



# 2017

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

*Siguiendo una gran trayectoria*



**Banco General**

sus buenos vecinos



**RSE**

Responsabilic  
Social Empre  
de Banco Gei

03 MENSAJE DEL PRESIDENTE

09 EJES DE ACCIÓN  
Gobernanza 10  
Nuestra gente 14  
Relación con los clientes 18  
Prácticas justas de operación 19  
Medio Ambiente 20  
Desarrollo de la comunidad 24

04 SOBRE ESTE  
INFORME

05 CELEBRANDO LA VIDA  
DEL SR. FEDERICO HUMBERT  
AZCÁRRA

07 PERFIL DE LA  
ORGANIZACIÓN

32 COMUNICACIÓN DE  
PROGRESO, PACTO  
GLOBAL DE LAS  
NACIONES UNIDAS

34 ÍNDICE DE CONTENIDO  
DEL GLOBAL  
REPORTING INITIATIVE

37 CARTA DE  
CERTIFICACIÓN  
EXTERNA

## Mensaje del Presidente G4-1



El éxito que ha obtenido Banco General a través de los años ha sido producto de cuatro factores fundamentales: la práctica diaria de una cultura corporativa basada en valores, el compromiso de servir con excelencia al cliente, una estricta disciplina financiera y nuestra visión estratégica en el largo plazo.

Dentro de esta visión, la responsabilidad social juega un papel fundamental ya que al hacer negocios con responsabilidad, siempre pensando en cómo lo hacemos y cómo impactamos a todos nuestros grupos de interés, hemos podido llevar a la organización a alcanzar el éxito creando valor para la sociedad y aportando al desarrollo sostenible de nuestro país.

Estos pilares, que fueron la visión y forma de hacer negocios del Presidente de Banco General por más de 42 años, el señor Federico Humbert Azcárraga, inspiraron a todos los que trabajamos bajo su liderazgo a seguir su ejemplo y consolidar en la organización la cultura que hoy es parte de nuestro diario vivir.

Antes de que se hablara de responsabilidad social o de los objetivos de desarrollo sostenible, el señor Humbert promovía el bienestar de sus colaboradores y el trato laboral justo; hablaba de la responsabilidad que tenemos de promover valores en nuestra publicidad y comunicación; de la responsabilidad que tenemos de conocer al cliente y atender sus solicitudes con rapidez; y por su supuesto, creía en la gran responsabilidad que tenemos con nuestra comunidad, especialmente con aquellos más excluidos y vulnerables de nuestra sociedad. Gracias a su

liderazgo, Banco General fue la primera empresa panameña en firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas en 2001 y hoy como siempre, seguimos comprometidos con sus 10 principios que nos dan la guía para seguir trabajando en responsabilidad social.

Como es de conocimiento de nuestros clientes y la comunidad, el señor Federico Humbert descansó en la Paz del Señor el 2 de noviembre 2017. Pero la cultura que él dejó cimentada seguirá creciendo para que esta organización sea parte del desarrollo integral de nuestro país a través de todos los procesos, programas y proyectos de responsabilidad social. Mantener vivos sus valores es nuestro compromiso.

**Raúl Alemán Z.**  
Presidente

*...el señor Humbert promovía el bienestar de sus colaboradores y el trato laboral justo; hablaba de la responsabilidad que tenemos de promover valores en nuestra publicidad y comunicación; de la responsabilidad que tenemos de conocer al cliente y atender sus solicitudes con rapidez; y por su supuesto, creía en la gran responsabilidad que tenemos con nuestra comunidad, especialmente con aquellos más excluidos y vulnerables de nuestra sociedad.*

# Sobre este Informe

G4-28-29, 30, 31

Este Informe de Responsabilidad Social contiene información de los procesos y programas de Responsabilidad Social de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2017 y metas propuestas para los próximos años. El contenido y la estructura de este Informe se basa en los ejes de acción de responsabilidad social definidos por nuestra organización.

Adicionalmente, incluimos el informe de donaciones y los estados financieros auditados de la Fundación Sus Buenos Vecinos ya que Banco General canaliza la mayoría de sus aportes sociales a la comunidad a través de la Fundación.

Para completar este informe nos hemos basado en los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas del cual somos firmantes, las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y en el Global Reporting Initiative (GRI).

*Nos basamos en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.*

## Alcance del Informe

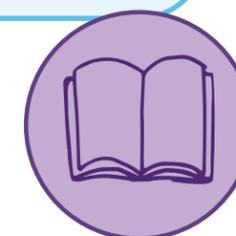
Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en el 2016.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2017 refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.

Cabe destacar que este informe incluye cierta información de nuestros proveedores, limitado a temas relevantes para nuestros grupos de interés; posiblemente exista información adicional no necesariamente analizada ni verificada, en ningún caso, por Banco General.

Este Informe debe ser revisado junto a nuestra Memoria Anual, nuestro Código de Ética y Conducta, y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que se encuentran disponibles en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

Para preguntas o sugerencias, puede contactar a la Gerencia de Responsabilidad Social ([jsouter@bgeneral.com](mailto:jsouter@bgeneral.com))



# *Celebrando la vida del* **Sr. Federico Humbert Azcárraga**

Quien con su liderazgo, integridad, humildad y calidad humana guio a esta gran organización por más de 40 años. Gracias por su ejemplo y enseñanzas; por ser un ciudadano ejemplar y aportar tanto a nuestro país. Mantener vivos sus valores en nuestras empresas es nuestro compromiso.



*“El éxito no se mide por el dinero que se gana o se tiene, ni por los títulos o por el poder que se pueda ostentar. El éxito se mide por la calidad de personas que alcanzamos ser”.*

*“La vida es bella si realmente buscamos la belleza de la vida”.*

*“La palabra empeñada es cosa sagrada. La confianza es la palabra clave”.*

*"La vida no es un concurso de popularidad.  
Los principios no son negociables, aunque  
estos te sitúen en un escalón no muy elevado  
de la popularidad".*

*"Los sueños son ilusiones  
que incitan a la imaginación  
y retardan el envejecimiento.  
Vivan el presente y sus  
realidades, pero acojan con  
cariño y entusiasmo las  
ilusiones de los sueños".*



# Perfil de la organización G4-3

## BANCO GENERAL, S.A. Y SUBSIDIARIAS

### Nuestros productos y servicios G4-4

**Banca Personal:** Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto, Préstamos Prendarios, Leasing, Banca en Línea Personal, Cajeros Automáticos, Seguros, Banca Móvil, BG Regalos, otros servicios.

**Banca Empresarial:** Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Líneas de Crédito, Préstamos Interinos, Préstamos Comerciales, Leasing, Factoring, Cartas de Crédito, Emisión de Bonos y Acciones, Sobregiros, Planillas Salariales, Afiliaciones a Comercios, Fideicomisos, Transferencias Internacionales, otros servicios.

**Banca Patrimonial:** Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, otros servicios.

**Fondos de Pensiones y Cesantías:** Fondos de Jubilación Privada, Club de Ahorro Futurín, MultiFondos, Fondo de Cesantía, Plan Contributivo.

## Nuevos productos y servicios en 2017

G4-12, 23

- **Lanzamos MoviPago BG**, una terminal portátil que permite que un teléfono inteligente o tableta se convierta en Punto de Venta (POS) para aceptar pagos con tarjetas Visa, Mastercard y Clave.
- **Colocamos o reemplazamos 115 cajeros automáticos para continuar dando un servicio de excelencia a nuestros clientes.**
- Abrimos **tres nuevas sucursales** en Panamá: Paseo Arraiján, Santa María y Villa Zaita.



## Estructura de la organización

Banco General, S.A.

### Subsidiarias:

- BG Valores, S.A.
- General de Seguros, S.A.
- Overseas Capital Markets, Inc. y subsidiarias
- Banco General (Costa Rica), S.A.
- Finanzas Generales, S.A. y subsidiarias
- BG Investment Co., Inc. y subsidiarias
- ProFuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S.A.



## Casa Matriz G4-5

Panamá / representa el 97% de la operación

## Oficinas Regionales

Banco General Costa Rica, 11 sucursales

## Oficinas de Representación G4-6

México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú



## Forma jurídica G4-7

Banco General es un banco privado de capital panameño. Sus subsidiarias ofrecen servicios relacionados que incluyen seguros y fondos de pensiones, entre otros. La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General y subsidiarias, S.A. es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá. Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (61%) y 490 accionistas registrados (39%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

## Mercados Servidos G4-8

**Geográficamente:** Panamá, Costa Rica, México, Centroamérica, Colombia y Perú

**Sectores:** Mercado de consumo y mercado empresarial (todos los sectores que sean sujetos de crédito)

## Dimensiones de la empresa G4-9

Indicador	2016	2017
Número total de colaboradores	4,495	4,649
Número total de clientes	878,397	892,590
Utilidad Neta	US\$365,388,055	US\$429,746,527
Total de Activos	US\$16,415,823,501	US\$17,571,921,948
Patrimonio	US\$1,832,185,842	US\$2,045,842,810
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	11.16%	11.64%
Cantidad de productos y servicios	43	43

Para información financiera completa, puede referirse a la Memoria Financiera de Empresa General de Inversiones, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com)

## Principios o compromisos a los que está adherido Banco General G4-15

- Empresa firmante del Pacto Global de la Naciones Unidas
- Empresa firmante del Pacto Ético Empresarial de Panamá
- Miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

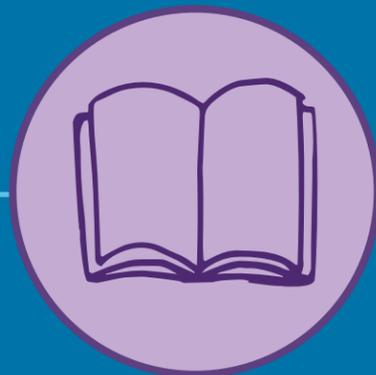
## Asociaciones y Gremios a los que pertenece Banco General, S.A. G4-15

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes y Raíces
- Cámara Americana de Comercio de Panamá (PanAmcham)
- Cámara Panameña de la Construcción
- Consejo Nacional de Promotores de Vivienda

## Desempeño económico EC-1

Indicador	2016	2017
<b>Valor Económico Directo Creado</b>	<b>US\$922,823,501</b>	<b>US\$1,059,347,393</b>
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$922,823,501	US\$1,059,347,393
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>US\$773,146,215</b>	<b>US\$853,131,203</b>
Costos de Operación	US\$92,763,830	US\$109,165,541
Salarios y Beneficios para Colaboradores	US\$157,090,553	US\$165,260,698
Pagos a proveedores de Capital	US\$464,789,592	US\$513,260,698
Pagos a gobiernos (por país)	-0	-0
Panamá	US\$53,242,227	US\$58,821,011
Costa Rica	US\$218,778	US\$650,259
Inversión en la comunidad	US\$5,041,235	US\$5,558,770
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>US\$149,677,286</b>	<b>US\$206,216,190</b>
Dividendos Pagados	US\$210,963,500	US\$220,000,074
Impuestos Difereridos	(US\$4,747,269)	(US\$3,530,263)
<b>Utilidad Neta</b>	<b>US\$365,388,055</b>	<b>US\$429,746,527</b>

*Gobernanza*



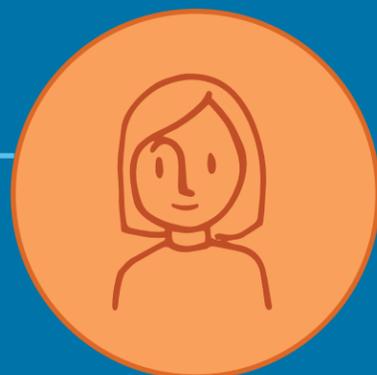
*Nuestra Gente*



*Relación con los clientes*



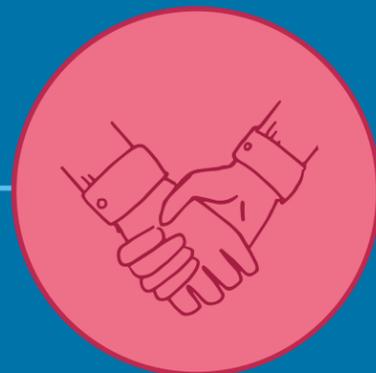
# EJES DE ACCIÓN



*Desarrollo de la Comunidad*



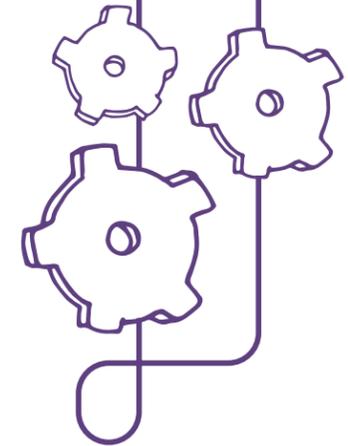
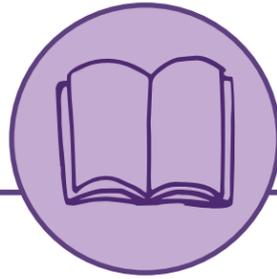
*Medio Ambiente*



*Prácticas Justas*

# Gobernanza

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-34, G4-56



En Banco General la responsabilidad social es parte de nuestro ADN corporativo y así se enuncia públicamente en nuestra Visión, Misión, Valores y Código de Ética y Conducta. La rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, a la legalidad y los derechos humanos, son parte integral de estos documentos.

La forma cómo se toman las decisiones formalmente en la organización está detallada en nuestro Manual de Gobierno Corporativo, documento público publicado en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).



## Relaciones con los grupos de interés G-24-27

El Banco definió sus grupos de interés luego de una consultoría en el año 2008 y ha trabajado en los últimos años por abrir canales de comunicación con ellos.

