# Reporte de Banca Responsable 2024

Criterios ASG

Banco General | 70 AÑOS

Reporte de Banca Responsable (Criterios ASG) **2024**

# Contenido


I. Mensaje del Presidente p. 3

II. Sobre este reporte p. 4

III. Quiénes somos p. 5

IV. Nuestro enfoque ASG p. 9

V. Ambiente p. 14
- a. Cambio climático p. 14
- b. Financiamiento sostenible p. 14
- c. Prácticas responsables p. 15
- d. Riesgo ambiental y social p. 24

VI. Social p. 25
- a. Nuestra gente p. 25
- b. Inclusión financiera p. 33
- c. Atención y satisfacción del cliente p. 36
- d. Proveedores p. 37
- e. Fundación Sus Buenos Vecinos p. 38
- f. Vecinos en Acción p. 41

VII. Gobernanza p. 43
- a. Junta Directiva y Alta Gerencia p. 43
- b. Políticas y procedimientos p. 44
- c. Cultura de riesgo p. 44
- d. Cultura ética y responsable p. 45
- e. Ciberseguridad y privacidad de datos p. 45
- f. Derechos Humanos p. 46

VII. Estándares GRI p. 47

IX. Principios de Banca Responsable p. 51

# Mensaje del Presidente

El 2024 fue un año retador, en el que nuestra economía mantuvo un crecimiento moderado y enfrentamos grandes desafíos económicos en Panamá y la región. Pero, gracias a un equipo humano comprometido, profesional y con una calidad excepcional, Banco General tuvo resultados financieros extraordinarios manteniendo una amplia liquidez, sólidos indicadores de capitalización y el liderazgo en el mercado.

Al 31 de diciembre de 2024, hemos sobrepasado la cifra de 1.8 millones de clientes, representando aproximadamente un 59% de la población panameña en mayoría de edad que tienen una relación con Banco General. No tomamos esta confianza a la ligera; la honramos con humildad y responsabilidad, avanzando con una estrategia de sostenibilidad cada vez más robusta y orientada a las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad.

En materia de sostenibilidad, dimos un gran paso con la ejecución de un ejercicio de doble materialidad, que definió nuestras prioridades y acciones a corto y mediano plazo en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este esfuerzo nos permite enfocar mejor nuestras iniciativas para generar un impacto significativo.

En el frente ambiental, continuamos trabajando en nuestra meta de reducir 33% la huella de carbono de nuestra propia operación y alcanzar la neutralidad de carbono. En 2024, instalamos paneles solares en 10 nuevas sucursales, alcanzando un total de 22 sucursales y nuestro Centro Operativo equipados con esta tecnología. Además, en 2024, adquirimos 64 nuevos autos eléctricos, completando así la transición de toda nuestra flota de sedanes a un total de 71 vehículos eléctricos.

Adicionalmente, dimos un paso importante en nuestro compromiso ambiental y en preparación para las exigencias regulatorias futuras, a través de una consultoría climática que duró 9 meses y en la que fortalecimos nuestra gobernanza climática, iniciamos la incorporación del riesgo climático en nuestros procesos de evaluación de riesgo, hicimos un primer ejercicio de medición de huella de carbono Alcance 3 y trazamos una ruta para la descarbonización de nuestra cartera financiada, que iniciaría con la sensibilización y educación de nuestros clientes empresariales.

De igual forma, nos sentimos orgullosos de haber participado en la confección de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá y ser parte del primer grupo piloto de bancos que incorporaremos esta taxonomía a nuestra operación.

En el frente social, en el que estamos trabajando en iniciativas de inclusión financiera, nos llena de orgullo reportar que más de 48,000 personas que nunca habían accedido a un préstamo con una institución financiera, recibieron un préstamo de Banco General. Esto nos demuestra que estamos abriendo el acceso al crédito de forma responsable a un grupo de personas que antes no lo tenían. Esto, gracias a que el 84% de nuestros clientes están activos en canales digitales y pueden ser sujetos de crédito. De igual forma, en 2024 nuestras iniciativas de educación financiera alcanzaron a más de 4,000 personas con capacitaciones presenciales orientadas al uso responsable de productos y servicios bancarios.

**"...trazamos una ruta para la descarbonización de nuestra cartera financiada, que iniciaría con la sensibilización y educación de nuestros clientes empresariales".**

Como siempre, seguimos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, quienes son nuestro mayor activo. Por ello, en 2024 adquirimos un terreno en Panamá Oeste para construir un nuevo Centro Operativo que ampliará el número de oficinas disponibles y mejorará la calidad de vida de más colaboradores.

Seguimos comprometidos con nuestra comunidad y a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos destinamos más de $12 millones en apoyo a 125 organizaciones sin fines de lucro y en programas propios, enfocando más del 60% del presupuesto en proyectos educativos.

Este es solo un breve resumen de lo que se reporta en nuestro Reporte de Banca Responsable 2024, un documento que busca rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés sobre cómo incorporamos los criterios ambientales, sociales y de gobernanza a nuestra operación.

Nos mantenemos alineados y comprometidos con los Principios de Banca Responsable, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, siempre fieles a nuestros valores y visión que buscan contribuir al desarrollo de una mejor sociedad y país.

**Juan Raúl Humbert**
Presidente

# Sobre este reporte

Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2024 y metas propuestas para los próximos años.

El contenido y la estructura de este Reporte se basan en criterios ambientales, sociales y de gobernanza definidos como materiales e importantes por nuestra organización, así como en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este reporte, además, utilizamos como referencia los estándares universales del Global Reporting Initiative y los Principios de la Banca Responsable.

**Verificación externa**
La información incluida en este Reporte de Banca Responsable periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, ha sido verificada por KPMG, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, con el alcance indicado en su Informe de Verificación que se encuentra al final de este reporte. KPMG fue elegido como agente verificador por aprobación del Comité de Responsabilidad Empresarial.

**Alcance del Reporte**
Este Reporte cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y se hace anualmente, cubriendo el mismo periodo que los Estados Financieros; el último Reporte publicado corresponde al año 2023.

Cuando se habla de Banco General en este reporte, se debe asumir que incluye a todas sus subsidiarias y operaciones regionales. Cuando los datos no están disponibles para oficinas regionales o no se proporcionan para una subsidiaria, se indica con los datos presentados. Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Reporte ASG 2024 refleja mayormente las iniciativas y avances en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza de las oficinas en Panamá y se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones. Cabe destacar que, en el periodo del reporte, no hubo ninguna fusión, adquisición o escisión de otra entidad.

**Actualizaciones de información**
En este reporte, no hay actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores.

**Otras consideraciones**
En este reporte y en el cuadro de indicadores GRI, consideramos como comunidad local a Panamá. 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 Reporte debe ser revisado junto a nuestros Estados Financieros Consolidados, nuestro Código de Ética y Conducta, y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que se encuentran disponibles en www.bgeneral.com.

Para preguntas o sugerencias, puede contactar al área de Comunicaciones Corporativas y Desarrollo Social (jsouter@bgeneral.com).

# Quiénes somos

Banco General, S.A. es una institución financiera que opera bajo Licencia General otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual le permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá y el exterior.

La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. y subsidiarias es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex). Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (60%) y 490 accionistas registrados (40%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex). La sede central de Banco General, S.A. es en Panamá y también cuenta con un banco en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú.

Banco General, S.A. y subsidiarias fue fundado en 1955 como el primer banco privado de capital panameño y ofrece a sus clientes una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo banca de consumo, banca empresarial, banca patrimonial y de inversión, seguros y reaseguros, fondos de pensiones y cesantías y casa de valores.

En Panamá, que representa el 97% de la operación de Banco General, el banco atiende a todos los segmentos de la población, incluyendo personas con empleos formales del sector privado y público desde salario mínimo, así como trabajadores informales, emprendedores, pequeñas, medianas y grandes empresas nacionales e internacionales.

En Panamá, Banco General cuenta con más de 1.8 millones de clientes; en Costa Rica, la operación es más pequeña, cuenta con 7,740 clientes y, a nivel regional, en las oficinas de representación, atendemos a 215 clientes corporativos.

En cuanto a su cadena de valor, Banco General cuenta con más de 3,000 proveedores activos incluyendo contratistas y mayoristas, que brindan productos y servicios para la operación. En la sección Proveedores, explicamos más a fondo la data de proveedores.

# Banco General en cifras

**Total de Activos:**
**$19,447,499,026**

**Total de Patrimonio:**
**$3,172,658,879**

**Utilidad Neta:**
**$784,537,218**

+5,000
**colaboradores**

+615
**cajeros automáticos**

**74**
**sucursales**

**+1.8 millones**
de clientes (naturales y jurídicos)

**+1.5 millones**
clientes afiliados al app

**+1.5 millones**
clientes registrados en Yappy

**+27,000** empresas afiliadas a Yappy Comercial

# Banco General, S.A. y Subsidiarias

**Overseas Capital Markets Inc.**
Banca internacional y reaseguros

**General de Seguros, S.A.**
Seguros y reaseguros

**BG Valores, S.A.**
Casa de valores

**BG Trust Inc.**
Administración de fideicomisos en Panamá

**ProFuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, S.A.**
Administración de fondos de pensiones y cesantías

**Yappy, S.A.**
Procesador de pagos entre personas y comercios

**BG Investment Co. Inc.**
Casa de valores y administrador de inversiones

**Banco General (Costa Rica), S.A.**
Banco Universal

**Vale General, S.A.**
Administración y comercialización de vales alimenticios en Panamá

# Premios y reconocimientos 2024

## GLOBAL FINANCE
Best Bank in Panama 2024

## LATIN FINANCE
Bank of the Year Panama 2024

## EUROMONEY
Panama's Best Bank for Corporates 2024
Panama's Best Bank for ESG 2024

## MERCO
#1 Empresas con Mejor Reputación en Panamá 2024

#1 Empresa más Responsable en Panamá 2024

# Compromisos: Pacto Global de las Naciones Unidas y Principios de Banca Responsable

En 2001, Banco General se convirtió en la primera empresa panameña en adherirse al **Pacto Global de las Naciones Unidas,** reafirmando nuestro compromiso con sus diez principios fundamentales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En 2019, fortalecimos esta visión al alinearnos con los **Principios de Banca Responsable,** una iniciativa global que guía a las instituciones financieras en la integración de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en sus operaciones. Estos compromisos reflejan nuestra dedicación a generar un impacto positivo en la sociedad y el entorno, contribuyendo activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

# Calificaciones

## Standard & Poor's
Grado de Inversión (BBB/A-2)
Perspectiva estable
1997-presente
Fecha del último reporte:
2 de diciembre de 2024

## Moody's
Grado de Inversión
(Baa3/P-3)
Perspectiva negativa
2017-presente
Fecha del último reporte:
2 de diciembre de 2024

## Fitch Ratings
Grado de Inversión
(BBB-/F3)
Perspectiva estable
1997 – Presente
Fecha del último reporte:
6 de noviembre de 2024

# Desempeño Económico

| Desempeño Económico | | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Valor Económico directo creado (Ingresos menos provisiones más comisiones netas) | | $1,457.618,165 | $1,651,815,565 |
| Valor Económico distribuido | | $1,210,934,102 | $1,435,042,150 |
| Costos de Operación | | $141,761,230 | $148,159,117 |
| Salarios y beneficios para colaboradores | | $189,660,469 | $202,828,221 |
| Pagos a proveedores de Capital | | $763,628,507 | $963,942,801 |
| **Pagos a gobiernos (por país)** | | | |
| | Panamá | $103,409,841 | $108,252,923 |
| | Costa Rica | $1,959,204 | $1,055,637 |
| Inversión en la comunidad | | $10,514,851 | $10,803,451 |
| Valor Económico Retenido | | $246,684,063 | $216,773,415 |
| Dividendos Pagados | | $443,000,000 | $576,300,000 |
| Impuestos Diferidos | | $8,967,850 | $8,536,197 |
| Utilidad Neta | | $680,716,213 | $784,537,218 |

Para más información, le agradecemos referirse a los Estados Financieros Consolidados de Banco General, S.A. en www.bgeneral.com/estadosfinancieros.

