

CUESTIONARIO DE DEBIDA DILIGENCIA PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS

I. Información General y Comercial:

- **Nombre completo del Banco o de la Institución Financiera (IF):** BANCO GENERAL, S.A.
- **Dirección, lugar principal de negocios y país de incorporación:**
Calle Aquilino de la Guardia y Avenida 5ta. B Sur, Torre Banco General, Panamá República de Panamá.
- **Teléfono:** (507) 303-5001 **Página web:** www.bgeneral.com
- **Forma Legal:** Sociedad Anónima
- **Número de identificación:** Tomo 280, Folio 134, Asiento 61098 (Datos de Inscripción de la Sociedad en el Registro Público).
- **Licencia de Registro No.:** S.B. No. 026-1971
- **Número de Identificación Global Intermediario:** 7WLEHW.00000.LE.591
- **Actividades principales:** Banca Universal
- **Número de empleados:** 5,129 colaboradores al 31 de diciembre de 2025

➤ **Propósito / antecedentes de la relación de negocios:**

Banco General, S.A. fue fundado en 1955 como el primer banco privado de capital panameño. Actualmente ofrecemos a nuestros clientes una amplia infraestructura de productos y servicios con más de 70 sucursales, más de 600 cajeros automáticos a nivel nacional, atención por teléfono y chat, y una plataforma digital de primer nivel. Contamos también con un banco en Costa Rica con 8 sucursales y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú. Más de 5,000 colaboradores componen la fuerza laboral del Banco, quienes atienden a más de 1.8 millones de clientes desde diversos canales de atención.

Banco General fue el primer banco panameño en obtener Grado de Inversión Internacional de las agencias Fitch Ratings y Standard and Poor's en 1997, calificación que mantenemos sin interrupción hasta la fecha. También contamos con Grado de Inversión de la agencia Moody's desde 2017.

Nuestras subsidiarias ofrecen servicios relacionados que incluyen seguros y reaseguros, casa de valores, y administración de fondos de pensión y cesantía, entre otros. La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General y Subsidiarias, S.A. es Grupo Financiero BG, S.A., empresa pública que se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex).

Desde hace más de 70 años, Banco General ha llevado a cabo sus operaciones con una férrea disciplina financiera, una cultura corporativa basada en valores, y un compromiso de servir con excelencia al cliente y a la comunidad. Estos son los preceptos que definen nuestro éxito y trayectoria.

- **Representante Legal:** Sr. Juan Raúl Humbert Arias

➤ **¿Cuántas sucursales/oficinas tiene la IF y en qué países se localizan?**

75 sucursales en Panamá

1 oficina regional: Banco General (Costa Rica), S.A. (8 sucursales)

4 Oficinas de Representación: Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú.

- **Nombre de su Autoridad Supervisora:** Superintendencia de Bancos de Panamá www.superbancos.gob.pa
- **Nombre de su Unidad de Inteligencia Financiera (UIF):** Unidad de Análisis Financiero (UAF)
- **¿Es su IF (o compañía matriz) una institución que cotiza en bolsa?**
Sí, el Grupo Financiero BG propietario al 100% de Banco General, S.A., cotiza en la bolsa de valores local, Bolsa Latinoamericana de Valores, (www.latinexbolsa.com); Stock Symbol: BGFG.
- **Por favor, confirme las áreas de su organización cubiertas por este cuestionario:**

El cuestionario AML aplica únicamente a esta sucursal/subsidiaria	No
Casa Matriz y Sucursales Domésticas	Sí
Filiales Domésticas	Sí
Oficinas de Representación	Sí
Filiales en el Extranjero/Ultramar (Overseas)	Sí

- **¿Cuántos clientes tiene su institución?**

Persona Natural:	1,948,779
Persona Jurídica:	57,981

- **Distribución de su cartera de clientes en base a la nacionalidad. Liste las cinco mayores y su porcentaje**

Nacionalidad	Porcentaje (%)
Panameña	89.78%
Colombiana	2.87%
Venezolana	2.55%
Nicaragüense	0.91%
China	0.62%

- **¿La Institución Financiera provee servicios financieros a cualquiera de los siguientes tipos de clientes?**

Unidades Bancarias Offshore	No
Bancos en Internet	No
Compañías de Juego de Azar en Internet	No
Negocios de Servicios Monetarios/Transmisores de Dinero	No
Casinos	No
Negocios con Flujo Intenso de Dinero en Efectivo	Sí
Entidades de Gobiernos Extranjeros	Sí
Altos Funcionarios Políticos Extranjeros/Asociados/Miembros de la Familia:	Sí
Sociedades cuya propiedad se evidencia mediante acciones al portador	No