Grupo de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	La Junta de Accionistas de Empresa General de Inversiones (tenedora del 60% de Grupo Financiero BG) se realizó el 16 de marzo de 2017 en horas de la tarde y la Junta de Accionistas de Grupo Financiero BG (tenedora del 100% de Banco General, S.A.) se realizó el 16 de marzo en horas de la mañana.
	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes.
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de clima organizacional	Permanente	La última encuesta (anónima) se realizó en el años 2014 y durante 2017 se ejecutaron planes basados en resultados de la encuesta.
	Línea segura	Permanente	Línea telefónica disponible para todos los colaboradores donde se pueden hacer denuncias de violaciones el Código de Ética y Conducta de forma anónima.
Clientes	Buzones de sugerencia en sucursales y sitios web	Permanente	Las sugerencias depositadas en buzones o que se envían por el sitio web son recibidas y evaluadas por el área de Servicio al Cliente.
	Redes sociales	Permanente	Las consultas y quejas recibidas por redes sociales son canalizadas a través del área de Atención a Clientes (centro de llamadas)
	Encuestas personalizadas afuera de sucursales	Trimestral	Son realizadas por un proveedor externo y analizados por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a clientes a través de <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos y un oficial de enlace visita los proyectos de diversas ONG durante todo el año para conocer de primera mano la inversión social.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes.
Entidades reguladoras	Presencial/regulatoria	Permanente	Como lo indica nuestro Código de Ética, mantenemos una comunicación abierta con las entidades reguladoras y a través de los canales adecuados. Muchas visitan el banco y son recibidas por diferentes áreas.

## Gestión de Responsabilidad Social

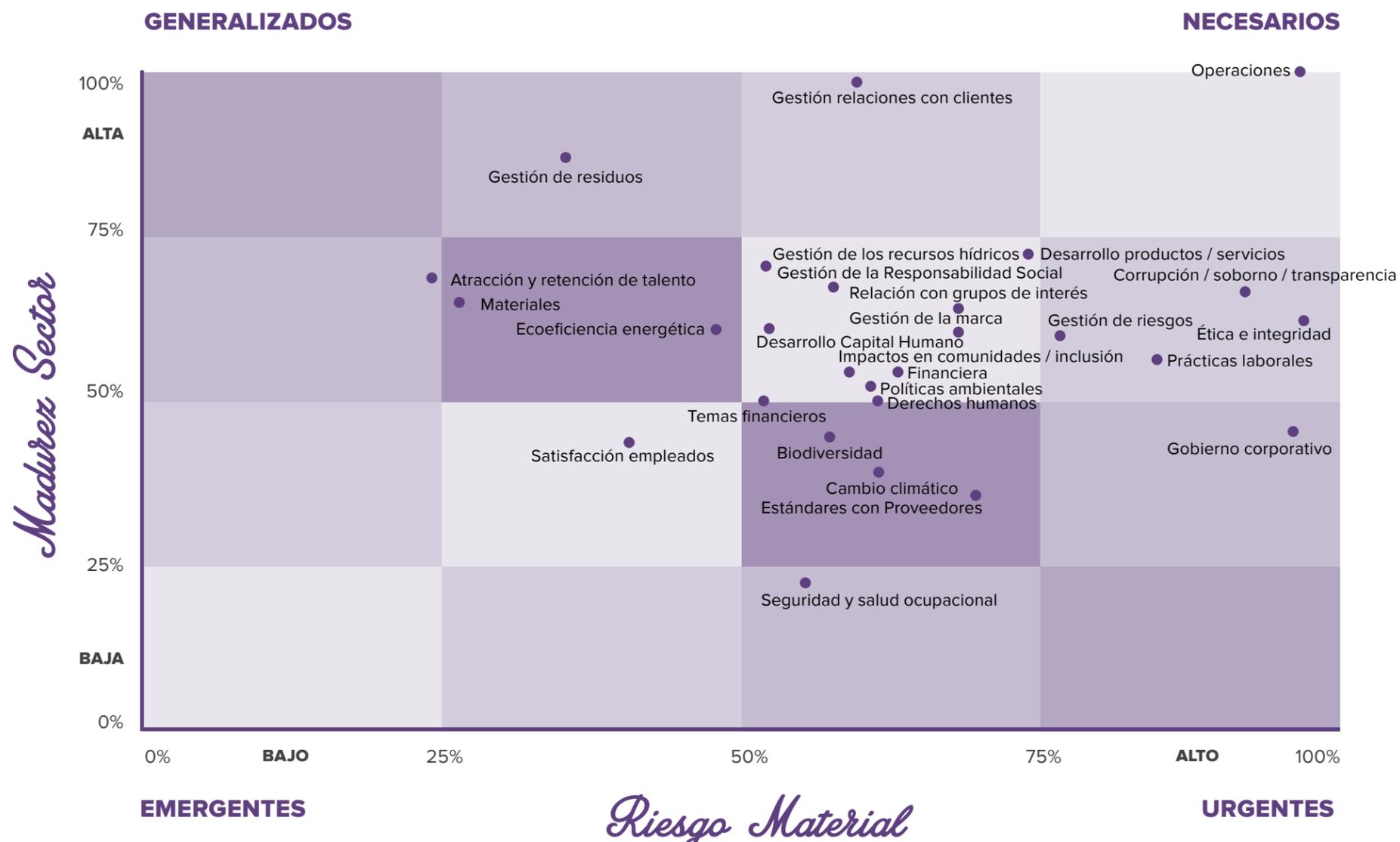
Guiados por un estudio de materialidad realizado en 2013, la ISO 26000, el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, continuamos avanzando en responsabilidad social.

El Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, conformado por personal clave del Banco, da los lineamientos generales para desarrollar los planes ya definidos.

En 2017, continuamos con los objetivos del Plan Estratégico desarrollado en 2013, dándole seguimiento a programas y procesos ya establecidos. Adicionalmente, iniciamos un proceso de planeación con el área de Planeación Estratégica del Banco e iniciamos con una serie de entrevistas a personas clave de la organización. En el 2018 culminaremos este proceso con el objetivo principal de alinear los objetivos de responsabilidad social con los objetivos del negocio.

**El plan vigente en 2017 cuenta con diez objetivos estratégicos, todos relacionados a los temas materiales y son los siguientes:**

- ✓ **Reforzar** los sistemas de gestión ética y anti-corrupción para preservar una imagen corporativa intachable.
- ✓ **Innovar** en productos y servicios bancarios que promuevan el bienestar social y ambiental
- ✓ **Reportar** gestión sostenible de forma más transparente y según los estándares de la industria.
- ✓ **Optimizar** el uso de los recursos naturales a nuestra disposición para lograr ahorros económicos y reducir nuestro impacto ambiental.
- ✓ **Reforzar** en nuestro proceso de toma de decisiones crediticias criterios ambientales y sociales.
- ✓ **Fomentar** entre nuestros colaboradores, clientes y en la comunidad el uso responsable del crédito.
- ✓ **Reforzar** estándares de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.
- ✓ **Impactar** positivamente a la sociedad a través de la inclusión laboral y financiera de grupos vulnerables y personas con discapacidad.
- ✓ **Continuar** reforzando el desarrollo profesional y personal de nuestro capital humano.
- ✓ **Apoyar** el desarrollo social y ambiental de nuestro país a través de acciones sostenibles y medibles.



*Entre varios logros podemos destacar:*

- ✓ El establecimiento de una **capacitación anual obligatoria** para todos los colaboradores sobre el Código de Ética y Conducta.
- ✓ Una mayor sensibilidad dentro de la empresa al tema del **consumo responsable**, un mantenimiento de nuestras cifras de reciclaje de papel y una reducción en el mismo.
- ✓ Implementación de un mejor proceso de **debida diligencia** con nuestros proveedores.
- ✓ Avances en nuestra **gestión de energía**, logrando medir y monitorear mejor nuestro consumo.

## Gobierno Corporativo G4-34

En nuestro Manual de Gobierno Corporativo, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), se detalla todo lo relacionado a nuestra gestión en este tema. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización.

## Gestión de cumplimiento y seguridad

SO-4 HR-2,7 y G4-14

En Banco General cumplimos y actuamos de acuerdo a las leyes y normas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional. Nuestro área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo garantizar que todas las operaciones del banco y subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias, especialmente la Ley 23 del 27 de abril de 2015 “que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva”, así como el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá N°10-2015 del 27 de julio de 2015 sobre la “Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios”. La estructura de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Corporativa está disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

## Gestión de Riesgos G4-14

Banco General cuenta con un sistema de gestión integral de riesgos que se basa en un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de la gestión integral de riesgos; sustentada en la documentación apropiada de la

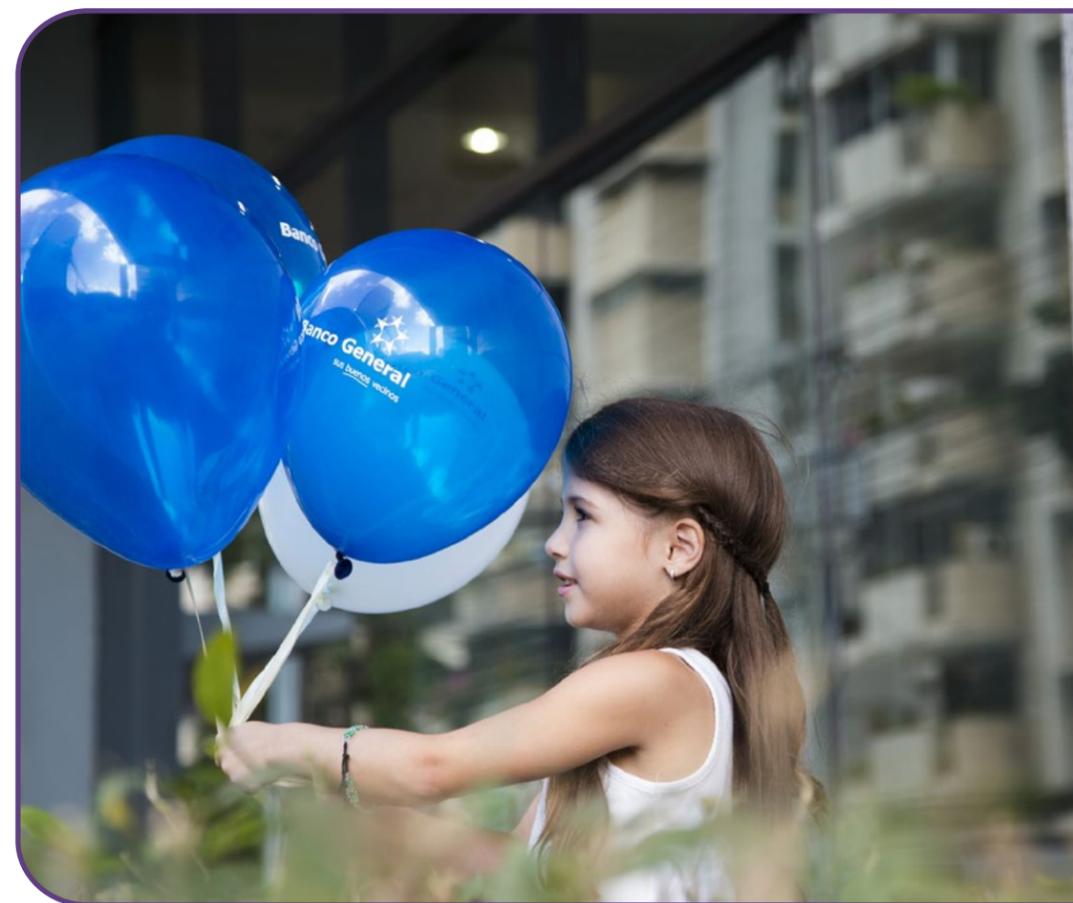
*Nuestro área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo garantizar que todas las operaciones del banco y subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias.*



mismas y registros generados en el proceso; personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir los roles de responsabilidad; recursos necesarios para llevar a cabo la labor; y herramientas y tecnologías de información acorde con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes. El banco cuenta con un Manual de Gestión Integral de Riesgos que detalla todos estos procedimientos y la estructura de la Vicepresidencia de Riesgo se encuentra disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), sección de Responsabilidad Social.

Los principios establecidos para la gestión integral de riesgo del grupo bancario en lo que respecta a riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo se encuentran disponibles en la Nota 30 de los Estados Financieros Consolidados 2017 de Banco General, S.A.,

publicados en nuestro sitio [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), en la sección de Información Corporativa. Los principios establecidos para la gestión del riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva se encuentran detallados en la sección anterior (Gestión de Cumplimiento y Seguridad) de este mismo Informe. De igual manera los principios establecidos para la gestión del riesgo ambiental y social se encuentran en este



Informe, sección Medio Ambiente.