# Nuestro enfoque ASG

Desde su fundación en 1955 como el primer banco privado de capital panameño, Banco General ha estado comprometido con una cultura basada en valores que priorizan el correcto actuar y la responsabilidad hacia todos sus grupos de interés. Este compromiso se ha mantenido vigente a lo largo de nuestra historia, y al consolidarnos como un banco líder en la plaza, reconocemos nuestra responsabilidad de fortalecer y promover criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Nuestra trayectoria en sostenibilidad se destaca porque fuimos la primera empresa panameña en adherirse al Pacto Global de las Naciones Unidas en 2001 y, más recientemente, en 2019, alinear nuestras operaciones con los Principios de Banca Responsable. Estos compromisos reflejan nuestra determinación de impactar positivamente a la sociedad y contribuir activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

A nivel local, hemos sido líderes en promover la adopción de criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Esto lo hemos hecho presidiendo la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá durante los últimos 3 años. Cabe destacar que en 2018 fuimos miembros fundadores del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá que hoy cuenta con 20 miembros.

Un hito significativo del 2024 ha sido nuestra participación activa en el desarrollo y publicación de la **Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá,** un documento liderado por el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles de Panamá, al cual pertenecemos. Este esfuerzo culminará con nuestra participación en el plan piloto previsto para iniciar en 2025, consolidando nuestro rol como un actor clave en la transición hacia una economía más sostenible.

# ¿Cómo priorizamos nuestros enfoques ASG?

Como hemos reportado los últimos años, nos hemos enfocado en alinearnos a los ODS, a los planes de desarrollo social de nuestro país, y al contexto local e internacional para definir nuestras áreas de acción prioritarias. Además, realizamos un Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025 que hemos estado ejecutando en los últimos años.

Sin embargo, en el segundo semestre de 2024, dimos un paso importante más en esta dirección al realizar, por primera vez, un Estudio de Doble Materialidad en colaboración con una consultora especializada. Este ejercicio nos permitió identificar los temas que deben ser prioritarios en nuestra agenda ASG, analizando no solo el impacto que generamos en nuestro entorno, sino también cómo los factores externos nos afectan. Este estudio nos permitirá, de aquí en adelante, ir afinando más nuestro enfoque.

La metodología del estudio incluyó:

1. **Identificación** de temas potencialmente relevantes a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas similares.
2. **Priorización** de temas con base en las opiniones de nuestros distintos grupos de interés y la perspectiva estratégica del Banco.
3. **Construcción y validación** de una matriz de materialidad que integra los temas más relevantes.
4. **Incorporación de materialidad financiera,** utilizando los temas establecidos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria financiera.

Este ejercicio resultó en la identificación de 16 temas materiales clave:

- Gestión de procesos eficientes
- Inversión en proyectos de educación
- Educación financiera
- Atención y satisfacción del cliente
- Capacitación y desarrollo del talento
- Impacto social
- Inclusión financiera
- Ecoeficiencia operacional
- Ciberseguridad
- Gobierno corporativo
- Innovación de productos y servicios
- Financiamiento sostenible a clientes
- Gestión de emisiones de GEI
- Ética y anticorrupción
- Diversidad e inclusión
- Riesgos físicos del cambio climático

## MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

Los temas materiales que fueron identificados en el estudio, no solo confirman la relevancia de iniciativas que ya forman parte de nuestra estrategia, como educación e inclusión financiera, sino que también resaltan otras áreas que están tomando mayor relevancia, como la ecoeficiencia y la gestión de emisiones GEI. En particular, el riesgo climático ha sido abordado este año a través de una consultoría climática, cuyos resultados detallaremos en la sección "Ambiente".

Por ello, continuaremos ejecutando nuestro Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025, cuyos avances presentamos en este Reporte, pero también incorporaremos nuevos temas a nuestra estrategia. Al momento de redactar este Reporte, aún estamos reestructurando y reevaluando nuestros temas materiales, para enfocarnos aún más en los mismos, pero sabemos que vamos en la ruta correcta.

# Plan Estratégico 2023-2025

Reafirmamos que nuestras acciones están orientadas hacia el bienestar de nuestros grupos de interés, quienes son el núcleo de nuestra estrategia de sostenibilidad. Operamos en un país pequeño, con una idiosincrasia única y un entorno cambiante, pero entendemos que nuestra responsabilidad es grande y las expectativas hacia nosotros son altas. Este compromiso nos impulsa a seguir siendo un referente de sostenibilidad en el país, alineando nuestra operación con las necesidades de la sociedad y el entorno.

A continuación, presentamos un resumen de los avances de nuestro Plan Estratégico 2023-2025:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## Cambio climático

**Reducir la huella de carbono de nuestra propia operación en 33% para 2025**

**(año base 2021)**

**Acciones tomadas en 2024:**

- Instalación de paneles solares en 10 sucursales
- Compra de 64 vehículos eléctricos para reemplazo de flota vehicular de sedanes
- Cambio de equipo de aires acondicionados y luminarias LED en varias sucursales

**Ser carbono neutral en nuestra propia operación para el 2025**

**Acciones tomadas en 2024:**

- En alianza con ProEco Azuero, sembramos una hectárea de plantones en el Corredor Biológico de Los Santos
- Continuamos evaluando posibles proyectos de reforestación para compensación como medida transitoria

**Financiar $105MM en energía solar en el portafolio corporativo al 2025**

**Acciones tomadas en 2024:**

- Continuamos promoviendo agresivamente el producto de paneles solares para empresas con tasas subsidiadas.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE · 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES · 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES · 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

## Inclusión financiera

**Crecer y fortalecer nuestro programa de educación financiera impactando a más personas: 10,000 al 2025**

**Acciones tomadas en 2024:**

- Incrementamos el número de charlas presenciales dictadas: 4,395 charlas
- Lanzamos una serie de cinco micro cursos de finanzas personales en línea

**Incluir a más personas en el sistema financiero a través de productos y servicios innovadores y accesibles para todos**

**Acciones tomadas en 2024:**

- Se lanzó la funcionalidad de apertura de Plazo Fijo a través del app
- Se otorgaron créditos a más de 48,000 personas que nunca habían tenido un crédito con una institución financiera
- Se continuó con el crecimiento de Yappy, llegando a tener más de 1.5 millones de clientes y un promedio de $101 millones de transacciones a comercios por Yappy al mes

1 FIN DE LA POBREZA · 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD · 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO · 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

## Inversión en educación

**Invertir $10 millones en programas educativos en Panamá al 2025, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos**

**Acciones tomadas en 2024:**

- Crecimiento de estudiantes en el Centro ¡Supérate! Santiago
- Construcción de nuevo edificio para el Centro ¡Supérate! Santiago
- Ampliación de nuestra beca universitaria, con tres nuevos becados

1 FIN DE LA POBREZA · 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD · 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES · 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

# Apoyando los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aunque creemos que nuestro negocio y nuestros programas ambientales y sociales contribuyen a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, estos son en los que más podemos tener un impacto estratégico, a través de nuestras operaciones, actividades y relación con los clientes y la comunidad:

| ODS | | Nuestras acciones |
|---|---|---|
| 1 | Fin de la pobreza | Desarrollamos y ofrecemos productos financieros de bajo costo, como cuentas de ahorros, seguros básicos, la plataforma de pagos Yappy, entre otros servicios, que ayudan a las personas a formalizar su vida financiera. Adicionalmente, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, aportamos a múltiples programas sociales que buscan impactar las diversas dimensiones de la pobreza. |
| 4 | Educación de calidad | Más del 60% de la inversión anual de la Fundación Sus Buenos Vecinos se dirige a programas educativos de calidad, teniendo un impacto directo en la vida de miles de estudiantes. También, a través de nuestro programa de educación financiera, aportamos en nuestra responsabilidad hacia el cliente bancario. |
| 7 | Energía asequible y no contaminante | Promovemos la adopción de energías renovables en el país ofreciendo financiamiento para paneles solares y autos eléctricos con tasas subsidiadas; adicionalmente, en nuestra propia operación hemos aumentado el uso de energía renovable en los últimos años. |
| 8 | Trabajo decente y crecimiento económico | La banca es un motor de nuestra economía, y a través del financiamiento aportamos al crecimiento de diversos sectores económicos del país. De igual forma, promovemos el acceso a servicios financieros a pequeñas y medianas empresas. Además, somos un gran empleador, con más de 5,000 colaboradores, quienes tienen trabajo decente y productivo. |
| 11 | Ciudades y comunidades sostenibles | Proveemos financiamiento para el desarrollo de viviendas de bajo costo e interés social, así como préstamos hipotecarios para las mismas. |
| 12 | Producción y consumo responsables | Hemos tomado diversas acciones para usar de forma eficiente los recursos naturales, incluyendo la reutilización del agua, reducción del uso de papel, consumo de energía eléctrica, y la promoción de esto con nuestros clientes. |
| 13 | Acción por el clima | Aportamos a los compromisos de Panamá en el Acuerdo de París a través de nuestros esfuerzos de reducción de huella, financiamiento de paneles solares empresariales y a nivel residencial, así como autos eléctricos con tasas subsidiadas. Además, hemos incorporado el riesgo climático a nuestro proceso de otorgamiento de crédito a nivel empresarial. |
| 17 | Alianzas para cumplir los objetivos | A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, trabajamos en alianza con 125 organizaciones sin fines de lucro. |

# ¿Quiénes son nuestros grupos de interés y cómo los escuchamos?

| Guía de interés | Método de comunicación | Frecuencia | Nuestras acciones |
|---|---|---|---|
| Accionistas | Junta General de Accionistas | Anual | El 16 de abril de 2024 se realizó la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG. |
| | 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. La oficina se encuentra ubicada en Torre Banco General. |
| | 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 | Desayunos con el Presidente | Periódico | Desayunos presenciales con el Presidente de Banco General, con participación voluntaria y por orden de inscripción. |
| | Línea segura | Permanente | Línea telefónica disponible para todos los colaboradores donde se pueden hacer denuncias de violaciones al Código de Ética y Conducta de forma anónima. |
| Clientes | Buzones de sugerencias 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 analizadas por el área de Servicio al Cliente. |
| | Atención a Clientes | Permanente | Centro de llamadas disponible en horario extendido. |
| | Atención a clientes por chat y WhatsApp | Permanente | Los clientes pueden “chatear” con ejecutivos de Atención a Clientes a través de www.bgeneral.com. |
| Proveedores | Gerencia de compras | Permanente | El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores. |
| Comunidad | Visitas a proyectos | Permanente | En el 2024 visitamos el 50% de programas y proyectos sociales que apoyamos, así como nuevos proyectos. |
| | Citas personales | Permanente | El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas OSFL 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 |

# Ambiente

## Cambio climático

El cambio climático es uno de los principales retos que enfrenta la humanidad, y aunque Panamá es un país privilegiado con gran biodiversidad y es uno de los pocos países carbono negativo, también enfrenta grandes retos ambientales. Por ello, el cambio climático es uno de los enfoques de nuestra Estrategia de Banca Responsable.

Nuestro país cuenta con un Plan de Acción Climática, y alineados a él, así como al Acuerdo de París, en 2024 avanzamos significativamente en nuestros esfuerzos para incorporar el cambio climático en nuestros procesos de gestión de negocios y de riesgos y, además, continuamos con programas para tener un impacto inmediato y positivo en nuestra comunidad.

Nuestro enfoque este año fue aprender e incorporar conocimientos técnicos relacionados al cambio climático a la organización, en alianza con consultores expertos, como parte de nuestro Plan Estratégico, así como impulsar iniciativas de financiamiento sostenible.

### Cambio climático: en camino hacia la neutralidad de carbono

*Consultoría climática*

El principal logro en materia ambiental de 2024 se llevó a cabo dentro del marco de una consultoría climática que abarcó 4 objetivos principales:

1. Fortalecer la gobernanza climática de Banco General;
2. Incorporar el riesgo climático en la evaluación de riesgos de nuestro portafolio empresarial;
3. Medir la huella de carbono Alcance 3, incluyendo la huella financiada;
4. Establecer objetivos de descarbonización para la cartera

# A continuación, desglosamos los resultados y avances de cada objetivo:

## 1 Fortalecer la gobernanza climática de Banco General

Como primer paso, los consultores realizaron una evaluación de la madurez de Banco General en gobernanza climática, basados en los Principios de Banca Responsable, los Principios Rectores del World Economic Forum para Gobernanza Climática, las Divulgaciones basadas en el clima del IFRS S2, las recomendaciones del TCFD y la norma ISO 37000. Como resultado de esta evaluación, se identificaron acciones que el banco puede llevar a cabo para el fortalecimiento de nuestra gobernanza climática y se elaboró un plan de implementación para estas acciones, algunas de las cuales ya hemos puesto en marcha y otras proyectadas para los próximos años.

