidad anual elaborada.

ODS	Meta	Contribución	Resultados
<p>ODS13</p> <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 		<p>Integramos los riesgos derivados del cambio climático en nuestra gestión integral de riesgos, alineando nuestras prácticas con los objetivos globales de sostenibilidad y reduciendo nuestra huella de carbono.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Política y Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)
<p>ODS16</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>16.5, 16.6, 16.10</p>	<p>Priorizamos la observancia estricta de la normativa vigente en todas nuestras operaciones, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al sector financiero. Contamos con sólidos procesos internos para garantizar que nuestros directores y colaboradores clave reciban formación continua en prevención de la corrupción y fraude, promoviendo un entorno ético y transparente. Además, gestionamos canales de denuncia accesibles para el público en general, lo que permite a nuestros grupos de interés reportar cualquier situación de manera confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 100% de nuestros colaboradores y miembros de Junta Directiva capacitados en temas de prevención de fraude, soborno y anticorrupción. 100% de colaboradores capacitados en ciberseguridad y en nuestro Código de Ética. Código de Ética Banisi. Código de Gobierno Corporativo Banisi. Procesos de línea ética para denuncias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	BANISI, S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021		
GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-1 Detalles organizacionales	11
	GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8
	GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8
	GRI 2-4 Actualización de la información	8
	GRI 2-5 Verificación externa	8
	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 31
	GRI 2-7 Empleados	76
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	79
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	46
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	48

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	49
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	50, 51, 68
	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	50, 51, 68
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8
	GRI 2-15 Conflictos de interés	60
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	48, 60
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	51
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	51, 52
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	53
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	53
	GRI 2-21 Ratio de compensación total anual	81
	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 3
	GRI 2-23 Compromisos y políticas	33, 60, 88
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	33, 60
	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	60, 62, 96

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	60, 62, 96
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	61
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	41
	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38, 39, 40
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	78

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	35
	GRI 3-2 Lista de temas materiales	35, 36, 37
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Se abordan a lo largo del informe

INNOVACIÓN

GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	90
-------------------------------------	---	----

GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	66
-------------------------------------	---	----

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
FINANZAS SOSTENIBLES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	95
EFICIENCIA EN PROCESOS TECNOLÓGICOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	17, 18, 19, 20, 74, 98
ESTRATEGIA DE NEGOCIOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	14,15,16
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y RENTABILIDAD		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	23
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26, 27
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29, 30 (En desarrollo)
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	27
CIBERSEGURIDAD		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	98, 99

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	103
GESTIÓN DE PROVEEDORES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	31
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	31
CULTURA Y COMUNICACIÓN INTERNA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	11, 12, 13
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	60, 61, 99, 100
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	100
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	98
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	101
DERECHOS HUMANOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	88

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
EQUIDAD DE GÉNERO		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	76, 77, 78
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	77, 49
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	80, 81
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	78
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	9
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	85
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	78, 79
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	85
	401-3 Permiso parental	78

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	81, 82
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	81, 82, 83
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	84
BIENESTAR DEL COLABORADOR		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	86, 87
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	86
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	86
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	87
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	86
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	86
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	87

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	No disponible para este periodo de reporte
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	No disponible para este periodo de reporte
	403-9 Lesiones por accidente laboral	86
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	87
VOLUNTARIADO CORPORATIVO		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	105, 106
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	108
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	108, 109
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	No disponible para este periodo de reporte
	302-4 Reducción del consumo energético	No disponible para este periodo de reporte

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 305: Emisiones 2016	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No disponible para este periodo de reporte
	305- 1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	No disponible para este periodo de reporte
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	No disponible para este periodo de reporte
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No disponible para este periodo de reporte
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	No disponible para este periodo de reporte
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No disponible para este periodo de reporte
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	No disponible para este periodo de reporte
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No disponible para este periodo de reporte
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	61
TRANSPARENCIA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	90

GRI / Estándar	Contenido	Ubicación
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	95
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	27
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No disponible para este periodo de reporte
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	96
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	95
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	96
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	96