## Continuidad de Negocios

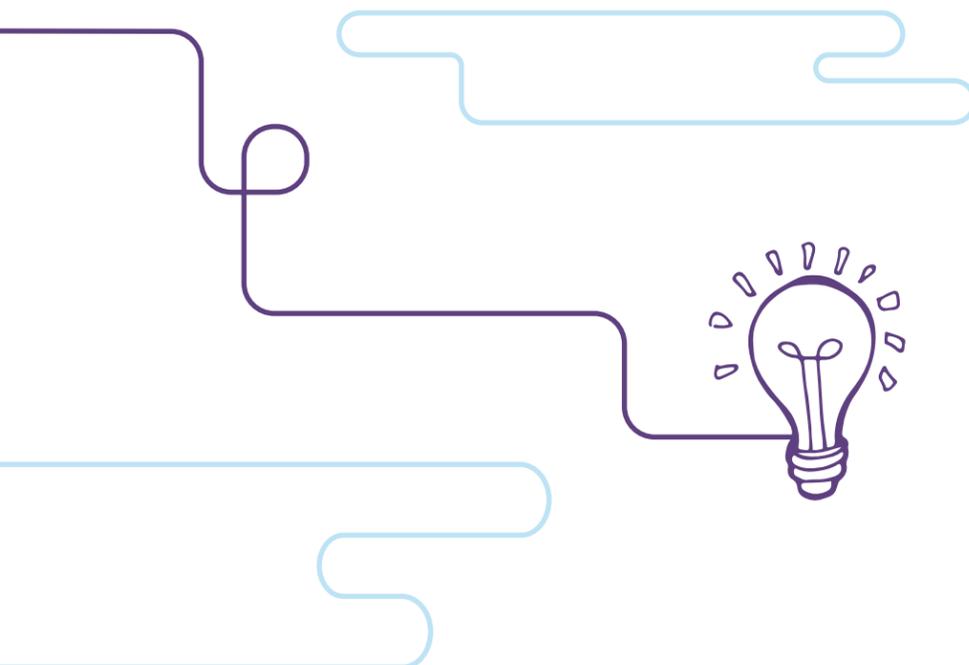
Durante el 2017, el reto más importante para el área de Continuidad de Negocios fue el de diseñar estrategias para mantener la contingencia de los procesos críticos por la mudanza al Centro Operativo, entre ellas:

- **Definir, preparar y probar** nuevos sitios particulares para los 5 procesos más críticos de la organización, lo cual involucró trabajar con 12 áreas
- Desarrollo e implementación del **nuevo sitio alternativo de contingencia** para la organización, ubicado en Plaza Carolina

Culminó la implementación del Programa de CN en Subsidiarias, incluyendo a General de Seguros.

De igual manera, se siguieron desarrollando procesos, capacitando colaboradores y ejecutando pruebas, para fortalecer la preparación de la organización para hacer frente a incidentes.

A continuación, detallo las cifras correspondientes a los rubros de la gestión anual de Continuidad de Negocios.



Rubros	Cifras	Comentarios - CN	Detalle
Áreas con planes de Continuidad de Negocios	31	Incluye el DRP de TI, 5 planes nuevos: Activos Fijos y Pagos, Administración de Cartera, Cadena de Abastecimientos, Banca de Inversión y Fideicomisos y General de Seguros (excluye la Norma, el procedimiento de Montaje y el procedimiento de PeopleSoft, Plan de Emergencias y Evacuación y Plan de Manejo de Crisis)	Incluye los planes de Continuidad de Negocios de Banco General + Tecnología + Subsidiarias
Número de procesos y subprocesos documentados	91	Incluyen los del BIA: -prioridad A= 18 "muy alta" + 24 subprocesos = (42) + -prioridad B= 6 "alta" + 3 subprocesos = (9) + -prioridad C= 6 "media" + 11 subprocesos = (17) + -S/B= 10 + 2 =(12) + -Subsidiarias = 11 Se están contando dentro de los del BIA 6 de TI, 1 norma	Son los procesos y subprocesos documentados, incluidos en los planes de cada una de las áreas + Procedimiento de Emergencias y Evacuación, Procedimiento de Montaje, Procedimiento para el Manejo de Crisis y la Norma para el manejo de los roles.
% de procesos y subprocesos documentados	74%	Total: -Identificados en el BIA= 61 -Subprocesos= 39 -S/B= 10 -S/B subprocesos= 2 -Subsidiarias = 7 -Subsidiarias subprocesos = 4 =123 Nota: la base cambió en -3 al reestructurarse procedimientos de BIA de 64 a 61: - Monitorear y reportar incidentes de la prioridad B porque es un subproceso de la prioridad A - Ofrecer atención consulta y solicitudes a través de Peoplesoft de la prioridad D porque estaba repetido en prioridad C -Traspaso entre cuentas se elimina de la prioridad B para contar procesos únicamente de BG y se coloca S/B	Porcentaje obtenido de los 91 procedimientos documentados /123 procedimientos base, incluyendo el Procedimiento de Manejo de Crisis y el Procedimiento de Seguridad
Número de procesos y subprocesos documentados y probados	69	De 91 procesos y subprocesos documentados, 69 han sido probados	Representa los procesos y subprocesos documentados que han sido probados
% de procesos documentados y probados	56%	69 /total identificados en el BIA= 123	El porcentaje de procesos y subprocesos aumentó respecto al 2017 dado que la base que representa el universo de procesos aumentó de 119 a 123 al contemplar el mismo proceso repetido en diferentes áreas
Número de capacitaciones presenciales en planes de contingencia	10	Incluye 10 capacitaciones dictadas en módulos de CN	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente
Colaboradores capacitados de forma presencial en temas de CN	110	Se capacitaron a 110 colaboradores en módulos 1, 2 y 3 (no incluye TI, Auditoría ni personal CN)	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente
Colaboradores capacitados por E-learning	9291	Los talleres de Normas de Prevención y Seguridad y Riesgo Operativo dictados por E-learning a toda la organización	El total incluye colaboradores activos y de baja durante el 2017

# Nuestra gente

G4-10, G4-11, LA1, LA2, LA9, LA10, LA11, LA13, EC5



Como está expresado en nuestro compromiso ético, “el respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales”. Compartimos algunas cifras de nuestra fuerza laboral.

## Composición de la fuerza laboral

Indicador		2015	2016	2017
Total de colaboradores		4,326	4,495	4,711
Mujeres		69%	69%	68%
Hombres		31%	31%	32%
Colaboradores por tipo de contrato	Permanente	4,273	4,457	4,649
	Temporal	53	38	62
Colaboradores por región	<b>PANAMÁ</b>	4,144	4,301	4,515
	Mujeres	70%	69%	68%
	Hombres	30%	31%	32%
	<b>COSTA RICA</b>	157	168	170
	Mujeres	59%	61%	61%
	Hombres	41%	39%	39%
	<b>REGIÓN</b> (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	25	26	26
	Mujeres	52%	50%	54%
	Hombres	48%	50%	46%
	<b>EJECUTIVOS</b>	101	102	101
Mujeres	48%	49%	50%	
Hombres	52%	51%	50%	
<b>GERENCIALES</b>	323	337	359	
Mujeres	75%	74%	74%	
Hombres	25%	26%	26%	
<b>MANDOS MEDIOS</b>	767	846	890	
Mujeres	69%	66%	65%	
Hombres	31%	34%	35%	
<b>ESPECIALISTAS</b>	510	543	611	
Mujeres	72%	73%	71%	
Hombres	28%	27%	29%	
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	2,625	2,667	2,750	
Mujeres	69%	69%	68%	
Hombres	31%	31%	32%	

\*Clasificación basada en la tabla de niveles de Banco General y Subsidiarias.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Indicadores de contrataciones y rotación

Buscamos mantener una fuerza laboral diversificada y un índice de rotación saludable.

Indicador		2015	2016	2017
Total de nuevas contrataciones*		576	591	591
Por género	Mujeres	66%	63%	55%
	Hombres	34%	37%	45%
Por edad	18-30 años	445	467	464
	30-50 años	128	121	123
	51 años o más	3	3	4
Por región	Panamá	535	549	552
	Costa Rica	37	37	37
	Región	4	5	2

\*Personal indefinido de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. Se consideran todas aquellas personas contratadas en el año.

Indicador		2015	2016	2017
Índice de rotación		8.65%	8.44%	7.59%
Por género	Mujeres	7.45%	8.28%	6.48%
	Hombres	12.04%	8.77%	9.97%
Por edad	18-30 años	15.61%	16.20%	12.82%
	30-50 años	5.98%	4.63%	4.81%
	51 años o más	3.45%	4.35%	4.82%
Por región	Panamá	8.63%	8.13%	7.08%
	Costa Rica	13.31%	15.57%	20.49%
	Región	20.48%	15.69%	9.12%

## Indicadores de remuneración y equidad de género

Contamos con políticas y procedimientos para asegurar una remuneración justa a todo nuestro personal.

Indicador		2015	2016	2017
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	\$550	\$625	\$625
	Salario mínimo pagado en Panamá***	\$548	\$595	\$595
% pagado por encima del salario mínimo legal		0.4%	5.0%	5.0%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	\$6,811	\$6,925	\$6,815
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	\$4,888	\$5,000	\$5,102
Variación mensual		39.34%	38.50%	33.59%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$2,032	\$2,062	\$2,028
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	\$1,843	\$1,880	\$1,884
Variación mensual		10.23%	9.64%	7.68%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	\$915	\$936	\$950
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	\$873	\$892	\$910
Variación mensual		4.78%	4.94%	4.37%

\*Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 96% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí

\*\* Aplica para todo el personal indefinido de Banco General Panamá, BG Valores, General de Seguros y Vale General.

\*\*\*El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas semanales (información del Decreto Ejecutivo N°293 del 22 de diciembre de 2015, aplica a partir del 1 de enero del 2016).

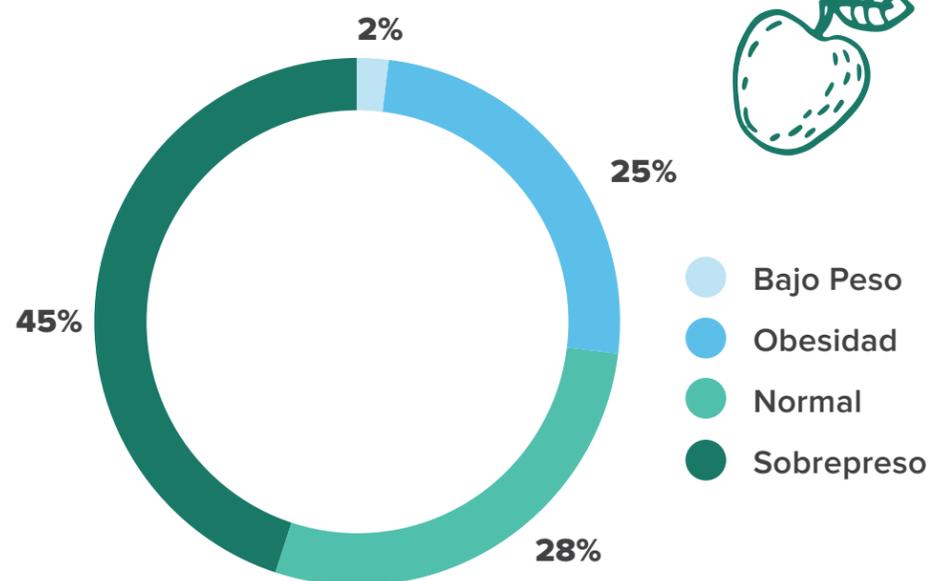
## Salud, bienestar y calidad de vida

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores, son fundamentales para su calidad de vida, motivación y desempeño; por lo que trabajamos especialmente en la prevención y la educación en salud, bajo un plan anual.

En el 2017 se continuó con el Programa de Cuidado de la Salud y se realizaron visitas de promoción y prevención de la salud para todos los colaboradores de los distintos departamentos y sucursales a nivel nacional.

Desde el mes de mayo hasta octubre, se realizaron evaluaciones individuales a tres mil ciento uno (3,101) colaboradores. Este año el programa consistió en evaluaciones nutricionales contemplando lo siguiente: toma de presión arterial, peso, talla, IMC (índice de masa corporal), % de grasa, % de agua y circunferencia de cintura.

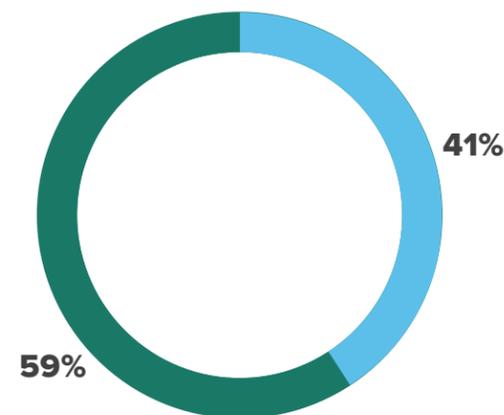
### Estado nutricional según el IMC



El IMC es la relación entre el peso y la estatura:

- Una persona con un IMC menor a 19, está en bajo peso.
- Una persona con un IMC entre 20 – 24, está en un peso normal.
- Una persona con un IMC entre 25-29, está en sobrepeso.
- Una persona con un IMC de 30 o mayor, está en obesidad.

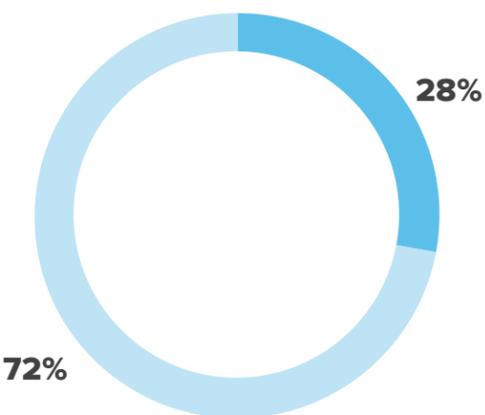
### Circunferencia de cintura en damas



La circunferencia de cintura ideal para las damas es hasta 88 cm y 102 cm en caballeros. Los valores por encima de los valores establecidos, nos indica que la persona tiene mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares.

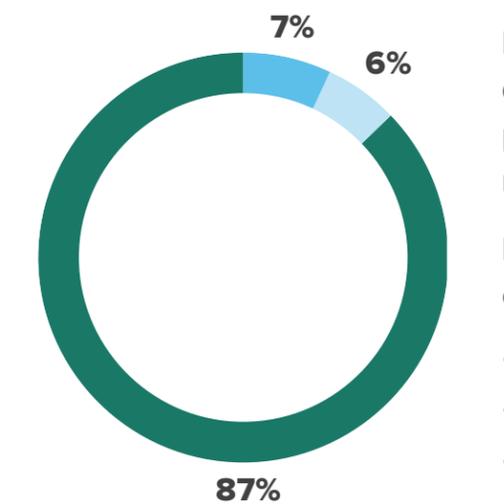
- Mayor de 88 cm
- Menor de 88 cm

### Circunferencia de cintura en caballeros



- Mayor de 102 cm
- Menor de 102 cm

### Resultados de la presión arterial



- Baja
- Alta
- Normal

La presión arterial es la fuerza que la sangre ejerce contra las paredes arteriales, se considera normal 120/80mmHg.