Una de las primeras acciones que implementamos en 2024 basados en estas recomendaciones fue el desarrollo e incorporación de una Política de Gestión Climática, en la cual el banco se compromete, entre otros, a tomar en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París en nuestras estrategias, y buscar cooperar con nuestros grupos de interés para alcanzarlos; financiar proyectos sostenibles; sensibilizar a grupos de interés en temas ambientales; medir y reducir la huella de carbono propia y financiada; y ser transparentes al reportar avances. Este documento público es una muestra del compromiso de la organización y demuestra nuestra intención de que nuestras acciones vayan alineadas a las estrategias/intereses nacionales e internacionales en materia de acción climática.

Otro paso importante dado en 2024, que fortalece nuestra gobernanza en temas climáticos, fue la incorporación de los temas ASG a nivel de Junta Directiva, en el Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y Criterios ASG, lo cual robustece aún más la forma de gobernar y supervisar el tema dentro de la organización desde la Junta Directiva.

Este Comité es responsable de aprobar la estrategia de Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de la organización; velar por el cumplimiento de las políticas y métricas de la organización referente a estos temas, incluidos, entre otros, las políticas y programas de la organización relacionados con la sostenibilidad ambiental, el cambio climático y la inversión en la comunidad; y promover la continua capacitación de los miembros de la Junta Directiva en temas de criterios ASG.

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos al más alto nivel de la organización y como complemento a la incorporación de los temas ASG a nivel de Junta Directiva, se han recibido capacitaciones y presentaciones sobre los retos que enfrenta el país debido al cambio climático. Un ejemplo de ello fue la presentación realizada por la Directora de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente de Panamá a la Junta Directiva y Comité de Riesgo de Junta Directiva en mayo de 2024.

# 2 Incorporar el riesgo climático en la evaluación de riesgos de nuestro portafolio empresarial

Como resultado de la consultoría, se realizó un diagnóstico sobre nuestra madurez en términos de análisis de riesgos climáticos y por primera vez, pudimos analizar la exposición a riesgos físicos y de transición de seis sectores de nuestra cartera empresarial: actividades inmobiliarias, construcción, energía, hoteles y restaurantes, industria manufacturera, y transporte.

Para riesgos físicos, a partir de las ubicaciones de la cartera se ha realizado una georreferenciación para obtener los factores de riesgos hidrometeorológicos de un total de 31 distritos en Panamá; posteriormente con esta información se realizó un catálogo de riesgos hidrometeorológicos sectoriales.

Para riesgos de transición, a partir de las escalas de vulnerabilidad, se analizaron los escenarios de riesgo por transición de la Agencia Internacional de Energía (IEA, por sus siglas en inglés), las contribuciones determinadas a nivel nacional (NDC, por sus siglas en inglés) y las determinaciones del Network for Greening the Financial System (NGFS).

Luego de este análisis, se inició con la actualización del proceso de evaluación de crédito, incorporando el factor climático en nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS). Cabe destacar que, adicionalmente, se incorporó el componente de riesgo climático, como un asunto a cubrir en el Comité Ejecutivo de Riesgo Ambiental, Social, Climático y de Reputación, para así fortalecer la gobernanza asociada al riesgo ambiental y climático a nivel ejecutivo.

En 2024, además, dimos un importante paso al crear y contratar la posición de Oficial de Riesgo Climático, una posición técnica que busca fortalecer nuestra estrategia en la incorporación de los riesgos climáticos a nuestro proceso de riesgo.

Con los análisis de riesgos realizados, Banco General ahora cuenta con las herramientas para evaluar la exposición ante el cambio climático de su cartera a través del tiempo y cumplir con las regulaciones emergentes. Más adelante en esta sección, presentamos los riesgos ambientales y sociales evaluados en 2024.

# 3 Medir la Huella de Carbono Alcance 3

Gracias a la consultoría, Banco General pudo hacer por primera vez una medición de emisiones indirectas Alcance 3, incluyendo la categoría 15, es decir, la huella de carbono financiada. Cabe destacar que este primer ejercicio de inventario se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, tomando en cuenta que era la data que teníamos en el momento de la consultoría. Adicionalmente, este ejercicio requirió de muchísimo aprendizaje, retos en cuanto a la disponibilidad de la data, y la capacitación de diversas áreas del personal.

La medición de las categorías 1-14, se realizó bajo los Principios de Contabilidad y Reporte de GEI que se establecen dentro del GHG Protocol: Relevancia, Integridad, Consistencia, Transparencia, y Precisión. La medición incluye la identificación de las categorías de Alcance 3 aplicables para la organización, en concordancia con los lineamientos del Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (Estándar de Contabilidad y Reporte de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3)) emitido por el GHG Protocol. También incluye la definición de los límites organizacionales y operativos sujetos de reporte para la consolidación de los resultados.

De acuerdo con los cálculos de emisiones de GEI aplicados en conformidad con la metodología elegida, la suma de las emisiones de las categorías 1-14 de Alcance 3 susceptibles de reporte para el periodo 2023 corresponde a 9,289.26 toneladas de CO2 equivalente (tCO2e). A partir de este primer inventario, y algunas recomendaciones de los consultores, Banco General evaluará en 2025 medidas específicas para poder mejorar este inventario y reducir la huella.

La Categoría 15 de Alcance 3 fue realizada basada en la segunda edición de la "Parte A, Emisiones Financiadas" del "Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry", desarrollado por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF, por sus siglas en inglés).

Para este primer inventario se consideraron tres clases de activos y tres sectores:

| Clase de activo | Sector considerado |
|---|---|
| Préstamos a empresas y acciones no cotizadas | Energía |
| Financiación de proyectos | Construcción |
| Inmuebles comerciales | Inmobiliario |

La clase de activo de financiación de proyectos fue identificada inicialmente con base en el riesgo financiero (cantidad de dinero invertido o prestado) que representa para Banco General e impacto ambiental del sector. A medida que podamos incorporar estas mediciones a la operativa y agregar valor al negocio y a la sociedad, podremos ir expandiendo la cantidad de sectores evaluados.

## Desglose de emisiones de Alcance 3 por sector

**Emisiones financiadas**

| Activo | Sector | Emisiones 2023 ($tCO_2e$) | Nivel de calidad de datos de acuerdo con el *Score* del Estándar PCAF |
|---|---|---|---|
| Préstamos a empresas y acciones no cotizadas | **Energía** | 4,639.77 | 2.9 |
| Financiación de proyectos | **Construcción** | 43,760.46 | 4 |
| Inmuebles comerciales | **Inmobiliario** | 17,084.51 | 5 |
| **Total** | | **65,484.73** | **3.9** |

En este primer ejercicio, pudimos aprender que nuestros clientes de la cartera de energía son los más avanzados en cuanto a la medición de su huella, y que su calidad de la data es la mejor. Por otro lado, en cuanto al sector construcción e inmobiliario, vemos que aún no hay madurez ni conocimiento sobre estos temas. Es aquí donde podríamos tener un mayor impacto. Entendemos que el nivel de calidad de datos que encontramos en esta primera medición de los sectores de construcción e inmobiliaria debe mejorar, y trabajaremos en los próximos años para lograrlo.

# 4 Objetivos de Descarbonización

La definición de objetivos de descarbonización requiere de un enfoque alineado a un contexto que contribuya a no superar el límite de incremento de la temperatura del planeta en 1.5°C con base en lo definido por Naciones Unidas.

A partir de los datos históricos de inventario, los consultores siguieron la referencia metodológica de la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), para obtener una primera aproximación sobre la expectativa de reducción que se espera de Banco General hacia 2030 para sus emisiones de alcance 1, 2 y 3.

Sin embargo, dado el contexto actual de nuestro país, la falta de madurez del sector empresarial y la puesta en práctica real de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, el banco ha decidido iniciar con la fase de sensibilización y educación de los clientes empresariales, antes de colocar objetivos de descarbonización de la cartera.

Al momento de redacción de este Reporte, estamos desarrollando un plan de sensibilización y capacitación interna y externa para iniciar con este trabajo.

## Ecoeficiencia operacional

En nuestra propia operación, huella de carbono alcance 1 y 2, sí habíamos puesto ya la meta de reducción de 33% al 2025 (tomando como año base el 2021). Aunque hemos sufrido un revés, que explicaremos a continuación, durante el 2024 implementamos importantes medidas de reducción en nuestras instalaciones para lograr esta meta.

En 2024 instalamos paneles solares en 10 nuevas sucursales, para un total de 23 ubicaciones y con capacidad total instalada de 1.425 MW. Hemos logrado generar 448.7 MWh anuales de energía renovable, reduciendo nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por 88.43 toneladas equivalentes de $CO_2$.

Continuamos la labor de reemplazar las luminarias por luces LED y aires acondicionados más eficientes en todas nuestras ubicaciones. Desde que iniciamos este ejercicio hace varios años y al cierre del 2024, hemos logrado el reemplazo de 94% de las luminarias y 98% de los aires acondicionados en todas nuestras oficinas.

A su vez, en 2024 se reemplazó la flota de vehículos sedanes del banco por autos eléctricos con la compra de 64 unidades, adicional a los 7 adquiridos en 2023. Producto de esta iniciativa, hemos logrado una disminución estimada de entre 1.5 y 1.8 ton $CO_2e$ anuales por vehículo.

Pertenecemos al programa Reduce Tu Huella de Carbono (RTH) – Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá y medimos de forma anual la huella de carbono de nuestra propia operación en base a su metodología de cálculo (ver Herramienta de Cálculo). En base a esta metodología, en este informe estamos reportando la huella de carbono 2023, ya que el Estado no ha proporcionado el factor de emisión 2024.

En tal caso, la huella de carbono registrada en 2023 fue de 3,303.47. La misma representa un aumento significativo de 68% con respecto a 2022.

Este aumento se debió al Fenómeno del Niño registrado en 2023, lo que produjo una importante sequía a lo largo del país que resultó en la utilización de mayor cantidad de combustibles fósiles por parte de proveedores de energía eléctrica a nivel nacional. Por ende, el factor de emisión anual que emite la Secretaría Nacional de Energía y que se utiliza en el cálculo de las emisiones de GEI reportadas incrementó de 0.000103 en 2022 a 0.0001971 en 2023, un aumento importante del 91%. Adicionalmente, algunas sucursales nuevas con paneles solares no comenzaron a funcionar hasta finales del 2023 o principios de 2024. Estimamos que, en 2024 y 2025, nuestra huella de carbono seguirá bajando.

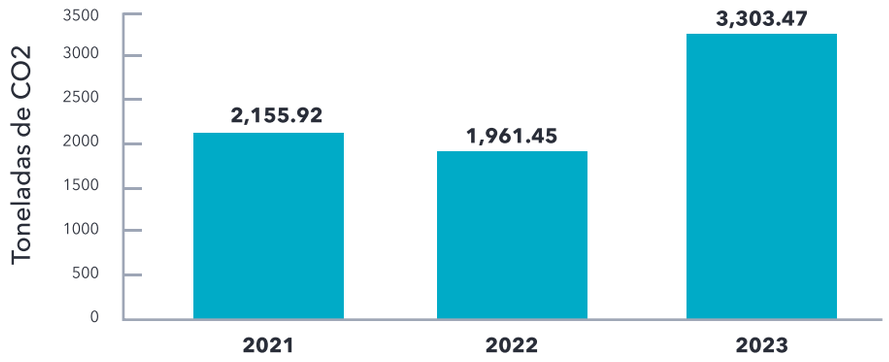
| Fuente de emisión GEI | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Energía Eléctrica*** | 1,357.62 | 1,329.92 | 2,682.48 |
| **Fuentes Estacionarias**<br>Combustible y lubricantes de generadores, GLP, extintores | 39.18 | 87.78 | 103.50 |
| **Fuentes Móviles**<br>Combustible, lubricantes y extintores de flota | 297.56 | 282.77 | 260.05 |
| **Fuentes Fugitivas**<br>Gases refrigerantes HFC | 448.87 | 248.29 | 244.74 |
| **Fuentes en Proceso**<br>Fertilizantes | 12.69 | 12.69 | 12.69 |
| **HUELLA CARBONO TOTAL (Ton CO2)** | **2,155.92** | **1,961.45** | **3,303.47** |
| Número de empleados | 4,224 | 4,410 | 4,691 |
| Ton CO2 eq x empleado | 0.51 | 0.44 | 0.70 |

Factor de emisión utilizado en 2021: 0.103 kgCO2e/kWh
Factor de emisión utilizado en 2022: 0.103 kgCO2e/kWh
Factor de emisión utilizado en 2023: 0.0001971 kgCO2e/kWh
*No incluye ProFuturo ni Banco General Costa Rica

# 4 Objetivos de Descarbonización

## Huella de carbono total comparativa

**Ton CO2e/año** (Alcance 1 y 2: Control Operacional)




A pesar de este revés, seguimos encaminados hacia nuestro objetivo de reducir nuestra huella de carbono en un 33% al 2025.