- Si su respuesta es "Sí" a cualquiera de los productos en cuestión, ¿Las políticas, los procedimientos y la supervisión de su institución describen específicamente la forma de mitigar los riesgos potenciales asociados con este tipo de clientes de mayor riesgo? Sí

II. Legislación

- Haga una lista del nombre de las Leyes relevantes de su País, diseñadas para combatir el blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo:

- ✓ Decreto Ley No. 41-2000 de 2 de octubre de 2000.
- ✓ Decreto Ley No. 50 de 2 de Julio de 2003.
- ✓ Decreto Ley No. 10 de 10 de marzo de 2015.
- ✓ Decreto Ley No. 23 de 27 de abril de 2015.
- ✓ Decreto Ley No. 70 de 31 de enero de 2019.
- ✓ Decreto Ley No. 129 de 17 de marzo de 2020
- ✓ Decreto Ley No. 254 de 11 de noviembre de 2021.
- ✓ Decreto Ejecutivo No. 35 de 6 de septiembre de 2022.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 07-2015, de 9 de junio de 2015.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 09-2015, de 27 de julio de 2015.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 10-2015, de 27 de julio de 2015 y sus modificaciones.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 12-2015, de 24 de noviembre de 2015.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 06-2016, de 27 de septiembre de 2016.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 07-2016, de 4 de octubre de 2016.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 2-2017, de 18 de abril de 2017.
- ✓ Acuerdo Superintendencia de Bancos de Panamá No. 01-2025, de 11 de febrero de 2025.

- ¿Cumple su IF con todas las Leyes de su País para prevenir el Blanqueo de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo? Sí

- ¿Es su País miembro de la Financial Action Task Force (FATF)? Sí, es miembro de la GAFILAT.

III. Políticas, Prácticas y Procedimientos Generales AML:

¿El Programa de Cumplimiento AML requiere de la aprobación de la Junta Directiva de la IF o de un Comité de Alta Gerencia?	Sí
¿Cumple su institución con las recomendaciones del Financial Action Task Force (FATF)?	Sí
¿Ha desarrollado la IF, de forma escrita, políticas que documenten los procesos que ha establecido para prevenir, detectar y reportar transacciones sospechosas que hayan sido aprobadas por la alta gerencia?	Sí
En adición a las inspecciones realizadas por los supervisores/reguladores del Gobierno ¿Tiene la IF una función de auditoría interna u otro tercero independiente que evalúe las políticas y prácticas AML de forma regular? ¿Con qué frecuencia se realizan estas auditorías/pruebas? <u>Anualmente</u>	Sí
¿La Institución Financiera tiene un programa de cumplimiento legal o reglamentario que incluye un oficial designado que es responsable de la coordinación y vigilancia de las normas AML?	Sí
¿Tiene la IF una política que prohíbe las cuentas/relaciones con Bancos ficticios/pantalla? (Un Banco ficticio/pantalla se define como un Banco constituido en una jurisdicción en la que no tiene presencia física y que no está afiliado a un grupo sujeto a regulación).	Sí

¿La Institución Financiera tiene políticas para asegurar razonablemente que no van a realizar transacciones con o en nombre de bancos pantalla a través de cualquiera de sus cuentas o productos?	Sí
¿Tiene la IF políticas que cubren relación relaciones con Personas Expuestas Políticamente, (PEP's), sus familias y asociados allegados, de forma consistente con las regulaciones que al respecto existen en su país?	Sí
¿Tiene la IF procedimientos de conservación de registros que cumplen con la ley aplicable? ¿Por cuánto tiempo se conservan estos registros? 5 años	Sí
¿Brinda la IF el entrenamiento periódico AML a los empleados relevantes? Esto incluye: -Identificación y reporte de las transacciones que deben ser reportadas a las autoridades del Gobierno. -Ejemplos de diferentes formas de blanqueo de capitales que involucran a productos y servicios de la IF. - Políticas internas para prevenir el Blanqueo de Capitales	Sí
¿Conserva la IF los registros de sus sesiones de entrenamiento, incluyendo los registros de asistencia y los materiales relevantes utilizados para el entrenamiento?	Sí
¿Comunica la IF a los empleados relevantes las nuevas leyes relacionadas con AML o los cambios en las políticas AML o en las prácticas existentes?	Sí
¿La IF emplea a terceros para llevar a cabo alguno de las funciones de la IF?	No