Los rangos para clasificarla es esta evaluación fueron:

- Baja (<100/60mmHg)
- Normal (120/80mmHg)
- Alta (>130/90mmHg).

## Muévete por tu salud

Desde el mes de mayo a noviembre, más de cien (100) colaboradores entrenaron tres (3) veces a la semana diversos ejercicios físicos (zumba, tonificación y yoga), con el objetivo de fortalecer la masa muscular, mejorar el sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas, obtener pérdida de grasa o mantenimiento corporal.



## Otras Actividades:

Continuamos educando a todo nuestro personal en temas de salud física, nutricional y emocional, con la publicación de artículos de salud en la red y en la revista interna, además se realizaron actividades vivenciales que hacían partícipes a hijos de colaboradores, orientadas a la salud psicosocial:

- Gastronomía infantil
- Repostería infantil
- Arte terapia infantil
- Arte terapia – Mandalas
- Primeros Auxilios y Urgencias pediátricas
- Higiene de la Columna y Pausa Activa.

También se realizaron las tradicionales ligas deportivas y se agregaron nuevas participaciones, donde además de promover la salud física, se comparte tiempo en familia y con los compañeros del banco, compartiendo fuera de horas de oficina.

<i>Indicador</i>		2015	2016	2017
Liga Interna (Bola suave, futbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	1,061	921	948
	Inversión	US\$26,508	US\$27,926	US\$34,950
Ligas Interbancarias y Externas	Participaciones	149	154	165
	Inversión	US\$10,783	US\$17,821	US\$19,220
Ligas infantiles	Participaciones	100	100	100
	Inversión	US\$3,717	US\$3,467	US\$3,800
Programa Media Maraton	Participaciones	88	288	301
	Inversión	US\$7,484	US\$8,220	US\$10,000

## Motivación y reconocimientos

A través de un agasajo anual y regalos individuales, reconocemos la lealtad de los colaboradores que han permanecido en la organización por más de 10 años.

<i>Indicador</i>	2015	2016	2017
INVERSIÓN	US\$138,311.60	US\$138,311.60	US\$133,862.00
10 años	141	170	148
15 años	63	59	77
20 años	50	42	71
25 años	66	75	39
30 años	33	49	24
35 años	6	12	12
40 años	0	1	3
50 años	0		
TOTAL	359	408	374

## Evaluación del desempeño

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores para darles la justa retroalimentación y ayudarlos a crecer profesionalmente. El proceso de evaluación inicia a fin de año y se extiende hasta inicios del siguiente año, en el 2017 culminamos el proceso correspondiente al año 2016.

<i>Indicador</i>		2015	2016	2017
Número de colaboradores que participan en el proceso		3,620	3,955	4,071
Número de colaboradores evaluados		3,403	3,815	3,944
% de la población evaluada		94.06%	96.46%	96.88%
Porcentaje de colaboradores que participan en el proceso	Cargos ejecutivos y gerenciales	9.50%	10.30%	9.99%
	Cargos mandos medios	18.40%	18.90%	19.93%
	Cargos especialistas	11.50%	12.50%	13.54%
	Cargos administrativos	60.50%	58.30%	56.54%
	Masculino	30.80%	30.70%	30.88%
	Femenino	69.20%	69.30%	69.12%

El periodo de evaluaciones correspondiente al 2017, se estará realizando entre los meses de enero a marzo de 2018; los resultados se presentarán en el próximo Informe de Responsabilidad Social.





## Programa de Subsidio Alimenticio

En el 2017, continuamos con el Programa de Subsidio Alimenticio, beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en Panamá. Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

Indicador	2015	2016	2017
Promedio de Colaboradores Beneficiados	2,894	3,013	3,095
Inversión anual	\$3,642,009	\$3,776,251	\$3,875,809

\* Cifras correspondientes a BG & Subsidiarias de Panamá

## Formación y Desarrollo

La Universidad Corporativa Banco General (UCBG), es el brazo que diseña y ejecuta los planes de desarrollo profesional de todos nuestros colaboradores y que son la base fundamental para mantenernos actualizados de los diferentes temas, tanto profesionales como personales que apoyan nuestra formación como personas.

Con 9 años de funcionamiento la UCBG ha venido evolucionando a través del tiempo, de forma no solo de atender las necesidades de desarrollo profesional con programas y talleres desarrollados en módulos con una variada oferta, sino también introduciendo nuevas metodologías y tecnologías que nos permitan atender una demanda cada vez mayor de sus ofertas académicas.

Para el 2018, ya mudados a las nuevas instalaciones de la UCGB en el Centro de Operaciones, contamos con equipos audiovisuales de última generación, mobiliario ergonómico, dos salones de cómputo acondicionados para los entrenamientos técnicos, área de receso para compartir e interactuar, salones espaciosos, cómodos y flexibles para ajustarse a diferentes tipos de actividades, lo que ofrece a todos los colaboradores un espacio para su desarrollo profesional con los más altos estándares en facilidades físicas y comodidades.

Continuamos fortaleciendo los entrenamientos, a través de la metodología “aprendizaje en línea”, para comodidad de los colaboradores, quienes desde su puesto de trabajo pueden acceder al aprendizaje.



Continuamos de igual forma fortaleciendo la oferta académica con nuevos talleres y exigencia de calidad a los proveedores externos y realizando nuevas alianzas con miras a asegurar una mayor oferta de conocimiento y capacidad por parte de nuestros aliados estratégicos externos.

Indicador*	2015	2016	2017	
Total de colaboradores capacitados	4,692	4,920	5,111	
Total de horas hombre de capacitación	245,088:36	202,911:42	213,173:32	
Total de horas promedio de capacitación por colaborador	52:14	41:14	41:42	
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	33:34	44:59	45:20
	Cargos mandos medios	46:05	35:09	34:06
	Cargos especialistas y administrativos	55:29	41:47	43:10
	Masculino	63:04	40:59	49:32
	Femenino	47:14	40:59	37:56
Inversión total en capacitación interna	US\$778,917.77	US\$697,970.54	US\$711,308.32	
Inversión total en capacitación externa	US\$523,851.80	US\$632,395.81	US\$542,276.13	
Total de inversión en capacitación	US\$1,302,769.57	US\$1,330,366.35	US\$1,253,584.45	

\* Las medidas de tiempo se presentan en formato de hora y minutos.

# Relación con los clientes PR-5

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Entre nuestros principales grupos de interés están los clientes, quienes tienen diversas expectativas para el Banco. Entre las más importantes está recibir un servicio rápido, eficiente y cordial, así como una información veraz y clara. En nuestro Código de Ética y Conducta se detallan claramente los principios que rigen nuestra relación con los clientes.

## Servicio al cliente

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados. Por esta razón, les proporcionamos todas las herramientas necesarias a nuestros colaboradores para ofrecer un servicio de excelencia el cual es monitoreado constantemente para asegurarnos de su cumplimiento.

Durante el 2017 se realizaron 18 estudios integrales que nos permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes y los factores que impactan en esa satisfacción mediante la medición de diferentes atributos como la amabilidad, la rapidez, el seguimiento, el nivel de conocimiento y claridad de la información que brindan nuestros colaboradores a los clientes, entre otros. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.

Aunque hay otros indicadores, en esta ocasión compartiremos el que consideramos es el más importante en términos de ilustrar la experiencia general de servicio que los clientes perciben.

Indicador	2015	2016	2017
Experiencia general en Banco General	4.6	4.6	4.6

\*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.

Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción son revisados y analizados por el departamento de Servicio al Cliente y luego compartidos a las diferentes áreas de atención para que estas puedan desarrollar estrategias de mejora continua y aplicar acciones correctivas. De igual forma, el departamento se encarga de promover una cultura corporativa de servicio dentro del banco a través de varios programas que incluyen el reconocimiento a los colaboradores que dan un servicio de excelencia, la promoción de ideas para mejorar el servicio, un constante programa de capacitación a través de la Universidad Corporativa Banco General, entre otros enfocados en fortalecer el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y que nos permite seguir construyendo relaciones duraderas.

## Manejo de solicitudes y reclamos

En 2017 recibimos 322,302 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 2% con respecto al año anterior.

Este aumento se pudo haber dado por varias razones, incluyendo que hicimos una campaña para promover el cambio de plástico de varias tarjetas de crédito, y para que los clientes se cambiaran al Token Digital como método de autenticación.

### Algunos indicadores importantes son:

- El **97%** de los reclamos y solicitudes fueron procesados dentro de los acuerdos de servicio dispuestos.
- Estos generaron un tiempo promedio de solución de **3 días hábiles**.
- La solución del **97%** de estos casos fue comunicada al cliente al día siguiente hábil de su procesamiento.

Como lo exige la regulación bancaria, toda la información pertinente a productos y servicios, incluyendo tasas, cargos y comisiones vigentes de los productos, están publicadas en nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).



## Casos elevados a entidades reguladoras

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2017, se interpusieron 24 quejas y 5 denuncias administrativas en la Superintendencia de Bancos y 21 quejas en la ACODECO.

Las multas pagadas a ACODECO ascendieron a B/11,450.00, correspondientes a 7 quejas (incluye casos elevados en años anteriores).

## Programa de Educación Financiera

En el 2017, continuamos con nuestro programa de educación financiera al que cada vez se suman más voluntarios. Esto lo hacemos en dos frentes, por un lado en alianza con la Asociación Bancaria de Panamá y por otro, con empresas que son clientes o proveedores del Banco.

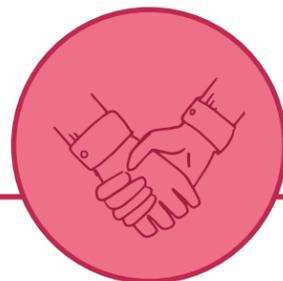
En 2017 no se pudo participar con la secundaria de Aserrío en Veraguas por temas de logística, por lo que llegamos a menos estudiantes que en 2016. En 2018 haremos un esfuerzo por continuar llegando a más estudiantes.

Indicador	2016	2017
Escuelas participantes	5	4
Estudiantes participantes	1,111	609
Voluntarios participantes	35	25

Indicador	2016	2017
Personas participantes	322	388
Organizaciones participantes	13	9
Voluntarios participantes	12	11

# Prácticas justas

EC-9, LA-14, HR-5, 6, 10 SO-0,10, 64-12



OBJETIVOS DE  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE



Los asuntos relacionados a las prácticas justas de operación se presentan en el comportamiento responsable, ético y justo con otras organizaciones como proveedores, agencias gubernamentales, competidores y gremios.

## Proveedores

En 2017, seguimos trabajando en reforzar la práctica de “Conozca a su proveedor” en la que estamos estrechando nuestras relaciones con ellos y haciendo la debida diligencia.

En la práctica esta política conlleva solicitar información más detallada a cada proveedor para conocer sus dignatarios, actividades que realizan, referencias comerciales, entre otros. En el 2017 se crearon 278 nuevos proveedores que pasaron por este proceso.

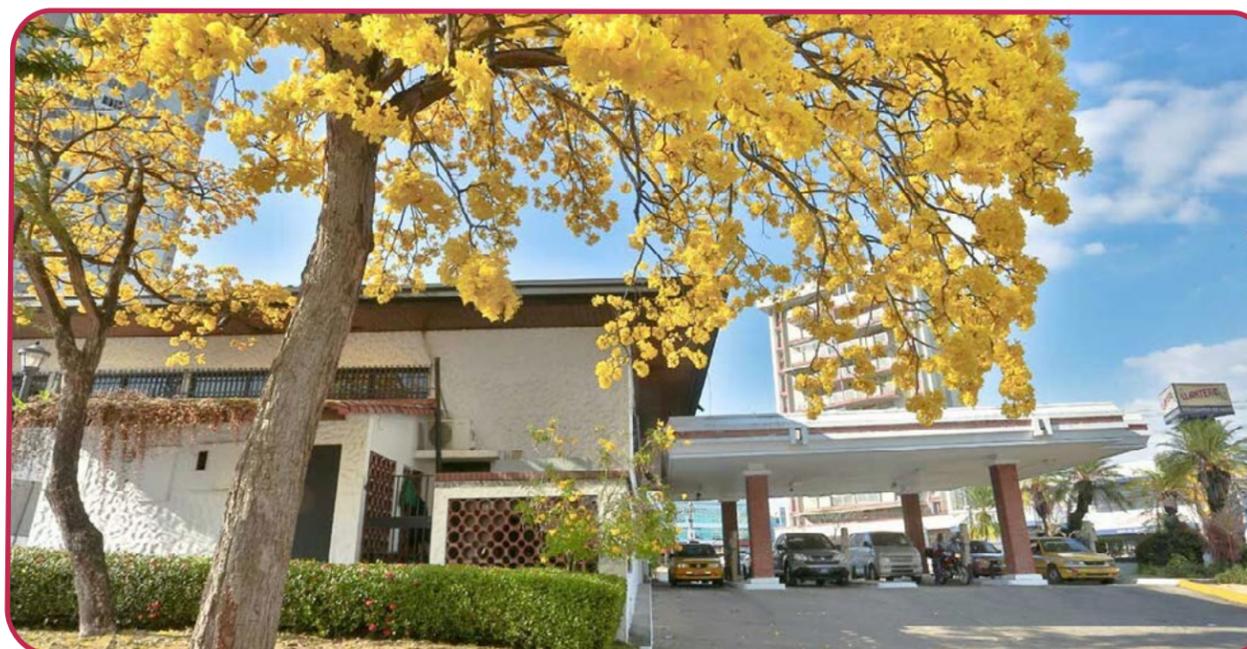
Aquí presentamos los indicadores más importantes en cuanto a los proveedores:

Indicador	2017
Cantidad de proveedores	1495
Periodo promedio de pago luego de procesada la factura	15 días
Total desembolsado a proveedores locales	US\$159,840,643.98
Total desembolsado a proveedores extranjeros	US\$23,870,347.26
Total desembolsado en pago a proveedores	US\$183,710,991.24

## Políticas anti corrupción

Todas nuestras políticas anti corrupción están detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta. Para reforzar aún más nuestra cultura basada en valores, ofrecemos una capacitación en línea para nuestros colaboradores sobre nuestro Código de Ética y Conducta, con casos que podrían suceder en el Banco. Esta capacitación dinámica nos permite “refrescar” ciertos conceptos y hacer énfasis en temas vigentes. En 2017 99.6% del personal recibió esta capacitación.