Anualmente, esta huella es verificada por un agente externo y suministrada al programa Reduce Tu Huella de Carbono-Corporativo, del Ministerio de Ambiente (MiAmbiente), del cual somos participantes.

## Reduciendo nuestra huella hídrica

En 2024, consumimos 12,391,677 galones de agua en nuestro Centro Operativo, lo que equivale a una reducción de 4.8% con respecto al año 2023. A su vez, se logró reutilizar a través de nuestro sistema de recolección de agua pluvial, un total de 505,322 galones de agua. Para 2025 se contemplan mejoras que incrementarán la reutilización de agua pluvial.

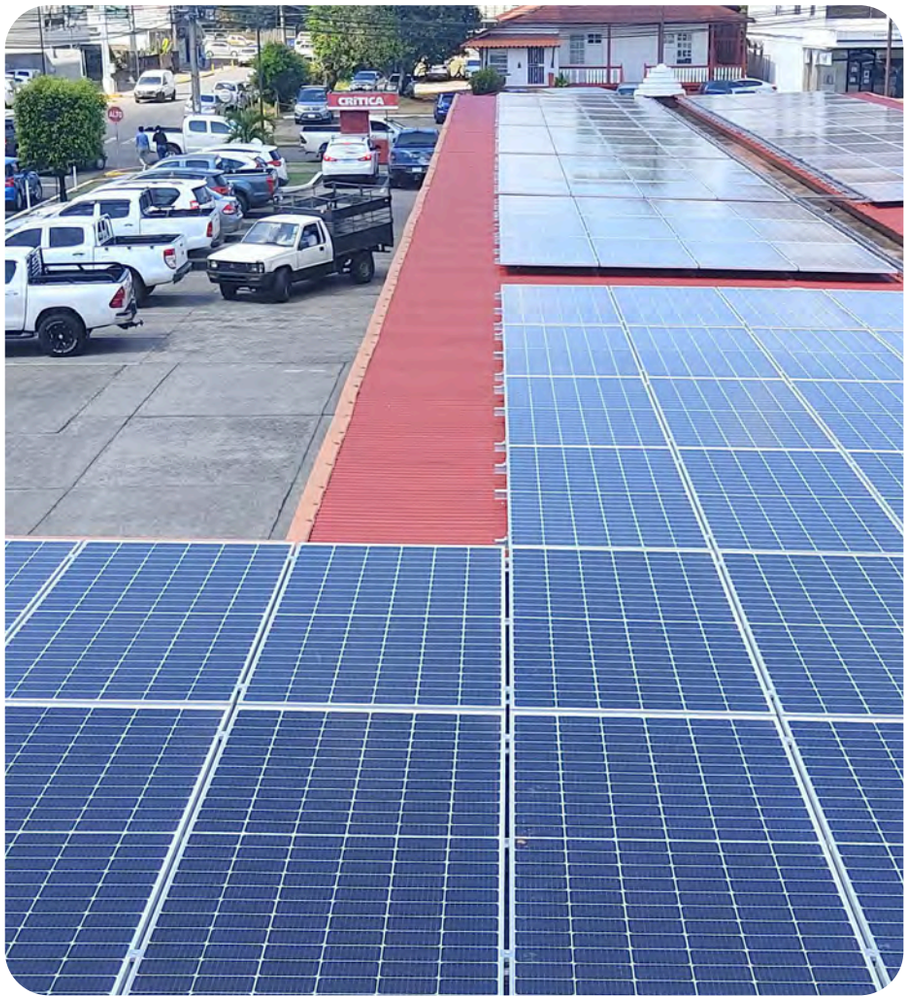
**Consumo y reutilización de agua 2024: Centro Operativo Banco General**

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Reutilización (gal) | 1,057,715 | 859,614 | 505,321.66 |
| Consumo (gal) | 10,823,182 | 13,025,109 | 12,391,676.97 |

Como miembros del programa Reduce Tu Huella Hídrico del Ministerio de Ambiente de Panamá, cuantificamos la utilización de agua del Banco, logrando así el "Sello de Cuantificación" por parte del programa.

## 4 Objetivos de Descarbonización

# Financiamiento sostenible a clientes




Parte importante de nuestra estrategia de descarbonización, que irá muy de la mano con la parte de sensibilización de los clientes, es la oferta de productos que ofrecemos, con tasas especiales. Aunque ya mantenemos una oferta y contamos con un objetivo específico, todavía queda mucho por lograr en un contexto aún joven para este tipo de financiamientos.

**Financiamiento de paneles solares a nivel empresarial y de consumo**

Nuestra estrategia hacia una transición a energías más limpias se ha enfocado en el financiamiento de paneles solares. Como parte de los objetivos en el Plan Estratégico 2023 – 2025 de ASG, nos hemos propuesto una meta de financiar $105MM en paneles solares en la cartera empresarial en tres años (2023 al 2025). Al cierre del 2024, hemos logrado financiar $22.2MM, lo que nos indica que estamos bastante lejos de nuestra meta. Al analizar las causas, y a pesar de que las tasas ofrecidas son especiales, hemos concluido que el mercado panameño todavía no está maduro y los clientes empresariales necesitan educarse mucho sobre los beneficios de la energía solar; por ello, en el 2025 continuaremos con el proceso de educarlos, conversar con ellos, y apoyar a los sectores del país que impulsan estas tecnologías verdes.

En 2024 también lanzamos de forma oficial el producto de paneles solares para el segmento de consumo, es decir, para uso residencial. Este préstamo también tiene una tasa especial. Al cierre del año, se desembolsaron $75,361 en préstamos para paneles solares residenciales, un mercado que también es pequeño todavía, pero que sabemos seguirá creciendo a medida que el consumidor vea sus beneficios.

**Autos eléctricos**

El Banco también ofrece financiamiento con tasas especiales para autos híbridos y eléctricos, tanto para empresas como para personas naturales, como parte de su aporte a la Estrategia Nacional de Movilidad Eléctrica. En 2024, desembolsamos $5,199,070 para este tipo de financiamiento.

**Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá**

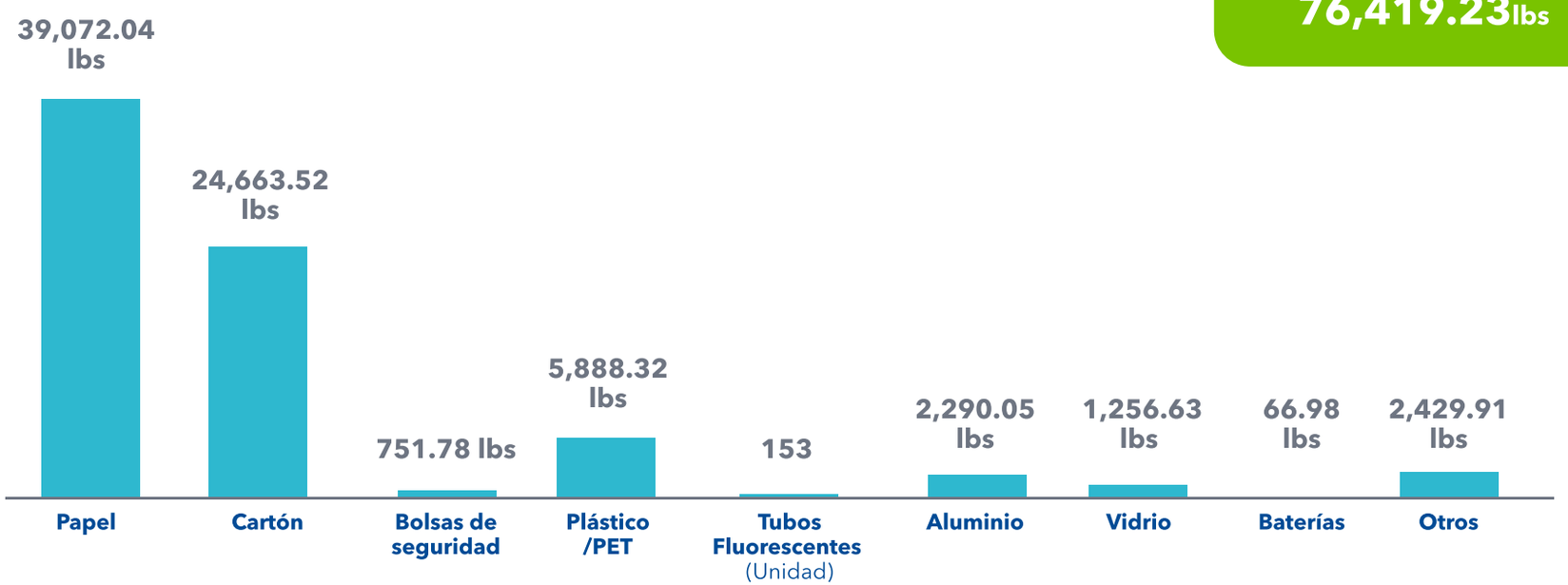
En marzo 2024, Panamá publicó la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, con el objetivo de establecer la definición y delimitación del financiamiento ambiental, social y/o sostenible del país, para así crear un marco estándar. Nos enorgullece haber colaborado en el desarrollo de esta iniciativa con la participación de dos altos ejecutivos del Banco, quienes donaron su tiempo y conocimiento para aportar a la creación de la taxonomía. Se espera poner en marcha un plan piloto para iniciar la implementación de la taxonomía en los próximos meses.

# Reduce, reutiliza, recicla: esfuerzos hacia un futuro con menos desechos

## Reciclaje y economía circular

El Banco continúa su estrategia de reducción de desechos que terminan en vertederos gracias a un robusto programa de reciclaje, con papel y cartón siendo los dos artículos de mayor volumen consumidos.

**Total de productos retirados (en libras) 2024**



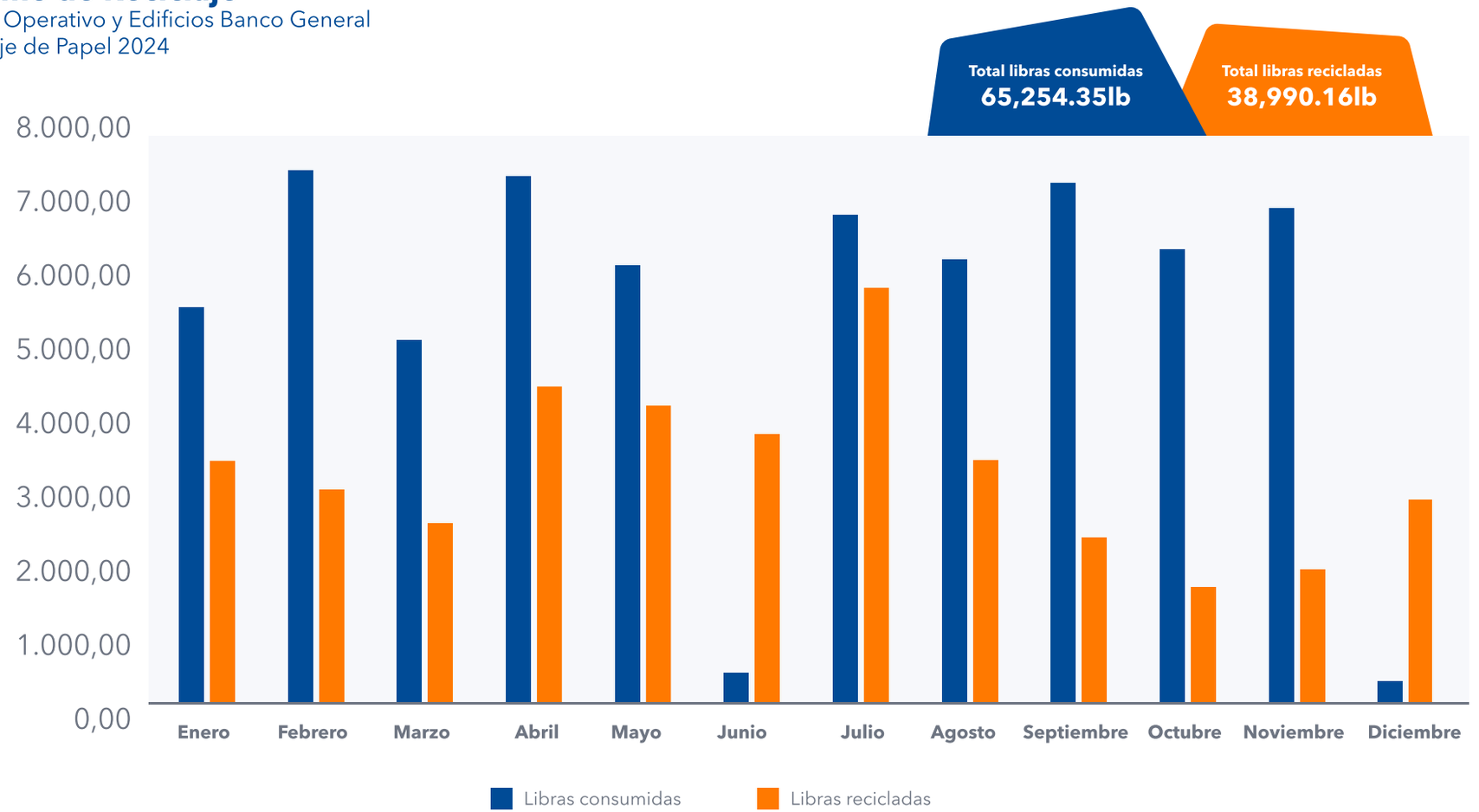

**Total de volumen retirado durante el 2024**
**76,419.23lbs**

A su vez, mantenemos nuestra alianza con Botellas de Amor, organización sin fines de lucro (OSFL) que busca convertir el plástico descartado en mobiliario, para así fomentar la economía circular. Con este programa, logramos recolectar **7,983 libras** de material, lo que se traduce en 23 contenedores de botellas rellenas de plástico. También, en 2024 colocamos en el Centro Operativo una banca producto del plástico reciclado con Botellas de Amor en 2023.