IV. Evaluación de Riesgo

¿La IF lleva a cabo una evaluación basada en los riesgos para comprender las transacciones normales y esperadas de sus clientes?	Sí
¿Determina la IF el nivel adecuado de la Debida Diligencia necesaria para aquellas categorías de clientes y de transacciones que la IF tiene razones para creer que representan un riesgo mayor de resultar en actividades ilícitas que se puedan llevar a cabo a través de la IF?	Sí
¿Tiene la IF un procedimiento para revisión y, donde fuere oportuno, actualizar la información del cliente que estuviere relacionada con información de alto riesgo del cliente?	Sí

➤ **¿Cuál es la distribución de su cartera de clientes en base a la clasificación de riesgo?**

Calificación de Riesgo	Porcentaje (%)
Bajo	96.36%
Medio	2.36%
Alto	1.28%

V. Prevención, Monitoreo y Manejo de Alertas

¿Ha implementado la IF procedimientos para la identificación de aquellos clientes en cuyo nombre mantiene u opera cuentas o conduce transacciones?	Sí
¿Tiene la IF un requerimiento para recabar información relacionada con las actividades de negocios de sus clientes?	Sí
¿Tiene la IF procedimientos para establecer un registro para cada nuevo cliente, en el cual se lleva nota de sus respectivos documentos de identificación y la información de "Conozca a su Cliente"?	Sí

¿Cuenta la IF con políticas o práctica para la identificación y reporte de transacciones que requieren ser reportadas a las autoridades?	Sí
Donde es obligante el reporte de las transacciones en dinero en efectivo ¿Cuenta la IF con los procedimientos para identificar transacciones que hubieren sido estructuradas para evadir dichas obligaciones?	Sí
¿Revisa la IF a los clientes y las transacciones contra listas de personas, entidades o países, emitidos por el gobierno/autoridades competentes? (por ejemplo OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros, del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos), ONU, UE, UKHMT y Listas Locales)	Sí
¿Revisa la IF todas las partes en una transacción de alto riesgo o un producto contra listas de sanciones (por ejemplo cartas de crédito o transferencias)?	Sí
¿Cuenta la IF con políticas para asegurar de forma razonable que la misma solo opera con bancos correspondientes que poseen licencias para operar en sus países de origen?	Sí
¿Tiene la IF un programa de monitoreo para actividades inusuales o potencialmente sospechosas que cubre las transferencias de fondos y los instrumentos monetarios tales como los cheques de viajero, giros, etc.?	Sí

VI. Preguntas Generales de Cumplimiento

¿Ha tenido su IF cualesquiera acciones coercitivas regulatorias o criminales como resultado de violaciones a las leyes o regulaciones contra el blanqueo de capitales en los últimos 5 años?	No
Hasta donde usted conoce ¿Ha sido su IF sujeto de cualquier investigación, acusación, condenas o acciones coercitivas legales civiles relacionadas con el financiamiento de terroristas en los últimos 5 años?	No
¿Conduce la IF cualquier transacción bancaria con clientes no establecidos o recién llegados (que no son titulares de cuentas)?	No
¿Cómo maneja su IF las noticias negativas que se relacionan con sus clientes propios? Como parte del proceso del monitoreo de clientes, se realiza la revisión diaria de los medios locales e internacionales, en caso de encontrar alguna noticia negativa de alguna persona o empresa y que ésta sea nuestro cliente; se notifica a la UAF, se realiza un análisis del movimiento transaccional del cliente y se presenta al VP de Cumplimiento para evaluar el cierre de la cuenta.	

Personas de Contacto:

➤ **Para el Departamento de Instituciones Financieras**

María Fernanda Langman
 Vicepresidente Asistente de Tesorería e Inversiones
 Dirección: Urbanización Metro Park, Calle Plutón, Centro Operativo Banco General
 Teléfono: (507) 303-7000
 E-mail: institucionesfinancieras@bgeneral.com / mlangman@bgeneral.com

➤ **Para el Departamento de Cumplimiento**

Raúl E. Guizado
 Vicepresidente y Oficial Jefe de Cumplimiento
 Dirección: Urbanización Metro Park, Calle Plutón, Centro Operativo Banco General
 Teléfono: (507) 303-6859
 E-mail: rguizado@bgeneral.com