Como buena práctica de políticas anti corrupción, seguimos ofreciendo la opción de línea segura, una línea telefónica anónima para denunciar faltas a dicho Código. En 2017 no se recibió ninguna denuncia en esta línea.



# Medio ambiente

EN-1, 2,3,4,6,7,8,15,16,19,27,30



OBJETIVOS DE  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE



En el 2017 continuamos con nuestros esfuerzos para ser responsables con el medio ambiente, reforzando procesos e implementando nuevos.

Quisiéramos destacar que en 2017 Banco General inauguró un nuevo centro operativo en el área de Ciudad Radial en las afueras de la Ciudad que fue construido y mantiene altos estándares de sostenibilidad ambiental, que incluyen, *en exteriores:*

- **Sistema de retención de agua de lluvia** utilizada para compensar el agua del circuito abierto de las torres de enfriamiento.
- Vidrios de doble acristalamiento con coeficientes apropiados para **aislamiento de la radiación solar**.
- Superficie de techo reflectiva, esto resulta en un 44% de disminución de pérdidas de transmisión de techo. Esto se traduce en un **15% de disminución en ganancia de calor**.

- Orientación eficiente del edificio: se realizó un estudio climático para determinar la orientación y forma eficiente del edificio.
- El plano rectangular permite controlar fácilmente la mayor exposición solar de la fachada este y oeste, mientras aprovecha la iluminación indirecta de la fachada norte.
  - Las fachadas este y oeste reciben luz directa todos los días. Al controlar el área de estas fachadas, podemos disminuir la exposición solar que recibe diariamente el edificio.
  - La fachada norte es la que recibe menos exposición solar durante el año y principalmente durante la temporada de verano. Esta fachada tiene una mayor área porque recibe luz natural indirecta ideal para la iluminación interna del edificio.
- Se proporcionan variadores de frecuencia para el sistema de bombas de aire acondicionado, abanicos de las torres de enfriamiento y para los motores de los ventiladores de las unidades de aire fresco.



## En interiores:

- Se utilizó un sistema de control de iluminación en todo el edificio de oficina y garaje de estacionamiento. Controla el uso de lámparas con sensores de movimiento y de intensidad luminosa. **Se estima un ahorro energético anual en iluminación de 46%.**
- Los ascensores están equipados con unidades regeneradoras que producirán energía cuando el ascensor está descendiendo.
- Se seleccionó el sistema mecánico “Variable Air Volume” para una máxima eficiencia energética del sistema de aire acondicionado.
- Unidades o sistema “Energy Recovery Ventilation”, proveen aire fresco enfriado hacia el interior del edificio.



## Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social

El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) de Banco General ha crecido, se ha fortalecido y es parte importante del negocio diario del banco.

Desde su implementación en el año 2009, hemos aplicado y ampliado gradualmente nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), por ser un tema directamente relacionado con nuestro

negocio. El SGAS consiste en un análisis minucioso de la gestión de riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. Es decir que al momento de analizar el otorgamiento de un crédito, no sólo se analiza el estado financiero de la empresa, sino que también se evalúa el desempeño del cliente a través de la gestión de los potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes a su esfera de acción. Para conocer el proceso del SGAS visite [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) en la sección RSE.

## Casos evaluados en el SGAS del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

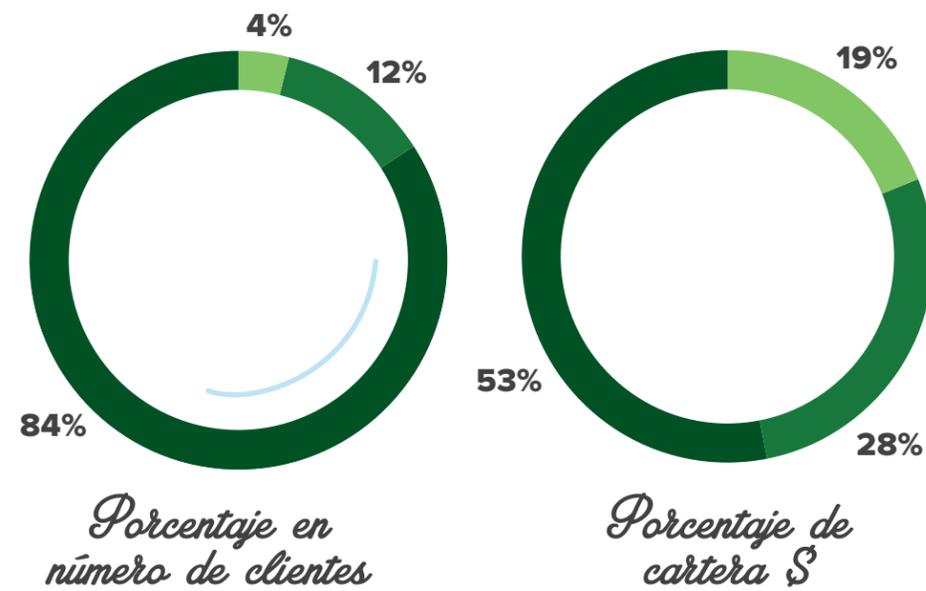
SECTORES	Monto aprobado (Miles USD)	Porcentaje de los montos de préstamos para el período	Número de préstamos aprobados para el periodo	Promedio de los montos para este período (Miles USD)	Tipos de Servicio o Sub-Sectores
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 1,275,681	40.3%	70	18,224	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 47,700	1.5%	2	23,850	
INDUSTRIA	(Panamá) 100,375	3.2%	25	4,015	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento.
	(Región) 214,930	6.8%	21	10,234	Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
ENERGÍA	(Panamá) 111,000	3.5%	2	55,500	Generación y Distribución de electricidad.
	(Región) 18,000	0.6%	1	18,000	
OTROS	(Panamá) 1,273,984	40.2%	195	6,533	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 124,313	3.9%	36	3,453	
TOTAL	3,165,984	100%	352		

### Logros importantes del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) durante el año 2017:

- ✓ Se mantuvo un alto desempeño en los resultados del proceso de *evaluación del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social* en las áreas que comprenden Banca Empresarial.
- ✓ Se continuó fortaleciendo el proceso de *evaluación ambiental y social de Hipotecas Residenciales*, elevando el desempeño obtenido en años anteriores.
- ✓ Durante el año 2017, *se adquirió un software de información geográfica* que permite al Banco validar si las coordenadas de un proyecto de construcción están ubicadas dentro del polígono que comprende el estudio de zonas inundables confeccionado por el Banco y validar el riesgo del mismo.
- ✓ Junto a un grupo de seis bancos de la localidad, Banco General, S.A. como miembro fundador de la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), ha realizado considerables *avances y aportes en la confección de un Protocolo de Sostenibilidad* que será de carácter voluntario y que próximamente será lanzado y comunicado por la Asociación Bancaria de Panamá.

## Casos evaluados en el SGAS por perfil de riesgo

Categoría	Cantidad	Monto (US\$MM)
<span style="color: green;">●</span> A	207	US\$1,862
<span style="color: green;">●</span> B	734	US\$2,855
<span style="color: green;">●</span> C	5,015	US\$5,359
<b>Total</b>	<b>5,956</b>	<b>US\$10,076</b>



## Cálculo de Huella de Carbono

Desde el año 2013 calculamos nuestra Huella de Carbono dentro de los niveles de Alcance 1 y Alcance 2, bajo los criterios internacionalmente reconocidos del GHG Protocol.

<i>Emisiones</i> en Toneladas de Dióxido de carbono	2016	2017	VARIACIÓN
Ton CO <sup>2</sup> Consumido kWh	8589.78	10347.98	20.46%
Ton CO <sup>2</sup> Consumido Generadores Eléctricos Diesel	40.07	93.97	134%
Ton CO <sup>2</sup> Consumido flota Diesel	60.08	63.11	5.04%
Ton CO <sup>2</sup> Consumido flota Gasolina	231.97	263.1	13.41%
<b>Total ton CO<sup>2</sup> Emitidos</b>	<b>8921.9</b>	<b>10768.16</b>	<b>20.69%</b>

<i>Indicador</i>	2016	2017
Total ton CO <sup>2</sup> Emitidos	8921.9	10768.16
Total de Colaboradores*	4041	4544

\*No incluye ProFuturo, Vale General y región.

<i>Indicador</i>	2016	2017
Ton CO <sup>2</sup> por colaborador	2.21	2.36

## Consumo Energético Directo EN3, EN6

**2016: 15,122,849 KWH**

**2017: 18,218,274 KWH**

El año 2017 fue un periodo energéticamente irregular tanto para Banco General como para Panamá. En el caso del Banco General se realizó la mudanza de 1,800 colaboradores hacia el Centro Operativo entre abril y junio, lo que fuerza a que varias localidades viejas consuman energía paralelamente con el Centro Operativo mientras que se realiza y culmina la mudanza y hasta que se adecúen los edificios viejos para la venta o entrega. Igualmente el Centro Operativo en sus primeros meses estaba en proceso de prueba de sus unidades de aire acondicionado para lograr el balance, lo cual hizo que se consumiera más energía de lo regular.

En el caso de Panamá, la irregularidad se dio en el sistema eléctrico nacional en el mes de marzo que obligó a las empresas que tienen plantas eléctricas a que las enciendan en los horarios de mayor demanda, haciendo que el consumo de diésel de los generadores se duplique en comparación al del 2016.

Finalmente el índice de toneladas de dióxido de carbono emitidos por colaborador aumentó únicamente 6% tomando en consideración todas las incidencias que se suscitaron en el 2017 pero es muy probable que para el 2018 este índice baje, ya que la mudanza del Centro Operativo culminó.

Cabe destacar que Banco General recibió el Premio **Uso Racional y Eficiencia de la Energía** otorgado por la Secretaría Nacional de Energía, que por segundo año consecutivo entrega este reconocimiento a entidades del sector privado y público, así como colegios. El Banco fue merecedor del mismo por sus esfuerzos para gestionar la energía de la forma más eficiente a través del uso de energía renovable, instalación de equipos eficientes, medición constante del consumo, entre otros.



### Energía renovable

El uso de paneles solares en la sucursal de Brisas del Golf ha generado un ahorro de **50.90 MWh** totales desde su implementación, lo que representa un ahorro de **29 Ton de CO2**.

### Eco-eficiencia EN7

Como se ha reportado anteriormente contamos con cuatro sucursales certificadas LEED®: Clayton y Ciudad del Saber (LEED® Gold), Panamá Pacífico (LEED® Silver) y Versalles (LEED®). Adicionalmente, a finales de 2016 se creó el área de Administración de Imágenes y Documentos, con el cual se busca minimizar el uso del papel y aumentar la eficiencia. En el próximo Informe podremos reportar algunos resultados.

### Gestión de residuos EN1

En 2017 continuamos con nuestro programa de reciclaje para gestionar mejor nuestros residuos, junto con la empresa ERC de reciclaje. Con la continuidad del proveedor de reciclaje logramos maximizar resultados a la hora de reciclar los materiales y tener mejores resultados.

### Papel

En el 2017 recolectamos papel en el Centro Operativo y lo entregamos a la empresa recicladora para su posterior reciclaje. A pesar de que reciclamos un porcentaje menor, compramos menos por lo que estamos reforzando lo más importante, la reducción del consumo.

Indicador	2016	2017
Total comprado	178,411 Lbs	148,728 Lbs
Total reciclado	47,327.20 Lbs	36,472 Lbs
% Reciclado	29%	25%

### Material electrónico

Banco General debe desechar el material electrónico por su condición deteriorada o desactualización. Para que dicho material no termine en los vertederos, el banco realiza una venta especial para sus colaboradores y el sobrante se recicla. En 2017 se descartaron y reciclaron 3,204 libras de chatarra electrónica, las cuales incluyen monitores, CPU, laptops, impresoras, teléfonos, entre otros.

### Focos fluorescentes: Desecho correcto del mercurio

En el 2017 realizamos varias recolecciones y desechamos un total de 4,426 lámparas, una cantidad importante de mercurio que no llegará a vertederos y que puede afectar la salud de las personas y el medio ambiente.

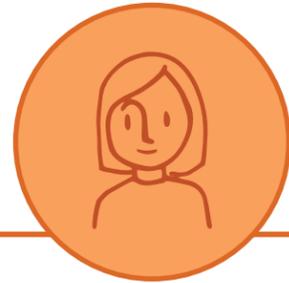
Indicador	Total de lámparas y bombillos desechados correctamente
2016	5,044
2017	4,426

Dentro del banco también recogemos otros materiales que no son tan usados, pero que igual causan un impacto. El plástico y aluminio se recoge usualmente en las cafeterías más grandes y el cartón corresponde a las cajetas de mensajería. En todos los casos aumentamos o mantuvimos el nivel de material recolectado.