Como parte de nuestros esfuerzos por expandir el alcance de nuestro programa de reciclaje y acercarnos a la comunidad, en 2024 realizamos por primera vez AutoRecicla con BG: una jornada de reciclaje de seis horas donde miembros de la comunidad depositaron sus residuos para reciclar sin bajarse de su auto.

## Informe de Reciclaje

Centro Operativo y Edificios Banco General
Reciclaje de Papel 2024



# AutoRecicla con BG

En el transcurso del año, se llevaron a cabo tres actividades de **AutoRecicla** para un total de **6,615 libras** de material recolectado, lo que se traduce en un ahorro energético estimado de **36,268.79 kW y** un ahorro estimado en espacio en vertederos de **48.48 m2.**

Gracias al éxito de la iniciativa, tenemos planificado realizar más jornadas en 2025.

## Cubiertos para colaboradores

En abril de 2024, el Banco regaló un kit de cubiertos a todos los colaboradores del Banco para disminuir el uso de cubiertos desechables. A su vez, a todos los colaboradores de nuevo ingreso se les entrega dicho kit, en adición a un vaso y taza reutilizable. Con estos esfuerzos, se espera reducir el consumo de productos de un solo uso y así fomentar prácticas sostenibles entre los colaboradores.

## Promoción de cultura ambiental

Con el propósito de crear conciencia y educar, se realizaron diversas capacitaciones y talleres para colaboradores sobre temas ambientales, como reciclaje, compostaje y basura cero[1]. De igual forma, se mantuvieron las charlas a colaboradores de primer ingreso sobre Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y el Sistema de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) como parte del Programa Básico de Inducción a la Organización (PBIO).

A su vez, colaboradores del banco compartieron su conocimiento y experiencia con la comunidad, participando en prestigiosos escenarios tales como ClimaLab del International Finance Corporation (IFC) y el Foro de Ciudades Sostenibles del Panama Green Building Council (PGBC). De igual forma, voluntarios de Vecinos en Acción se involucraron en actividades de voluntariado relacionadas al ambiente, como limpieza de playas, mantenimiento de áreas reforestadas y siembra de árboles[2].

El Banco también participó en campañas ambientales, incluyendo una campaña institucional dando a conocer el potencial de la energía solar en las instalaciones del banco, y la campaña "Panamá se ve mejor sin basura" de ANCÓN. A nivel interno, se promocionaron temas ambientales, incluyendo artículos de interés todos los viernes dentro de la plataforma interna de comunicación del banco.

En 2024 inauguró La Casa de Wanda, un espacio interactivo y educativo que permite a miembros de la comunidad visitar y conocer sobre la problemática de basura en Panamá y presenciar cómo funciona la barrera B.O.B. y la banda recolectora Wanda para remover desechos del río Juan Díaz. El banco, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, fue un patrocinador importante para su construcción.

Adicionalmente, para conmemorar los 5 años de Yappy, se realizó una donación de 1 hectárea (1,000 árboles) a la Fundación Pro Eco Azuero, y nuestros voluntarios tuvieron la oportunidad de participar en la siembra de los plantones.

[1]Estas capacitaciones están incluidas en las cifras de Formación y Desarrollo en la sección Nuestra Gente.
[2]Más información en la sección Vecinos en Acción.

## Riesgo Ambiental y Social

El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) es parte integral de la gestión de crédito y riesgo del banco, y es aplicado de forma sistemática e integral a nuestro proceso de crédito.

Al momento de analizar el otorgamiento del crédito, no solo se analizan los Estados Financieros del cliente, sino también el desempeño ambiental y social del mismo, a través de la gestión de los potenciales riesgos ambientales, sociales y climáticos que pueda generar o impactar la actividad que realiza.

Clasificamos a los clientes basados en el perfil de riesgo de la actividad económica, el tamaño de su operación y el grado de desempeño y madurez ambiental identificado en la evaluación, en el que implementamos un riguroso seguimiento a las industrias, sectores o proyectos con importantes riesgos ambientales y sociales asociados a estos.

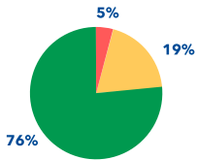
Nuestro proceso SGAS también toma en consideración la disponibilidad de agua potable en la zona donde nuestros clientes operan o desarrollan sus proyectos. Esto es particularmente relevante en la provincia de Panamá Oeste, que es un área de gran crecimiento poblacional y donde la disponibilidad de agua ha tenido situaciones y períodos de escasez.

Actualmente contamos con una cartografía digital actualizada, apoyada en una serie de variables ambientales y climáticas que son gestionadas en la Plataforma ArcGis, y que nos permiten identificar el riesgo de desabastecimiento de agua potable en las zonas donde estén ubicados los proyectos residenciales que financiemos. Adicionalmente, evaluamos la exposición a riesgos climáticos como lo son: inundaciones, sequías, aumento del nivel del mar, alteraciones en los patrones del viento, entre otros.

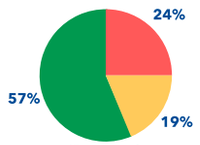
### Evaluación y perfiles de riesgo ambiental y social al 31 de diciembre de 2024

| Categoría | Cantidad | Monto (US$MM) |
|---|---|---|
| A | 411 | 2,420 |
| B | 1,660 | 1,836 |
| C | 6,742 | 5,673 |
| Total | **8,813** | **9,929** |

A: Riesgo alto  B: Riesgo medio  C: Riesgo bajo




(Porcentaje en número de clientes)




(Porcentaje de Cartera $)

| Sectores | Monto aprobado (Miles USD) | Porcentaje de los montos de préstamos para el periodo | Número de préstamos aprobados para el periodo | Promedio de los montos para este periodo (Miles USD) | Tipos de servicio o sub-sectores |
|---|---|---|---|---|---|
| Construcción | (Panamá) 914,938 | 12.7% | 56 | $16,338 | Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas. |
| | (Región) 0.00 | 0% | 0 | $0.00 | |
| Industria | (Panamá) 382,049 | 5.3% | 55 | $6,946 | Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento. |
| | (Región) 824,092 | 11.5% | 24 | $34,337 | Refinerías, fabricación de productos plásticos, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos. |
| Energía | (Panamá) 318,650 | 4.4% | 6 | $53,108 | Generación y distribución de electricidad. |
| | (Región) 477,000 | 6.6% | 3 | $159,000 | |
| Otros | (Panamá) 1,644,606 | 22.9% | 214 | $7,685 | Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería. |
| | (Región) 2,619,692 | 36.5% | 34 | $77,050 | |
| Total | **7,181,027** | **100%** | **392** | **$18,319** | |

# Social

## Nuestra Gente

Entendemos que nuestro capital humano es el activo más valioso de la organización y un pilar fundamental de nuestro éxito. Cerramos el 2024 con 5,089 colaboradores permanentes, quienes son la columna vertebral del banco. Asumimos con gran responsabilidad la relación con cada uno de nuestros colaboradores y sus familias, y nos comprometemos a promover un ambiente de trabajo positivo y equitativo, donde cada persona pueda desarrollar su máximo potencial y contribuir de manera significativa a los logros de la organización.

### Ambiente de trabajo y salud organizacional

Para Banco General y subsidiarias es fundamental escuchar a nuestros colaboradores y promover un ambiente de trabajo sano y positivo. En 2024 realizamos la Encuesta de Clima Organizacional, la cual contó con la participación de 4,464 colaboradores, es decir, el 91% del personal, lo cual refleja la confianza en el proceso. Los resultados mostraron que los colaboradores perciben de forma sumamente positiva la estrategia de la organización, la agilidad y ritmo de innovación del Banco, la orientación al cliente y la ética e integridad, variables claves para la sostenibilidad del negocio, que reflejan la fortaleza de su marca empleadora, la sólida imagen pública, y los valores y reputación de la organización.

Estas claras fortalezas deberán ser las palancas que ayuden a trabajar las oportunidades y desafíos que se enfrentarán a corto y mediano plazo, así como los programas a beneficio de nuestro capital humano.

Otra forma en la que escuchamos a nuestros colaboradores es a través de la iniciativa "Café con el Presidente". En 2024, se realizaron 12 de estas reuniones, en las que el Presidente de Banco General comparte con colaboradores de todos los perfiles. En 2024, participaron 160 colaboradores, quienes compartieron sus inquietudes, sugerencias y sentimientos hacia la organización. De la misma forma, se realizaron conversatorios de Capital Humano con líderes y colaboradores, con el propósito de visualizar y diseñar las estrategias del área de recursos humanos, considerando las necesidades e inquietudes de todos los grupos de interés de la organización. Se dieron 21 conversatorios con colaboradores, donde participaron más de 230 de ellos y 24 sesiones con los líderes, donde participaron personal ejecutivo y mandos medio de la organización. A raíz de estas sesiones hemos implementado distintas iniciativas que incluyen la extensión de actividades de salud en la oficina en Panamá Oeste, espacios para dar mayor detalle sobre el beneficio de seguro de salud, mejora al beneficio de transporte para el personal del Centro Operativo, capacitaciones sobre educación financiera, entre otros.

Adicionalmente, nos llena de orgullo haber recibido el primer lugar en el ranking Merco Talento Panamá, uno de los monitores de reputación más importantes en la región, en el que se reconoce cuáles son las mejores empresas en atraer y fidelizar talento.

# Bienestar y salud de los colaboradores

## Oficinas satélites

Como reportamos en 2023, mantenemos una oficina satélite en Panamá Oeste, con 339 puestos de trabajo para colaboradores que viven en esa área. Esto ha permitido que estos colaboradores puedan mejorar significativamente su calidad de vida al ahorrar tiempo de desplazamiento al trabajo y promover más tiempo en familia y a su cuidado integral.

La oficina actual es alquilada, sin embargo, en 2024, Banco General adquirió un terreno en Panamá Oeste para construir un edificio propio en la provincia y expandir la cantidad de puestos de trabajos ofrecidos en el área. Estimamos que, al concluir la construcción del edificio, podremos habilitar un total de 500 puestos de trabajo.

## Programa de Salud Integral

El Programa de Salud Integral tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los colaboradores, fomentando el auto cuidado y ofreciendo herramientas que le permitan incorporar hábitos que impacten en su bienestar, logrando un equilibrio en el ámbito físico, emocional y psicosocial.

En 2024 se realizaron un total de 5 ligas deportivas colectivas a lo largo del año, con una participación de más de 1,250 colaboradores entre todas las disciplinas. Por primera vez, realizamos una liga de pádel, con una participación de 280 colaboradores de diferentes niveles jerárquicos.

También, la carrera-caminata BG de 5K y 10K fue todo un éxito con más de 2,000 participantes. Además, se continuaron ofreciendo clases dirigidas y gratuitas de yoga, fit-combat, baile y entrenamiento para correr para el personal del Centro Operativo, Market Plaza, Boulevard El Dorado y Plaza Banco General.