### Otros materiales

Indicador	2017
Plástico	947 Lbs
Aluminio	1,101 Lbs

# Desarrollo de la Comunidad



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

## Desarrollo de la Comunidad

Banco General se involucra en la comunidad a través del apoyo financiero para ligas deportivas, eventos educativos, comunitarios y culturales. Sin embargo, su impacto mayor es a través de su programa de voluntariado y de la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de la labor social de Banco General.

## Programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción

Nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción, continuó su importante labor en 2017.

### Participación por pilar:

Grupo	# de actividades	Total de horas de voluntariado	Total de horas de actividades	Personas atendidas y/o beneficiadas	No. de VEA que participaron
Acompañamiento y Apoyo	163	13,724	646	15,963	2,674
Infraestructura y Cuidado del Planeta	25	2,040	141	957	397
Solidaridad	58	2,291	141	11,175	924
Voluntariado de Conocimiento	55	850	156	1,489	245
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>18,905</b>	<b>1,084</b>	<b>29,584</b>	<b>4,240</b>



Indicador	2013	2014	2015	2016	2017
Voluntarios activos*	2,918	2,846	3,109	3,189	3,300
% de voluntarios respecto a la fuerza laboral	75%	72%	72%	71%	71%
Número de actividades de voluntariado	192	184	272	239	301
ONG beneficiadas	18	19	24	21	26
Personas beneficiadas	15,335	21,808	23,347	15,993	29,584

\*Voluntarios activos se refiere a que participó en por lo menos una actividad de voluntariado durante el 2017.

### Pilares de trabajo

Nuestro programa de voluntariado corporativo se estructuró bajo cuatro pilares de trabajo, los cuales son una guía en la gestión social que se realiza:

- Apoyo y acompañamiento emocional
- Infraestructura y Cuidado del Planeta
- Solidaridad
- Voluntariado de Conocimiento

### Algunos logros específicos del 2017:

- ✓ Se estableció la nueva *Misión* de Vecinos en Acción, que define de forma clara el compromiso y propósito con la comunidad.
- ✓ Se estableció el mes de *septiembre* como *el mes del Voluntariado* de Banco General.
- ✓ *Mayor presencia de voluntarios* a nivel nacional en el rango de empresa privada en actividades de Olimpiadas Especiales y fuimos parte fundamental en la organización y desarrollo de los 3<sup>ros</sup> Juegos Latinoamericanos celebrados en nuestro país.
- ✓ Se contó con una mayor participación de los voluntarios respecto a otros años gracias a nuevas iniciativas como el mes del Voluntariado BG y el relanzamiento de Vecinos en Acción.
- ✓ Se estructuró el programa bajo cuatro pilares, que son una *guía para la labor social* que realizan los voluntarios.
- ✓ Se realizó un *relanzamiento de VEA Juvenil*, el mismo está conformado por hijos de colaboradores de Banco General, quienes están comprometidos con las obras sociales que se realizan.
- ✓ *Se realizaron 32 deseos* (Panamá, Chiriquí, Colón y Veraguas).
- ✓ Los niños y jóvenes del Centro de Casa Esperanza obtuvieron *mejores resultados en sus exámenes*, gracias a las tutorías de afianzamiento.
- ✓ Se profundizó la mística del voluntariado en Costa Rica, obteniendo como resultados una *mayor participación*.

## Gira Futurín por las escuelas

Como parte de su aporte al desarrollo de la comunidad, nuestra subsidiaria ProFuturo ha hecho especial énfasis en la promoción del ahorro en la niñez mediante el Club de Ahorro Futurín, un programa orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro, con el interés de contribuir a la formación y educación para procurar un mejor futuro de la sociedad panameña.

Desde el año 2010, se lleva a cabo en las escuelas la “Gira Futurín”, a través de la cual han logrado transmitir a más de 62,200 niños, de forma creativa y divertida, el mensaje sobre el beneficio de ahorrar y cuidar el planeta. En 2017 Futurín presentó un entretenido show de magia para promover el hábito del ahorro en 10,380 niños entre 4 y 8 años de edad.

Adicionalmente ProFuturo ha participado en diferentes eventos y ferias, en los que ha llevado el buen mensaje del ahorro y la conservación a cientos de niños y familias.



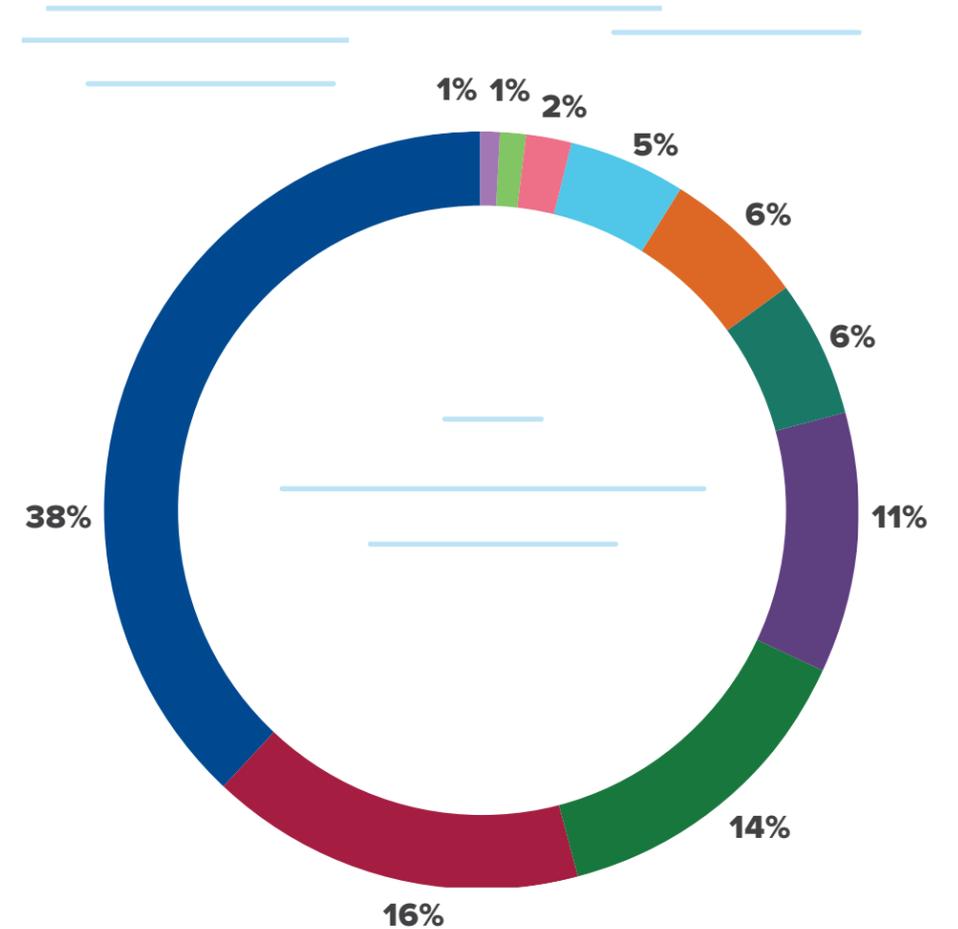
## Fundación Sus Buenos Vecinos

En el 2017, la Fundación Sus Buenos Vecinos hizo aportes por más de US\$4.7 millones apoyando a 170 organizaciones para el desarrollo de 245 programas sociales enfocados en cumplir con las necesidades básicas de la población: alimentación, salud y educación. Estas áreas de atención están alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible número 1, 2, 3 y 4 de las Naciones Unidas.

Los programas que apoyamos ayudan a suplir y/o complementar estas necesidades básicas para la población más vulnerable: niños y niñas, jóvenes, adultos, personas con discapacidad y adultos mayores.

Dando seguimiento a los reportes de los años anteriores actualizamos a continuación la información de los avances, nuevas iniciativas y culminación de programas.

## Donaciones por área de atención



- Educación
- Alimentación
- Salud
- Inclusión
- Obras Sociales
- Hogares Sustitutos
- Adultos Mayores
- Vivienda
- Autogestión
- Fortalecimiento de ONG

## EDUCACIÓN

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$1,882,439	US\$1,732,643	US\$1,786,579
ONG ejecutoras	57	52	61
Número de Programas	72	68	74

La educación es la herramienta fundamental para el desarrollo de un país, es por esta razón que continuamos invirtiendo en diversos programas enfocados en lograr esa transformación social, especialmente para las personas con menos oportunidades.

Apoyamos varios proyectos educativos a través de alianzas con diversas ONG, sin embargo nuestro mayor énfasis está en nuestros programas de becas y en el proyecto de la Escuela San Pedro Nolasco, ubicada en Burunga, Arraiján.

### Escuela San Pedro Nolasco

La Escuela San Pedro Nolasco es un proyecto educativo desarrollado en alianza con Asociación Pro Niñez Panameña, la Congregación de Religiosos Mercedarios y la Fundación Federico Humbert.

Es una escuela modelo avalada y apoyada por el Ministerio de Educación, lo que convierte este proyecto en una alianza público privada cuyo objetivo es formar académicamente y en valores a los estudiantes que asisten a la escuela.

- En 2017 se inició la **construcción del comedor** con capacidad para **250 estudiantes**.
- La escuela atiende un promedio de **60 niños en estimulación temprana** y un total de **271 estudiantes**, desde pre maternal a 4to grado.
- A partir de 2017 la Escuela San Pedro Nolasco está incluida en el **programa Panamá Bilingüe**, un aporte importante para el futuro de nuestros estudiantes.

Es importante mencionar que la escuela, por su modelo de educación integral y en valores, tiene un impacto positivo no solo en los estudiantes, sino también en la comunidad educativa y en los padres de familia que cada día se interesan más por la educación de sus hijos y participan de las diversas actividades que se ofrecen como complemento al plan del Ministerio de Educación.

### Programas de Becas

La Fundación ejecuta y administra dos programas de becas escolares y dos de becas universitarias, contando al cierre de 2017 con 238 becarios.

### Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia:

Son becas completas para estudiantes sobresalientes de escuelas públicas para asistir a una escuela privada de reconocida trayectoria durante toda la secundaria.

- En el 2017 celebramos la graduación de la segunda promoción de este programa con **26 jóvenes graduandos**.
- La **tasa de renovación** se mantiene en **97%** con 151 estudiantes becados para el año lectivo 2018.
- En la convocatoria de 2017 se recibieron **330 solicitudes de estudiantes** de la capital y las principales ciudades del interior y luego de un exhaustivo proceso de selección, **se otorgaron 24 nuevas becas** para el año lectivo 2018.
- Complementa el programa un **curso de inglés y orientación** en temas de desarrollo personal a los becarios.

### Becas Mi Buen Vecino:

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingresos familiares inferiores a US\$3,000.00. Cuenta en 2017 con 79 becarios.

- 9 estudiantes culminaron sus estudios secundarios en diciembre del 2017.
- Se aceptaron 16 nuevos estudiantes que empezarán sus estudios en el año lectivo 2018.
- La tasa de retención de becas de este programa está en 90%.

### Becas Universitarias:

#### Para egresados de Casa Esperanza

- Mantenemos 1 joven becario cursando estudios universitarios.

#### Apoyo a becados en universidades en el extranjero

- Con la Fundación Danilo Pérez mantenemos una alianza para cubrir los gastos de estadía de un alumno becado por el New England Conservatory of Music en Boston, Estados Unidos.
- Continuamos apoyando el programa de becas de la Universidad de Notre Dame.



## Otras alianzas que mantenemos en el área de la educación son:

- Con **Casa Esperanza**, el programa de atención integral para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de adolescentes en riesgo social del centro de Samaria y el Programa de atención educativa extraescolar en Santiago, que mantienen alejados de la calle a 392 niños y niñas.
- En mejoramiento de infraestructuras escolares reportamos:
  - Aportamos al equipamiento de la Sala de Estimulación Temprana “Tío Freddy” en el Centro Misionero Virgen de Guadalupe en el distrito de Ñurum, en Veraguas, en alianza con la **Asociación Pro Niñez Panameña**, la **Fundación Federico Humbert** y el Servicio Social de la **Academia Interamericana de Panamá**.
- Mantenemos alianzas con asociaciones dedicadas a brindarles terapias y clases especiales a niños con dificultades de atención y aprendizaje:
  - Con la **Fundación Valórate**, mantenemos el centro de Aguadulce, donde 73 niños y niñas reciben atención integral.
- Con **IPER- Instituto Panameño de Educación por Radio**, continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, que en 2017 logro que 6,889 alumnos adultos se matricularan en alfabetización, educación primaria, pre media y bachillerato. Adicionalmente, los apoyamos en el equipamiento del Salón de Audio Visual Federico Humbert.
- Continuamos apoyando las iniciativas encaminadas al desarrollo y formación integral de jóvenes en situación de riesgo social con **Fundación Amaneceres**, **Movimiento Nueva Generación**, **Gramo Danse**, **Gimnasio Kiwanis del Chorrillo** y **Centro de Mujeres Colonenses en Camino**, entre otros.
- En capacitación de docentes trabajamos con **Enseña por Panamá**, **Fundación ProEd** y la **Asociación de Becados Fullbright**.

## ALIMENTACIÓN

<i>Indicador</i>	2015	2016	2017
Inversión	US\$782,400	US\$828,400	US\$767,433
ONG ejecutoras	21	19	23
Número de Programas	28	27	32

Alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y siendo la erradicación del hambre y la mejora en la nutrición adecuada de niños, adultos y adultos mayores la línea de atención más constante de la Fundación Sus Buenos Vecinos desde su fundación hace 20 años, trabajamos en alianza con fundaciones que cuentan con comedores escolares y comunitarios a nivel nacional.