Como todos los años, realizamos la jornada de vacunación preventiva para colaboradores: en el 2024, el 40% del personal logró beneficiarse de la gestión realizada en alianza con el Programa Ampliado de Inmunización del Ministerio de Salud, aplicando 2,372 dosis de vacunas en las 70 localidades visitadas para prevención de enfermedades como influenza y Covid-19, entre otras.

Desde nuestro consultorio médico del Centro Operativo, se realizaron más de 3,500 atenciones médicas que representan la atención de 16 colaboradores en promedio, por día. Esta facilidad permite a los colaboradores de nuestro edificio más grande recibir una rápida atención en mejora de su salud.

## Programa de apoyo al colaborador

El programa de apoyo al colaborador brinda un servicio de acompañamiento emocional para los colaboradores y sus familiares directos con atención de psicólogos capacitados para el manejo de situaciones de estrés, conflictos familiares o de pareja, casos de duelo, depresión, ansiedad, orientación profesional o *coaching* en situaciones laborales, entre otros servicios. El servicio es gratuito, ilimitado, en línea (videoconferencias o llamadas), disponible 24/7, y totalmente confidencial.

En 2024, 273 personas fueron atendidas en la línea de acompañamiento emocional. Además, ofrecemos un servicio de psicología clínica presencial y confidencial, de acceso a colaboradores y sus familiares por una tarifa preferencial.

También, en 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de la salud mental al celebrar por primera vez la Semana de la Salud Mental, en el marco del Día de la Salud Mental. Durante esta semana, organizamos 7 talleres temáticos con la participación de 697 colaboradores y distribuimos cintas verdes a todo el personal para conmemorar la ocasión.

### Algunos datos del 2024

**1,250** COLABORADORES PARTICIPARON EN LIGAS DEPORTIVAS

**2,033** COLABORADORES SE BENEFICIARON DE LA VACUNACIÓN

**237** PERSONAS FUERON ATENDIDAS EN LA LÍNEA DE ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

# Diversidad, equidad e inclusión

En Banco General, nos comprometemos con garantizar un lugar de trabajo equitativo e inclusivo, y, como lo indica nuestro Código de Ética y Conducta claramente, "no tolerar ningún tipo de discriminación, incluyendo preconceptos de origen, raza, sexo, edad, religión, sesgos por género, orientación sexual, modelos familiares, afiliación política, discapacidad, enfermedad o cualquier otra forma de discriminación".

Actualmente contamos con el Sello de Género nivel Oro, esquema del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo con el aval del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá, que reconoce a las instituciones que logran un progreso evidente con respecto a estándares internacionales en equidad de género. Gracias a este programa hemos incorporado buenas prácticas a nuestra forma de trabajar. En los datos de la fuerza laboral al final de esta sección, se pueden ver más en detalle nuestras cifras con respecto a la composición de la fuerza laboral, formación, índice de rotación, entre otros.

## Cuartos de lactancia

Mantenemos 7 cuartos de lactancia en oficinas y sucursales para apoyar a nuestras colaboradoras en la extensión de su periodo de lactancia.

## Programa de pasantías

Para dar a jóvenes su primera oportunidad de trabajo y promover la empleabilidad juvenil, contamos con programas de pasantías para estudiantes de educación media y superior. Este 2024, por primera vez, incorporamos dos programas de impacto social: por un lado, acogimos a 18 pasantes de la Fundación Hazme Brillar, cuyo programa busca incrementar las posibilidades de empleabilidad de jóvenes para completar su formación con una experiencia laboral formativa dentro de una empresa por un período de 3 a 6 meses; y por el otro, brindamos oportunidad a 14 pasantes del programa Mi Primer Empleo, liderado por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá, que busca ofrecer la oportunidad a panameños de entre 17 y 24 años a acceder al mercado laboral en la empresa privada.

Adicionalmente, brindamos pasantías a otros 24 estudiantes de educación media y 21 de educación superior.

**7**
CUARTOS DE LACTANCIA

**$120**
MENSUALES EN VALE DE ALIMENTACIÓN

## Otros beneficios

En el 2024, continuamos con el beneficio de Vale de Alimentación por $120 mensuales. Este beneficio es otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en la República de Panamá. Su propósito principal es contribuir con los gastos mensuales de la canasta básica familiar. En el 2024 el promedio de colaboradores beneficiados fue de 3,251 y la inversión total fue de $4,889,839.50.

# Conversación de desempeño

Mantenemos el compromiso con promover una cultura de confianza basada en la honestidad, integridad y compromiso a través del modelo de Conversación de Desempeño. Este modelo tiene como objetivo fortalecer los espacios de retroalimentación entre nuestro personal, permitiendo destacar las fortalezas y oportunidades de mejora de nuestros colaboradores en entornos cambiantes y desafiantes.

El contenido de la Conversación de Desempeño incluye conductas específicas para cada una de las competencias observadas: ética y valores organizacionales, compromiso, comunicación y negociación, adaptabilidad/flexibilidad, ejecución del trabajo, gestión de soluciones, orientación al servicio, liderazgo, empoderamiento y delegación, gestión de equipos y recursos, cultura ágil y toma de decisiones.

Este enfoque integral asegura que nuestros colaboradores estén preparados para enfrentar los desafíos del futuro, promoviendo una cultura de mejora continua y excelencia en el desempeño.

| INDICADOR | | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| Número de colaboradores que participan en el proceso | | 4,533 | 4,827 | 4,885 |
| Número de colaboradores evaluados | | 4,443 | 4,784 | 4,859 |
| % de la población evaluada | | 98.01% | 99.11% | 99.47% |
| Porcentaje de colaboradores evaluados | Cargos ejecutivos y gerenciales | 9.65% | 10.20% | 9.71% |
| | Cargos mandos medios | 23.52% | 23.47% | 24.49% |
| | Cargos especialistas | 15.23% | 15.28% | 15.52% |
| | Cargos administrativos | 51.58% | 51.05% | 50.28% |
| | Masculino | 33.33% | 33.61% | 33.85% |
| | Femenino | 66.67% | 66.39% | 66.15% |

*Personal indefinido de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y región.

# Formación y Desarrollo

Creemos que el aprendizaje continuo es la clave para construir un futuro más sólido y competitivo. Durante el año 2024, hemos reafirmado este compromiso al promover oportunidades de formación a través de programas y capacitaciones alineados con las necesidades del negocio y con el propósito de potenciar el talento de la organización.

Enfocados en el aprendizaje continuo, la Universidad Corporativa llevó a cabo un total de 167,158 horas de capacitación que se traducen en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, y el fortalecimiento e integración de los diferentes equipos de trabajo. Como en años anteriores, las capacitaciones incluyeron temas regulatorios, el programa Siempre Listos, agilidad, riesgo operativo y ciberseguridad, temas relacionados a *power skills*, entre muchos otros.

A continuación, presentamos los datos de formación y desarrollo para el 2024.

## Datos de Formación y Desarrollo

| INDICADOR | | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| Total de colaboradores capacitados | | 4,865 | 5,281 | 5,402 |
| Total de horas hombre de capacitación* | | 136,202 | 178,487 | 167,085 |
| Total de horas promedio de capacitación por colaborador | | 27 | 33 | 30 |
| Promedio de horas de capacitación por colaborador | Cargos ejecutivos y gerenciales | 37 | 48 | 40 |
| | Cargos mandos medios | 33 | 41 | 41 |
| | Cargos especialistas y administrativos | 24 | 28 | 25 |
| | Masculino | 33 | 35 | 32 |
| | Femenino | 24 | 32 | 30 |
| Inversión total en capacitación interna | | $889,743 | $991,853 | $1,162,584 |
| Inversión total en capacitación externa | | $345,900 | $690,665 | $846,262 |
| Total de inversión en capacitación | | $1,235,642 | $1,682,518 | $2,008,846 |

## Datos de la Fuerza Laboral

| INDICADOR | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Total de colaboradores[1] | | 4,685 | 4,995 | 5,112 |
| Mujeres | | 66% | 66% | 66% |
| Hombres | | 34% | 34% | 34% |
| Por Edad | 18 - 35 años | 2,163 | 2,310 | 2,354 |
| | 36 o más | 2,522 | 2,685 | 2,758 |
| Colaboradores por tipo de contrato[2] | Permanente[3] | 4,674 | 4,983 | 5,089 |
| | Temporal[4] | 11 | 12 | 23 |
| Colaboradores por región | Panamá | 4,539 | 4,843 | 4,964 |
| | Mujeres | 66% | 66% | 66% |
| | Hombres | 34% | 34% | 34% |
| | Costa Rica | 126 | 134 | 130 |
| | Mujeres | 65% | 62% | 62% |
| | Hombres | 35% | 38% | 38% |
| | Oficinas de Representación (Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú) | 20 | 18 | 18 |
| | Mujeres | 55% | 50% | 56% |
| | Hombres | 45% | 50% | 44% |
| Colaboradores por cargo | Ejecutivos[5] | 117 | 115 | 115 |
| | Mujeres | 53% | 53% | 52% |
| | Hombres | 47% | 47% | 48% |
| | Gerenciales[6] | 358 | 381 | 390 |
| | Mujeres | 74% | 72% | 73% |
| | Hombres | 26% | 28% | 27% |
| | Mandos medios[7] | 1,078 | 1,158 | 1,222 |
| | Mujeres | 59% | 58% | 58% |
| | Hombres | 41% | 42% | 42% |
| | Especialistas[8] | 693 | 751 | 793 |
| | Mujeres | 65% | 64% | 64% |
| | Hombres | 35% | 36% | 36% |
| | Administrativos[9] | 2,439 | 2,590 | 2,592 |
| | Mujeres | 69% | 70% | 70% |
| | Hombres | 31% | 30% | 30% |

[1] Incluye colaboradores permanentes y temporales de Banco General S.A y Subsidiarias al cierre del 31 de diciembre 2024.
[2] En Banco General todos los empleados trabajan a tiempo completo (definido en base a las leyes de cada país en el que operamos); no existen contratos de trabajo de tiempo parcial o por horas no garantizadas.
[3] Los empleados permanentes mantienen un contrato de trabajo indefinido a tiempo completo, amparado por las leyes laborales de los países donde operamos.
[4] Los empleados temporales mantienen un contrato de trabajo definido a tiempo completo, amparado por las leyes laborales de los países donde operamos.
[5] Incluimos vicepresidentes, vicepresidentes Asistentes y vicepresidentes Ejecutivos (Niveles 9-11)
[6] Incluimos Gerentes Ejecutivos, Gerentes (Nivel 8)
[7] Incluimos mandos medios (Niveles 6 y7)
[8] Incluimos Nivel 5
[9] Incluimos los administrativos (Nivel 1 – 4)

## Indicadores de contratación y rotación

| Indicador | | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| **Total de contrataciones*** | | 421 | 605 | 400 |
| **Por género** | Mujer | 54% | 60% | 57% |
| | Hombre | 46% | 40% | 43% |
| **Por edad** | 18-35 años | 385 | 577 | 372 |
| | 36 o más | 36 | 28 | 28 |
| **Por región** | Panamá | 399 | 576 | 366 |
| | Costa Rica | 21 | 28 | 31 |
| | Región | 1 | 1 | 3 |

* Personal permanente de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. No se consideran las sustituciones patronales, traslados, ni las empresas de Fundación Sus Buenos Vecinos e IGP.

| Indicador | | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| **Índice de rotación total** | | 5.62% | 6.06% | 5.85% |
| **Por género** | Mujer | 4.77% | 5-27% | 5.05% |
| | Hombre | 7.30% | 7.60% | 7.38% |
| **Por edad** | 18-35 años | 8.59% | 8.75% | 10.50% |
| | 36 o más | 3.21% | 3.65% | 2.31% |
| **Por región** | Panamá | 5.10% | 5.79% | 5.24% |
| | Costa Rica | 22.05% | 14.87% | 26.75% |
| | Región | 18.18% | 15.93% | 20.34% |

## Remuneración y equidad de género

| Indicador | | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| **Relación de salario mínimo en Panamá[1]** | Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias[2] | $670 | $670 | $725 |
| | Salario mínimo pagado en Panamá | $666 | $666 | $706 |
| **% pagado por encima del salario mínimo legal** | | 0.6% | 0.6% | 2.7% |
| **Relación de salario promedio entre géneros[3]** | Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial | $7,250 | $7,108 | $7,481 |
| | Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivos y gerencial | $5,358 | $5,451 | $5,587 |
| **Variación mensual** | | 35.30% | 30.39% | 33.91% |
| **Relación de salario promedio entre géneros** | Salario mensual promedio masculino – Cargos mandos medio y especialista | $2,202 | $2,226 | $2,300 |
| | Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista | $2,034 | $2,053 | $2,095 |
| **Variación mensual** | | 8.24% | 8.39% | 9.77% |
| **Relación de salario promedio entre géneros** | Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos | $1,024 | $1,030 | $1,073 |
| | Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos | $967 | $964 | $999 |
| **Variación mensual** | | 5.91% | 6.84% | 7.42% |

1 Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 97% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí.
2 El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas.
3 Se ha hecho un análisis extenso sobre las diferencias entre salarios de mujeres y hombres, y las diferencias no se dan por temas discriminatorios.