Damos un énfasis especial a la prevención de la desnutrición y recuperación de niños con desnutrición crónica o severa con Nutre Hogar con quienes desde hace más de dos décadas mantenemos el programa de la Galleta Nutritiva. Esta ración diaria de galletas especialmente formuladas suple de proteínas a 3,578 niños y niñas de las áreas más remotas de la comarca Ngabe e incluye además micronutrientes y desparasitantes. El programa también incluye control de peso y talla de los niños beneficiados.

También damos apoyo al funcionamiento de los centros de recuperación nutricional de Nutre Hogar en Santiago, Los Santos y Chiriquí y al sub centro de Buenos Aires de Ñurum.

En Darién continuamos apoyando a la Fundación Pro Niños del Darién aportando a la alimentación, educación y salud de 240 niños y niñas anualmente.



## SALUD

<i>Indicador</i>	2015	2016	2017
Inversión	US\$1,030,240	US\$669,222	US\$657,946
ONG ejecutoras	49	33	34
Número de Programas	59	51	49

Alineados con el objetivo número tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la mejora en la calidad de vida de las personas enfermas en situación de riesgo social es una de nuestras principales áreas de atención. Siendo el cáncer una de las enfermedades con mayor incidencia en la población panameña, destinamos recursos a las fundaciones y organizaciones que contribuyen a que estos pacientes puedan recibir una atención oportuna y de calidad. Destacan las alianzas con:

- **FundaCáncer**, con la **campana #YoLucho**, que este año se destinó a la creación de la Clínica de la Piel en la clínica ANCEC de Santiago de Veraguas. Esta será la primera clínica de este tipo en el interior del país.
- **Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)**, para el funcionamiento del albergue y sus campañas de recolección de fondos y concientización.
- **Asociación Nacional contra el Cáncer (ANCEC) y ANCEC** - capítulo de Veraguas, para campañas de prevención y para la construcción y equipamiento de la clínica ANCEC en Santiago.

## Otras alianzas en salud:

- **Fundación Obsequio de Vida**, con el programa de intervenciones para niños con problemas cardíacos, que ha logrado desde sus inicios impactar cientos de niños y niñas con afecciones cardíacas. En el 2017 asistió a 34 pacientes en jornadas quirúrgicas realizadas en Panamá con cirugías y estudios diagnósticos, y 15 pacientes que viajaron a Estados Unidos, Colombia y España a ser operados.
- **Abou Saad Shriners**, aportando para la estadía de 18 niños que fueron operados por quemaduras y/o condiciones ortopédicas en los Estados Unidos.
- Asimismo, mantenemos nuestra colaboración a organizaciones dedicadas a atender **pacientes VIH positivo**, atención a pacientes quemados y con enfermedades crónicas.
- Con la **Fundación Virgen del Pilar** pudimos contribuir con la estadía y alimentación de 5 pacientes de cirugías de trasplantes y sus familiares.

## INCLUSIÓN

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$544,199	US\$493,356	US\$511,859
ONG ejecutoras	23	21	19
Número de programas	37	34	30

### Entre las alianzas de más relevancia tenemos:

- **Olimpiadas Especiales de Panamá**, con quienes mantenemos una alianza desde su fundación junto a los Vecinos en Acción. Adicionalmente, este año se celebraron los Juegos Latinoamericanos con Panamá como país sede, donde participaron 806 atletas.

- Distribución de sillas de ruedas con **Fundación Pro Integración**. Esta alianza con Pro Integración y **Wheelchair Foundation** nos permitió en 2017 entregar 1,020 sillas de rueda. A partir del 2012 consolidamos otro acuerdo con FUNPROI e integramos un componente de coches especiales para personas con parálisis cerebral. Estos coches son hechos a la medida del paciente y en 2017 se entregaron 66 coches especiales mejorando la movilidad y la calidad de vida de estas familias.
- Terapias con **Asociación El Buen Samaritano** en Colón, Fundación Carmen Conte Lombardo en Coclé y CEPVAL en Panamá.
- Capacitación y asistencia a personas con visión limitada en alianza con **Unión Nacional de Ciegos, Club de Ciegos Colonenses y Patronato Luz del Ciego**.
- Estimulación y terapias para personas con autismo en **Fundación Enseñame a Vivir y Fundación Soy Capaz**.



*En 2017 se celebraron en Panamá los Juegos Latinoamericanos de Olimpiadas Especiales y la Fundación Sus Buenos Vecinos fue patrocinador.*

## ADULTOS MAYORES

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$248,270	US\$251,650	US\$234,984
ONG ejecutoras	14	12	13
Número de Programas	18	14	15

Nuestro compromiso con 11 hogares que se dedican a la atención de 318 adultos mayores se mantiene.

## HOGARES SUSTITUTOS

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$287,200	US\$280,751	\$274,327
ONG ejecutoras	14	12	12
Número de Programas	15	16	14

Continuamos apoyando a 12 hogares, donde se les da albergue y atención a un total de 500 niños en orfandad o que no pueden estar con sus familias por situaciones de riesgo social. Nuestras principales alianzas en esta área son:

- **Aldeas Infantiles SOS** donde apoyamos con la manutención de tres hogares (24 niños), en la Aldea de la ciudad de Panamá.
- **Ciudad del Niño** donde seguimos aportando a sus programas de tutorías e iniciativas deportivas para los niños y jóvenes que ahí residen.

## FILANTROPÍA Y CALAMIDADES

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$145,612	US\$231,189	US\$304,477.34
ONG ejecutoras	24	25	15
Número de Programas	32	28	20

Apoyamos aquellas asociaciones que tienen programas de alcance más limitado o que impulsan iniciativas comunitarias.

También contamos con fondos para calamidades o situaciones de emergencia.

## MEDIO AMBIENTE

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$10,400	US\$23,400	US\$27,800.00
ONG ejecutoras	2	4	4
Número de Programas	2	4	4

Siguiendo el punto 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, mantenemos iniciativas que buscan promover la conservación del medio ambiente y la educación ambiental.

Apoyamos a la **Fundación Roba Morena** con su feria mensual “Yo Reciclo” que promueve la cultura del reciclaje, la conservación de la naturaleza y el respeto al medio ambiente.

También apoyamos a la **Asociación Panamá Verde**, que realiza una limpieza anual de playas en alianza con otras organizaciones enfocadas en el ambiente.

Suscribimos un acuerdo a dos años para el proyecto “Manglares y ríos limpios” enfocado inicialmente en la recuperación del río Matías Hernández y que busca replicar el modelo en otros ríos de la ciudad de Panamá.

## VIVIENDA

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$82,829	US\$84,285	US\$100,227
ONG ejecutoras	2	2	2
Número de Programas	2	2	2

En el área de vivienda nuestra alianza con la fundación TECHO es la más importante, con ellos construimos, junto a los voluntarios de Banco General, 24 viviendas transitorias en las comunidades de Colinas del Lago y Bendición de Dios en Chepo.

Con la Fundación Nuestra Señora del Camino apoyamos con la construcción de 50 letrinas ecológicas en áreas de difícil acceso en la comarca Ngabe.

## AUTO-GESTIÓN

Indicador	2015	2016	2017
Inversión	US\$63,000	US\$62,000	US\$35,000
ONG ejecutoras	2	2	1
Número de Programas	2	2	1

Entre los programas más destacados se pueden mencionar el de Fundación Pro Artesana Panameña que capacitó a 43 mujeres en las áreas de Ñurum y Cañazas.

## FORTALECIMIENTO DE ONG

La Fundación Sus Buenos Vecinos, por su forma de trabajo en alianza con otras ONG tiene especial interés en el fortalecimiento institucional de las ONG para que los resultados se logren con mayores eficiencias, que sean medibles y así se alcancen los objetivos en los plazos propuestos.

Estamos trabajando en este objetivo en tres ejes de acción:

- Con el desarrollo de **Big Hearts** una herramienta tecnológica para la administración de ONG que es gratuita para las ONG que la requieran.
- A través de la **Cámara Panameña de Desarrollo Social**, la cual se estableció en el 2017 y cuyo objetivo es agremiar a las ONG dedicadas al desarrollo social para su visualización, profesionalización y ejercicio de la incidencia pública en temas relativos al sector.
- Con el apoyo a **Ponteenalgo.com**, un sitio para voluntariado que desde su lanzamiento en 2012 ha logrado compartir 1,800 oportunidades de voluntariado y que mantiene un directorio de ONG.
- En el 2017 participamos como patrocinadores del **Central American Donors Forum**, organizado por **The Seattle Foundation**, realizado en nuestro país y que fue un cónclave de gran valía para el intercambio de experiencias, el establecimiento de nuevas relaciones y tener una visión del progreso de la región en temas de desarrollo social.

Fuentes: Las cifras y estadísticas presentadas se extraen de los reportes que las ONG presentan a la Fundación Sus Buenos Vecinos y de Visual Eskema, aplicación en la cual se administra la información de la FSBV.

Las cifras de los programas Becas de Excelencia y Becas Mi Buenos Vecinos, que se manejan y ejecutan por la Fundación Sus Buenos Vecinos, se extraen de Visual Eskema y de Big Hearts que es una aplicación para el manejo de estos programas. Asimismo la información está contenida en los archivos de la Fundación.



# FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONDENSADO Y ESTADO DE ACTIVIDADES CONDENSADO

31 de diciembre de 2017

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



**KPMG**  
Apartado Postal 816-1089  
Panamá 5, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700  
Fax: (507) 263-9852  
Internet: www.kpmg.com

### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONDENSADOS

Junta de Síndicos  
Fundación Sus Buenos Vecinos

#### *Opinión*

Los estados financieros condensados, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2017, y el estado de actividades condensado, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2017.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados de la Fundación al 31 de diciembre de 2017, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

#### *Estados Financieros Condensados*

Los estados financieros condensados no incluyen las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros condensados y este informe de los auditores independientes, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos y el informe de los auditores independientes.

#### *Estados Financieros Auditados y Nuestro Informe de Auditoría*

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe con fecha 19 de enero de 2018. Nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros auditados incluye un asunto de énfasis relacionado con la base de contabilidad que se describe en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros han sido preparados para asistir a la Fundación con los requerimientos de información financiera referidos anteriormente. En consecuencia, los estados financieros podrían no ser apropiados para otro propósito. Nuestra opinión no se modifica con respecto a este asunto.

#### *Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros Condensados*

La administración es responsable por la preparación de los estados financieros condensados de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

#### *Responsabilidad del Auditor*

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de si los estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes con los estados financieros auditados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810 (Revisada), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

Panamá, República de Panamá  
19 de enero de 2018

## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

### Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2017

(Cifras en Balboas)

<u>Activos</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Depósitos en bancos	9,705,425	8,274,448
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	137,243	195,557
Mobiliario de oficina, neto de depreciación acumulada	0	1,637
Propiedad recibida en donación	0	15,000
<b>Total de activos</b>	<b>16,437,668</b>	<b>15,081,642</b>
<u>Pasivos</u>		
Otros pasivos	9,221	11,108
<b>Total de pasivos</b>	<b>9,221</b>	<b>11,108</b>
<b>Activos Netos</b>	<b>16,428,447</b>	<b>15,070,534</b>

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros auditados se encuentran disponibles en la página web de la Fundación.

Véase el Informe de los Auditores Independientes sobre los estados financieros condensados.

## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

### Estado de Actividades Condensado

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2017

(Cifras en Balboas)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Ingresos:</u>		
Donaciones recibidas	5,481,497	5,179,675
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	157,331	143,013
Dividendos recibidos	517,500	472,500
<b>Total de ingresos</b>	<b>6,156,328</b>	<b>5,795,188</b>
<u>Gastos</u>		
Donaciones otorgadas	4,638,633	4,565,821
Honorarios profesionales	65,453	55,200
Otros gastos, neto	94,329	93,348
<b>Total de gastos</b>	<b>4,798,415</b>	<b>4,714,369</b>
<b>Exceso de ingresos sobre gastos</b>	<b>1,357,913</b>	<b>1,080,819</b>

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros auditados se encuentran disponibles en la página web de la Fundación.

Véase el Informe de los Auditores Independientes sobre los estados financieros condensados.

# Comunicación de Progreso

## *Pacto Global de las Naciones Unidas*

### Principios de Derechos Humanos

PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.

PRINCIPIO 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.

#### *Valoración, políticas y objetivos*

Como se expresa claramente en nuestro Código de Ética y Conducta publicado en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), en Banco General nos comprometemos a llevar a cabo los negocios “en consonancia con el espíritu de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas”. En este sentido, contamos con políticas y procedimientos que dentro de la industria de la banca buscan asegurar el respeto por los derechos humanos, no ser cómplices en el abuso de ellos y promoverlos a través del apoyo a grupos vulnerables.

En nuestro Código, se detallan las reglas que rigen nuestro trato con los colaboradores, los proveedores, la comunidad y por supuesto los clientes. En nuestra Misión, Visión y Valores también expresamos nuestro compromiso con la integridad y el respeto hacia todos los grupos de interés de la organización.

Nuestro objetivo principal es reforzar todas estas políticas y procedimientos y tener sistemas de control para asegurarnos que se cumplan.

#### *Implementación*

Entre las iniciativas puntuales que podemos destacar, está el fortalecimiento constante de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social que vela porque nuestras decisiones de crédito evalúen riesgos no solo financieros, sino también ambientales y sociales que puedan atentar contra los derechos de las personas. Este Sistema fue implementando en Banco General en el 2009, y hoy día ya es parte de nuestro negocio. En la sección de Medio ambiente se detallan algunos avances.

En la sección de Nuestra Gente de este Informe, compartimos algunos temas importantes de nuestra relación con nuestros colaboradores en el cual se busca un trato justo y equitativo, una relación justa entre capital y trabajo y un ambiente laboral donde se promueva el respeto a los derechos de las personas.