# Inclusión Financiera

La inclusión financiera es uno de los pilares de la estrategia de Banca Responsable de Banco General porque, además de ser un tema material para nuestra organización, es uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (número ocho, punto diez): "Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos". Por ello, hemos fijado como uno de nuestros objetivos, "incluir a más personas en el sistema financiero a través de productos y servicios innovadores y accesibles para todos".

Cerramos el 2024 con un total de **1,814,317 clientes naturales**, un crecimiento de 8.46% con respecto al 2023 y de alrededor de 59% si lo comparamos al 2020. Pero no solo eso, el crecimiento de clientes activos en canales digitales ha sido significativo: en 2020, por ejemplo, el 64% de nuestros clientes eran activos en canales digitales; al 31 de diciembre de 2024, el 84% de nuestros clientes son activos en canales digitales.

Y es que el acelerado crecimiento en el número de clientes en los últimos años se debe, en gran parte, al crecimiento de los productos y servicios digitales que ofrecemos, especialmente la apertura de cuenta digitales, los servicios en nuestro app y la plataforma de pagos Yappy. Sabemos que la inclusión financiera y la digitalización de la banca van de la mano y continuamos trabajando para tener un impacto significativo incluyendo a todos los segmentos de la población al sistema financiero.

## Algunos números del 2024 que podemos destacar:

- Se abrieron **183,234 primeras cuentas digitales de ahorros; un incremento de 5.2% versus** 2023. De estas, el 89% corresponde a clientes con un ingreso menor a $1,000 mensuales, lo que nos indica que estamos promoviendo la bancarización entre personas de menor ingreso.

- Desde finales de junio 2024, fecha en la cual se habilitó la apertura del producto en el app, hemos abierto **2,714 depósitos a plazo fijo digitales** por $92MM. El depósito a plazo a fijo es un producto de ahorro a largo plazo y habilitar esta funcionalidad en el app, le hace al cliente aún más fácil el proceso y lo motiva a ahorrar a mediano plazo.

- Continuamos creciendo nuestra oferta de productos de crédito digitales, y en 2024 colocamos **84,935 préstamos personales digitales** por $115MM; $65MM más que en 2023. El acceso al crédito es parte integral del proceso de inclusión y a través de la analítica de datos hemos podido ofrecer préstamos personales a personas que quizás antes no eran sujetos de crédito; ahora lo son porque vemos sus movimientos en el app.

- En mayo se lanzó a **producción Confirming, nuestra plataforma digital para descontar facturas y hacer pagos empresariales**; ya hemos comprado $7.9MM en facturas.

- Seguimos fortaleciendo nuestros servicios en el app, y **más de 792,300 clientes han hecho 18.9MM recargas de transporte** por $116MM; **23% más que en 2023.** Esta funcionalidad facilita el pago del transporte público a miles de panameños.

- De la misma forma, más de **1 millón de clientes efectuaron 27.6 millones recargas de celular** por $122 millones; un incremento de 14.6% versus 2023.

- Otro producto innovador que ahora ofrecemos de forma digital es **Bancaseguros**, una oferta de seguros de bajo costo que incluye seguro de vida, de hogar, de enfermedades graves y de accidentes personales. En 2024 se colocaron **62 mil pólizas** en sus cuatro productos, incrementando en un 49% con respecto al 2023.

- En términos de cuentas de depósito a largo plazo, en 2024 los fondos de pensiones, **depósitos a plazo fijo y Cuentas de Ahorro Mi Meta tuvieron un crecimiento del 17.65%, 13.87% y 38.89%**, respectivamente, con relación al 2023.

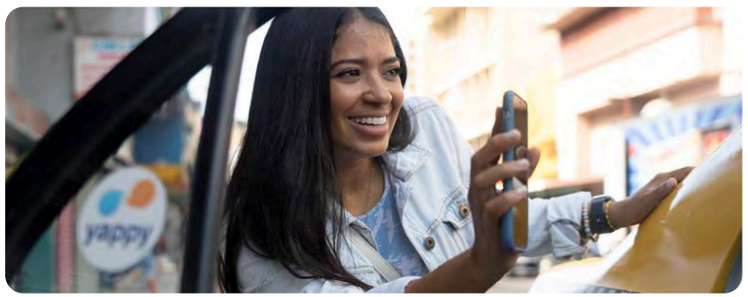
Uno de los objetivos que definimos en 2023 en materia de inclusión financiera fue: Brindar más acceso al crédito a personas de bajos ingresos incrementando en un 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito, llámese Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y/o Préstamos Digitales, en nuestros segmentos masivos (personas con ingresos menores a $1,000 al mes) al 2026. Al cierre del 2024, este objetivo se encontraba en 8.10%, por debajo del 8.47% del año base (2023). Sin embargo, si consideramos números totales, los créditos en los segmentos masivos aumentaron de 86,827 en 2023 a 90,405 en 2024. La reducción porcentual nace de un crecimiento mayor en la base total de clientes con ingresos menores a $1,000 versus aquellos que mantienen un crédito (excluyendo Tarjetas de Crédito) en estos segmentos.

## Emprendedores, micro y PYME

Entre planes futuros, el Banco contempla fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluyendo mayor acceso a productos y servicios bancarios, apuntando al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, punto tres: "Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros".

Estrechamos lazos con organizaciones que apoyan a las PYME en 2024, a través de la renovación de nuestro convenio con la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI Panamá). Como parte de esta colaboración, patrocinamos el programa Tierra de Emprendedores, el cual permite a productores nacionales vender sus productos en una de las principales cadenas de supermercado del país.

En 2024 también sostuvimos por primera vez una capacitación para emprendedores en las instalaciones de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), con el propósito de compartir conocimiento financiero. Orientada hacia los métodos de pago que ofrece el banco, la charla brindó información relevante referente a las plataformas existentes que maneja el banco para impulsar pagos y cobros en pequeños negocios y las ventajas y desventajas de cada método.



### Educación Financiera

Como parte de nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Empresarial 2023-2025, hemos propuesto dictar charlas de educación financiera presenciales a 10,000 personas entre 2023 y 2025, y así compartir conocimientos financieros valiosos con la comunidad, incluyendo la importancia de ahorrar, cómo manejar las tarjetas de crédito con responsabilidad, y cómo prepararse para la jubilación.

En 2024, sobrepasamos la meta planificada para el año, con un total de 153 charlas dictadas a 4,395 adolescentes y adultos en diversas escuelas y empresas. Con estos esfuerzos, apuntamos a fortalecer nuestra participación en la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), iniciativa impulsada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).
En 2024 también promovimos a nivel interno el curso en línea Tu Balboa con Sentido, ubicado en la plataforma de la SBP y el cual forma parte de la ENEF, al igual que el Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), que consiste en charlas de educación financiera dirigidas a estudiantes de secundaria.

## Yappy

Nuestra plataforma de Yappy sigue creciendo en todos los frentes y consolidando su liderazgo en pagos entre personas y a comercios. A la fecha contamos con más de 1.5 millones de clientes registrados – un aproximado de 9% más que en diciembre 2023 – quienes realizaron 40.5MM de transacciones mensuales en promedio durante el 2024. En diciembre 2024, este número ascendió a 47.9MM.

El promedio mensual de transacciones de personas a comercios (P2C) por Yappy alcanzó los $101MM durante el 2024. Tan solo en el mes de diciembre 2024, se realizaron transacciones de Personas a Comercios por un monto que sobrepasó los $147MM.

Yappy hoy cuenta con 4 bancos operando, 4 nuevos en proceso de implementación, y varios más que han expresado gran interés en unirse. Ahora sí, Yappy es de todos.

# Atención y satisfacción del cliente

Banco General cuenta con más de 1.8 millones de clientes; esto quiere decir que el 59% de los adultos en mayoría de edad en Panamá tienen alguna relación con Banco General. No tomamos esta responsabilidad a la ligera; al contrario, nos exige ser un aliado para cada cliente y darle la oportunidad de usar la banca a su favor para mejorar su calidad de vida.

## Calidad de Servicio

Dar a nuestros clientes un servicio de excelencia, un trato justo y expedito, es prioridad para Banco General. Por ello, invertimos en tecnología, capacitación y procesos para servir con rapidez y calidez a nuestros clientes.

Para conocer cómo lo estamos haciendo, durante el 2024 se realizaron 10 estudios integrales para evaluar la percepción y la satisfacción de nuestros clientes respecto a los productos y servicios que ofrecemos. Gracias a estos estudios hemos podido identificar áreas de mejora, afianzar en las expectativas y preferencias de nuestros clientes, y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

Estos estudios han sido herramientas esenciales para adaptarnos y mejorar continuamente para cumplir con las expectativas y necesidades cambiantes de nuestros clientes.

| Indicador | I ola 2024 | II ola 2024 |
|---|---|---|
| Experiencia general en Banco General | 4.5 | 4.6 |

*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por IPSOS. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.
*Muestra de 5,400 entrevistas realizadas a clientes que visitan las sucursales de Banco General a nivel nacional.

## Manejo de solicitudes y reclamos

Entendemos la importancia del manejo correcto y expedito de solicitudes y reclamos. En el año 2024 recibimos 588,831 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa una disminución del 4% con respecto al 2023.

La atención de los reclamos y solicitudes fueron procesados en un tiempo promedio de 2 días hábiles y el 99% de los casos de servicio fueron solucionados dentro de los acuerdos de servicio pactados con el cliente, un 1% más en comparación al año anterior.

## Casos elevados a entidades reguladoras

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2024, se interpusieron 92 reclamos en la Superintendencia de Bancos y 41 quejas en la ACODECO.
Se pagaron multas a ACODECO por un total de $45,225 correspondiente a 19 quejas (se incluyen quejas elevadas en años anteriores).

# Proveedores

Banco General cuenta con 3,124 proveedores activos al cierre de 2024, los cuales brindan servicios importantes para la operación. Como lo indica nuestro Código de Ética y Conducta, fomentamos con ellos relaciones a largo plazo, basadas en ética y confianza mutua. Todos los proveedores de Banco General firman un documento de compromiso con los estándares éticos plasmados en el Código de Ética y Conducta de la organización; si se falta a este compromiso, la relación comercial con el proveedor puede ser finalizada.

Contamos con todo tipo de proveedores que incluyen empresas grandes, medianas y pequeñas, mayormente ubicadas en Panamá. Nuestros proveedores se concentran en el área de servicios, como servicios de seguridad, consultorías, servicios legales, mantenimiento, servicios tecnológicos, entre otros.

En el 2024 se continuó utilizando el modelo de la política "Conozca a su proveedor" de forma digital, alineado a los ahorros considerables en el uso de papel, archivos digitales y una mejor organización de la información. Durante el año se realizó el proceso de debida diligencia a 966 nuevos proveedores, quienes fueron contratados por el banco.

En el 2024 también se continuó con el proceso de la actualización de datos de proveedores gestionando un total de 1,200 proveedores.

| INDICADOR | 2022 | 2023 | **2024** |
|---|---|---|---|
| Cantidad de proveedores activos | 3,191 | 2,919 | 3,124 |
| Cantidad de proveedores que recibieron pagos | 1,472 | 1,696 | 1,848 |
| Periodo promedio de pago* | 15 días | 15 días | 15 días |
| Total desembolsado a proveedores locales (sede principal: Panamá) | $270,215,049 | $316,933,460 | $357,811,449 |
| Porcentaje pagado a proveedores locales (sede principal: Panamá) | 94.44% | 94.48% | 94.43% |
| Total desembolsado a proveedores extranjeros | $15,919,501 | $18,504,160 | $21,114,757 |
| Porcentaje pagado a proveedores extranjeros | 5.56% | 5.52% | 5.57% |
| Total desembolsado en pago a proveedores | $286,134,551 | $335,437,628.83 | $378,926,206 |

*A partir de la recepción de la factura.