En cuanto a nuestra inversión en la comunidad, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos trabajamos con decenas de ONG que luchan por los derechos fundamentales de las personas. Por ejemplo: apoyamos hogares sustitutos que a falta de una familia, ayudan a los niños a tener su derecho a un hogar, a la educación y la protección; apoyamos diversas ONG que luchan por los derechos a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y su inclusión en la sociedad; apoyamos a Probidsida y Aid for Aids que luchan por los derechos de las personas VIH positivo; apoyamos a Casa Esperanza, cuya lucha

contra el trabajo infantil y el derecho que tienen los niños a educarse, ha sido constante. Este apoyo no solo es económico sino también a través de nuestro voluntariado Vecinos en Acción.

#### *Medición de resultados*

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2017 se ven los avances y nuestros resultados en el tema de derechos humanos.

Indicadores relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR6, HR7, HR9, HR10, HR11, HR12

### Principios de Estándares Laborales

PRINCIPIO 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

PRINCIPIO 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

PRINCIPIO 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

#### *Valoración, políticas y objetivos*

En nuestro Código de Ética y Conducta se explican los principios y valores que rigen nuestra relación con la fuerza laboral. Más allá de lo que exige la ley, Banco General brinda a sus colaboradores la oportunidad de desarrollo

profesional a través de la Universidad Corporativa, beneficios para su salud, bienestar y calidad de vida, oportunidades de crecimiento en la empresa, la repartición voluntaria de utilidades entre el personal, entre otros.

Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva. Por ello, nos comprometemos a implementar iniciativas que buscan darles espacios y oportunidades a los colaboradores para expresar sus opiniones. Para ellos contamos con la encuesta de clima organizacional, buzones de correo electrónico y un ambiente de confianza entre las diversas jerarquías.

### *Implementación*

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2017 aparece detallado la implementación de estas políticas.

### *Medición de resultados*

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2017 se ven resultados en el tema de Prácticas Laborales. Un resultado muy alentador es nuestro saludable índice de rotación.

Indicadores relevantes del GRI: G4-11, LA1, LA2, LA4, LA9, LA10, LA11, LA13, LA14, LA15, LA16, HR1, HR5, HR6, HR9, HR11.

## Principios de Medio Ambiente

**PRINCIPIO 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**PRINCIPIO 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**PRINCIPIO 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

## *Valoración, Políticas y Objetivos*

En nuestro Código de Ética se expresa claramente nuestro compromiso con el consumo responsable y la promoción de la responsabilidad ambiental.

### *Implementación*

Para el 2017 podemos destacar la creación del área de Imágenes y Digitalización de Documentos, cuyo objetivo es empezar a digitalizar ciertos procesos bancarios lo cual hará el proceso más eficiente y más amigable con el ambiente.

También destacamos la mudanza de 1,800 colaboradores al Centro Operativo, un edificio que fue construido con altos estándares ambientales. De igual forma, seguimos promoviendo nuestro programa de reciclaje y midiendo y mejorando nuestros consumos energéticos.

En la sección Medio Ambiente hay más detalles sobre la implementación de estas políticas.

### *Medición de resultados*

En la sección Medio Ambiente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2017 se ven resultados en el tema.

Indicadores relevantes del GRI: EC2, EN1, EN2, EN3, EN4, EN6, EN7, EN15, EN16, EN19, EN27, EN29, EN33.

## Principios Anti-Corrupción

**PRINCIPIO 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### *Valoración, políticas y objetivos*

La Misión, Visión y Valores, así como el Código de Ética y Conducta de Banco General detallan nuestra valoración y políticas en cuanto a la anti-corrupción. Pero más allá de nuestras políticas formales, se promueve y vive una cultura corporativa basada en valores que viene desde el liderazgo. Esta es realmente la base para trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas.

### *Implementación*

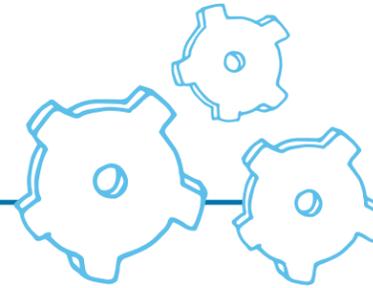
La industria de la Banca en Panamá y los países que operamos está estrictamente regulada para tener muchos sistemas de control. Esto lo detallamos en la sección de Gobernanza y Prácticas Justas de Operación.

### *Medición de resultados*

En las secciones de Gobernanza y Prácticas Justas de Operación se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.

Indicadores relevantes del GRI EC1, EC3, EC6, HR2, HR7, SO2, SO4, SO5, Y SO7.

# Índice de Contenido del Global Reporting Initiative GRI G4



## GRI G4 OPCIÓN "CORE" ESENCIAL

Opción: "Core"

Contenido de perfil

Estrategia y análisis

INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente	✓
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la empresa	✓
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en el reporte.	Perfil de la empresa	✓
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa	✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la empresa	✓
G4-9	Dimensiones de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra gente	✓
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Nuestra gente	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Prácticas justas de operación	✓
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización.	Principios de Estándares Laborales (COP)	✓
G4-14	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Gobernanza	✓
G4-15	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-16	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la empresa	✓

INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>PARAMETROS DEL REPORTE</b>			
G4-17	Empresas incluidas en los estados financieros consolidados de la organización.	Memoria anual y Estados Financieros, <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>	✓
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos.	Gobernanza	✓
G4-19	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe.	Gobernanza	✓
G4-20	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto dentro de la organización.	Gobernanza	✓
G4-21	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto fuera de la organización.	Gobernanza	✓
G4-22	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hubo ningún cambio	✓
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo ningún cambio	✓
<b>INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDER ENGAGEMENT)</b>			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza	✓
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza	✓
G4-26	Manera de stakeholder engagement, incluyendo frecuencia por tipo y grupo de stakeholder.	Gobernanza	✓
G4-27	Temas clave y preocupaciones que han surgido de este engagement y cómo hemos respondido.	Gobernanza	✓
<b>PERFIL DEL REPORTE</b>			
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe	✓
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe	✓
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe	✓
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice	✓
G4-33	Certificación externa	Página 37	✓
<b>GOBERNANZA</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Gobernanza, <a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>	✓
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Gobernanza. <a href="#">Código de Ética y Conducta</a>	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>			
<b>ECONÓMICO</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Gobernanza	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio ambiente	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatoria en los países en los que opera.	✓
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos.	✓
<b>PRESENCIA DE MERCADO</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nuestra gente	✓
EC6	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un Vicepresidente Ejecutivo no es panameño.	✓
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
EC8	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
<b>PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN</b>			
EC9	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas justas de operación	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
<b>MATERIALES</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente - consumo de papel	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizan materiales reciclados	✓
<b>ENERGÍA</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN5	Intensidad de la energía	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN6	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN7	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio ambiente- sucursales LEED	✓
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente - huella de carbono	✓
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente - huella de carbono	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)	No se ha medido	✓
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se ha medido	✓
EN19	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio Ambiente- huella de carbono	✓
EN20	Emisión de sustancias ozono-depletantes (ODS)	No se ha medido	
EN21	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No se ha medido	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN27	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Medio ambiente - LEED, reciclaje	✓
<b>GENERAL</b>			
EN33	Efectos ambientales negativos actuales y potenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas.	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro.	✓
<b>SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>EMPLEO</b>			
LA1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Nuestra gente	✓
LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No hay empleados que trabajen media jornada	✓
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.	✓
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>			
LA4	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos.	✓
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente	✓
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra gente	✓
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente	✓
<b>IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>			
LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra gente	✓
<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA TEMAS LABORALES</b>			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales.	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación	✓
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y MECANISMOS DE RECLAMOS</b>			
LA16	Quejas de prácticas laborales presentadas, evaluadas y resueltas a través de mecanismos de reclamos formales.	No hubo quejas presentadas a través de reclamos formales.	✓
<b>SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	A través del sistema de gestión de riesgo ambiental se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
HR2	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Gobernanza, Seguridad y Cumplimiento	✓
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados.	✓
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR4	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios.	✓
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS	✓
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS	✓
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Gobernanza	✓
<b>EVALUACIÓN</b>			
HR9	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Medio Ambiente, SGAS	✓
<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR TEMAS DE DERECHOS HUMANOS</b>			
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de derechos humanos	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios de derechos humanos pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación.	✓
HR11	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterios, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental	✓
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>			
HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No hubo quejas	✓
<b>SOCIAL: SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
SO2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
<b>CORRUPCIÓN</b>			
SO3	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	A través del área de Riesgo Operativo, se promueve el análisis integral de riesgo operativo de todas las áreas, esto incluye riesgos relacionados a la corrupción. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos	✓

SO4	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza	✓
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.	✓
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Banco General no hizo aportaciones financieras o en especie a ningún partido político o institución relacionada en ningún país donde tiene operaciones.	✓
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	✓ pág. 37
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No hubo multas	✓ pág. 37
<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD</b>			
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de sus impactos en la sociedad.	Prácticas justas de operación	✓
SO10	Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas.	Prácticas justas de operación	✓
<b>MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD</b>			
SO11	Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos.	No se presentaron quejas.	✓
<b>SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>			
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios.	✓
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo incumplimiento.	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Relación con los clientes.	✓
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Nuestro Código de Ética y Conducta detalla nuestra política en cuanto a comunicaciones y marketing; además cumplimos al 100% con la normativa en países donde operamos	✓
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo incidentes.	✓
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No hubo reclamaciones.	✓
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No hubo multas.	✓

# Carta de certificación externa



KPMG  
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y  
Calle 56 Este, Obarrio  
Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700  
Website: kpmg.com.pa

## Carta de Verificación

A los lectores de este Informe:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias (en adelante "Banco General") por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 (en adelante "el Informe"). La información revisada se circunscribe a los asuntos referenciados en la sección denominada "Índice" del Informe.

En cuanto a la información financiera incluida en dicho Informe, nuestra labor se ha limitado a comprobar que proviene de las cuentas anuales de Banco General, las cuales han sido auditadas por terceros independientes.

La Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 de la "Guía de Indicadores del *Global Reporting Initiative*".

La Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones también es responsable de la Información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de Banco General en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir un informe referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2017.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada, es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que proporciona.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Verificar la consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales y Específicos de los sistemas o documentación interna.
- Entrevistar a la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones para entender los procesos de los que dispone Banco General para determinar el nivel de gestión de los aspectos materiales y la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Entrevistar al personal pertinente de Banco General sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno de la empresa, ética e integridad.
- Entrevistar al personal de Banco General responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe 2017, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Revisar la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de *Global Reporting Initiative* para la preparación de Informes según la opción de conformidad esencial.

- Analizar la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño de sostenibilidad de Banco General.
- Verificar que la información financiera reflejada en el Informe, ha sido extraída de las cuentas anuales de Banco General, auditadas por terceros independientes.
- Visitar y realizar revisión por muestreo de información e indicadores GRI, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos, en los sitios descritos a continuación y seleccionados según un análisis del riesgo:
  - Oficinas Corporativas – Centro Operativo
  - 1 sucursal de la Ciudad Panamá
  - Oficinas de la Fundación Sus Buenos Vecinos
- Revisar por muestreo la información generada por la organización y presentada a nivel consolidado y/o por país, en aspectos y datos considerados materiales por parte de Banco General. El detalle de países donde Banco General tiene presencia, y en consecuencia aportaron información para el desarrollo del Informe, son los siguientes:
  - Panamá, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, El Salvador y Perú.

Nuestro equipo multidisciplinario ha incluido especialistas en temas relacionados con el desempeño social, ambiental y económico.

Con base en los procedimientos realizados y previamente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recopilados en el Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2017 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, que existan desviaciones u omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para elaboración de Reportes de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 de la "Guía de Indicadores del *Global Reporting Initiative*" del Informe.

En documento por separado hemos proporcionado a la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Ese informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

- Seguimos recomendando el desarrollo de un Cuadro de Mando Ejecutivo, que muestre periódicamente el desempeño del Programa de Sostenibilidad del Banco. En este mismo sentido, recomendamos la creación de un control de los archivos que sirven de fuente para información del reporte, con la finalidad de documentar adecuadamente los procesos de extracción de la información, así como reforzar las medidas de seguridad de dichos archivos para asegurar la consistencia y comparabilidad de los datos presentados año a año, así como evitar posibles pérdidas de información.
- Continuar con el proceso de revisión, validación y rectificación de la mecánica para contar con información en tiempo real, con el esfuerzo de los propietarios de la información en las Unidades de Negocio del Banco, con el objetivo de: continuar evolucionando desde la cultura anterior de "generación de reportes ad-hoc" a una de "gestión continua de temas en sostenibilidad", en la cual la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicación genera valor por medio del análisis continuo metas, objetivos y desviaciones.

Atentamente,

19 de marzo de 2018  
Panamá, República de Panamá

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017

### EDICIÓN

Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial

### DISEÑO

Kiosco Creativo

### FECHA DE EDICIÓN

Marzo, 2018

Este informe es divulgado en el sitio web de Banco General: [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

Publicamos un resumen ejecutivo de este informe en un diario de distribución masiva.

Este informe social también se encuentra disponible en el sitio web del pacto global: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org), como parte de nuestro compromiso por ser empresa firmante.

Con este informe social, Banco General cumple 12 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.



**Banco General**  
sus buenos vecinos

Tel: (507) 303-5307 Fax: (507) 303-5305

[www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) [egin@bgeneral.com](mailto:egin@bgeneral.com)

Apartado/P.O. Box 0816-00843, Panamá, República de Panamá

*Mantener vivos sus valores  
es nuestro compromiso.*