# Fundación Sus Buenos Vecinos

Desde 1996, la Fundación Sus Buenos Vecinos ha actuado como el brazo ejecutor de la inversión social de Banco General. Durante 2024, la Fundación apoyó con fondos a 133 organizaciones sin fines de lucro (OSFL), la mayoría en Panamá, pero también algunas en la región, por medio de donaciones que sostienen programas sociales que benefician a personas en condiciones de vulnerabilidad. Además, la Fundación cuenta con programas propios que ejecuta en su totalidad o en alianza con otras organizaciones.

Con un enfoque multidimensional, la Fundación se centra en los pilares de educación, alimentación, salud, adultos mayores, inclusión y vivienda, con más del 60% de su presupuesto destinado a iniciativas educativas y una inversión total de $12.6 millones en 2024.

## La Fundación trabaja con 5 modelos de intervención en la comunidad:

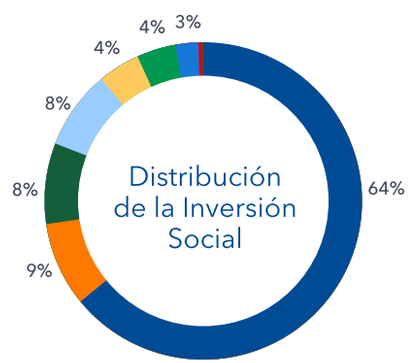
- **Alianzas para el Desarrollo:**
  128 OSFL en Panamá, 3 en Costa Rica, 1 en Colombia y 1 en Estados Unidos.
- **Programa de becas:**
  Nivel nacional
- **Centro ¡Supérate!:**
  Santiago, Veraguas y David, Chiriquí
- **Fundación Educativa San Pedro Nolasco, Colegio Federico J. Humbert Azcarraga:**
  Arraiján, Panamá Oeste
- **Centro Mejorando Mi Comunidad:**
  Juan Díaz, Ciudad de Panamá

Las donaciones otorgadas a OSFL por la Fundación Sus Buenos Vecinos se basan en los criterios definidos en la Política de Donaciones, un documento público, donde se detalla a quiénes se les otorga donaciones, el proceso de aplicación y aprobación, y los deberes y derechos de las partes involucradas al otorgarse una donación.

A continuación, detallamos el total de nuestra inversión social y cómo fueron distribuidas por área de acción:

| Área de Atención | Inversión en $ |
|---|---|
| Educación* | 8,125,873.02 |
| Alimentación | 1,083,979.13 |
| Hogares de acogida | 1,050,928.73 |
| Salud | 1,019,494.66 |
| Inclusión | 548,463.44 |
| Adultos mayores | 501,323.96 |
| Vivienda | 301,118.66 |
| Fortalecimiento a OSFL | 25,500.00 |
| Obras sociales | 20,539.40 |
| | 12,677,221.00 |

*La inversión en educación se desembolsa de dos maneras: $5,121,608.15 se otorgaron en donaciones a otras organizaciones sin fines de lucro y en becas; $3,004,264.87 se hicieron en inversiones en infraestructura y operación de los dos centros ¡Supérate! y Mejorando Mi Comunidad. Cabe destacar que, de estos fondos, $157,791.80 serán reembolsados por la Fundación Emanuel González-Revilla Jurado, que está financiando el Centro ¡Supérate! de David, Chiriquí.



Fundación
Sus Buenos Vecinos

En el 2024, continuamos trabajando con organizaciones sin fines de lucro de gran trayectoria y otras emergentes con programas innovadores, que trabajan en todo el país de forma transparente y con visión a largo plazo. En 2024, podemos destacar dos nuevos programas que apoyamos, como:

- **Proyecto 7 Cuencas de Marea Verde,**
  que propone instalar dispositivos de captura de residuos sólidos en cauces de las siete (7) cuencas de los ríos que desembocan en la Bahía de la Ciudad de Panamá, así como llevar a cabo actividades complementarias como lo son la limpieza de playas y la concientización y educación ambiental en comunidades que impactan cada una de dichas cuencas.

- **Programa de Becas de Posgrado *"Chevening"***
  en alianza con el Consejo Británico que ofrece Becas de Maestría a jóvenes líderes de Panamá.

## Inversión en educación: Programas propios

## Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos

Como parte del programa ¡Supérate! ofrecido en Santiago, Veraguas por la Fundación Sus Buenos Vecinos, 110 estudiantes de bachiller de escuelas oficiales recibieron educación complementaria en inglés, informática y valores al cierre del año 2024. El programa ¡Supérate! brinda a los estudiantes una preparación de calidad para continuar estudios universitarios y/o ingresar a la fuerza laboral.

Entre los grandes hitos de la Fundación logrados en 2024, se encuentra la culminación de la construcción del nuevo edificio para albergar el Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos en Santiago. Este edificio cuenta con todas las amenidades requeridas y tecnología de punta para brindarles a los participantes facilidades y oportunidades de primer mundo, y espacio suficiente para brindar clases hasta a 3 niveles de estudiantes a la vez.

Este Centro es financiado al 100% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

De igual forma, en 2024 inició en David, Chiriquí la construcción de un segundo Centro ¡Supérate! Fundación Su Buenos Vecinos. La obra tiene proyectado culminar en 2025. La Fundación Sus Buenos Vecinos es la encargada al 100% de la administración del programa ¡Supérate! en David, y la Fundación Emanuel González-Revilla Jurado provee el 100% de los fondos para su gestión.

Fundación
Sus Buenos Vecinos

## Programas de Becas de Secundaria y Universitarias

Nuestros programas insignia, Beca Sus Buenos Vecinos a la Excelencia y Beca Mi Buen Vecino, cerraron el 2024 con 170 y 67 alumnos, respectivamente. Por medio de estas becas, estudiantes sobresalientes reciben la oportunidad de cursar toda su secundaria en un colegio privado de reconocida trayectoria, además de complementar esta educación con cursos de inglés por cinco años y talleres para desarrollar habilidades poderosas.

En 2024, nuestro primer becado universitario del programa Becas Universitarias Sus Buenos Vecinos a la Excelencia, obtuvo su licenciatura en Ingeniería Física Industrial en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México.

Actualmente, el programa de becas universitarias cuenta con 8 becados en el extranjero, egresados del programa de Becas a la Excelencia. A su vez, la primera becada universitaria proveniente del programa Beca Mi Buen Vecino inició sus estudios universitarios en la Universidad de los Andes en 2024.

Los programas de becas son financiados al 100% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

## Colegio Federico José Humbert Azcárraga – Fundación Educativa San Pedro Nolasco

Nuestro Colegio Federico José Humbert Azcárraga, antes conocido como la Escuela San Pedro Nolasco, celebró su tercera graduación con 45 estudiantes este 2024. El plantel – un centro educativo modelo ubicado en Burunga, Arraiján y operado en alianza con Fundación Pro Niñez Panameña, Fundación Federico Humbert y los Religiosos Mercedarios – abarca desde estimulación temprana hasta 9° grado. Al cierre del 2024, la escuela cuenta con 680 alumnos. La escuela es financiada en un 53.6% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

## Centro Mejorando Mi Comunidad

Nuestro Centro Mejorando Mi Comunidad ha continuado su labor social en el corregimiento de Juan Díaz, con **572** beneficiarios directos que participaron en uno o más de sus cuatro programas en 2024.

- Servicio de Estimulación Temprana ejecutado por Asociación Pro Niñez Panameña: **114** niños de 0 a 4 años recibieron estimulación temprana con su adulto responsable.
- Programa de Capacitación para el Trabajo (CAPTA) ejecutado por Fundación Calicanto: 102 adultos (**65** mujeres y **37** hombres) fueron capacitados y tienen acceso a seguimiento.
- Programa de Fortalecimiento Comunitario ejecutado por Casa Esperanza: **142** niños y sus familias recibieron orientación y seguimiento integral en nutrición, salud, educación y desarrollo personal.
- Proyecto de Empoderamiento Comunitario ejecutado por Fútbol con Corazón: **214** niños y adolescentes y sus familias fueron educados en habilidades para la vida a través del fútbol.

En 2024, la Fundación realizó un Estudio de Percepción en la comunidad de Juan Díaz con el apoyo de una reconocida consultora, para conocer la percepción de las comunidades aledañas al Centro Operativo Banco General sobre las iniciativas sociales que lleva a cabo la Fundación a través del Centro Mejorando Mi Comunidad. Adicionalmente se realizó un Diagnóstico Social para conocer la situación actual de la comunidad comparada al diagnóstico inicial del 2016.

Entre los hallazgos principales, se encontró que un 55% conoce los programas sociales ofrecidos por Mejorando Mi Comunidad y, entre estos, 4 de cada 10 ha utilizado uno o más de los programas. A su vez, 9 de cada 10 encuestados reportó un alto nivel de satisfacción con los programas que ofrece el Centro y, en general, un alto deseo de participar y/o continuar utilizando los programas ofrecidos.

Los logros alcanzados por la Fundación en 2024 son fruto de las alianzas con las organizaciones sin fines de lucro a las que apoyamos y las relaciones de confianza que hemos desarrollado a través de los años con nuestros beneficiarios y nuestra comunidad. Con esta inversión reafirmamos nuestro compromiso de trabajar para cumplir nuestra misión de brindar oportunidades y una vida digna a las personas en condición de vulnerabilidad.

# Programa de voluntariado corporativo: Vecinos en Acción

Con la firma del Pacto Global de las Naciones Unidas por Parte de Banco General en 2001, nace formalmente el programa de voluntariado del banco, Vecinos en Acción (VEA). Gracias a este programa, colaboradores comprometidos donan su tiempo, conocimiento y habilidades en apoyo a numerosas organizaciones sin fines de lucro.

**El programa se enfoca en seis pilares de acción:**

1. Ambiente, cuidado de las mascotas y sostenibilidad
2. Inclusión
3. Educación y cultura
4. Apoyo a población vulnerable
5. Salud y bienestar emocional
6. Fortalecimiento de OSFL

En 2024, más de 3,800 colaboradores se encontraban inscritos en Vecinos en Acción y, de estos, 2,554 participaron en al menos una actividad realizada en 2024. En el programa también participan familiares de colaboradores y excolaboradores pensionados por vejez.

**Voluntarios activos de Vecinos en Acción 2024**

| País | VEA Colaboradores | VEA Juvenil | VEA Familiares | VEA 5 Estrellas (pensionados por vejez) |
|---|---|---|---|---|
| Panamá | 2,485 | 69 | 132 | 7 |
| Costa Rica | 62 | N/A | 19 | N/A |
| Colombia | 3 | 5 | 4 | N/A |
| Guatemala | 4 | N/A | 3 | N/A |
| **Total** | 2,554 | 74 | 158 | 7 |

## Principales logros del 2024:

### Nuevos grupos de voluntariado

En miras a seguir creciendo y evolucionando, en 2024 agregamos dos grupos nuevos: Tus Buenos Vecinos de Juan Díaz y Vecinos por el Ambiente.

Con este primer grupo, buscamos acercarnos a la comunidad de Juan Diaz, donde se encuentra el Centro Operativo Banco General y labora un grupo importante de colaboradores. A través de iniciativas con OSFL como Fútbol con Corazón y participación en ferias para emprendedores, buscamos tener un mayor impacto positivo en el entorno que nos rodea.

A su vez, gracias a Vecinos por el Ambiente, consolidamos las múltiples iniciativas ambientales llevadas a cabo en el banco, incluyendo la siembra de árboles, mantenimiento de áreas reforestadas y limpieza de playas.

### Jornadas de donación de sangre

En diciembre de 2024, Banco General se convirtió en la primera empresa en Panamá en alcanzar las 1,000 pintas de sangre donadas desde que la Fundación Dona Vida inició este esfuerzo en varias empresas. Este hito histórico fue posible gracias a los héroes sin capa que han participado en las jornadas a través de los años.

Con cada pinta de sangre, podemos salvar la vida de hasta 3 adultos u 8 bebés.

### Mi Proyecto de Innovación BG

Dirigido a hijos de colaboradores, Mi Proyecto de Innovación BG nació durante la pandemia como una iniciativa para fomentar la creatividad, organización y espíritu de emprendimiento. Cada equipo de jóvenes es asignado a un mentor, colaborador del Banco, y deben desarrollar un proyecto innovador. Luego de varias rondas y presentación ante jurados, el equipo ganador es elegido y se hace acreedor a un capital semilla para hacer su proyecto realidad.

En 2024, Mi Proyecto de Innovación BG contó con un total de 11 proyectos presentados y 27 participantes.

**Olimpiadas Especiales**
Luego de varios años de inactividad producto de la pandemia, en 2024 se retomaron los entrenamientos para bolos, atletismo y natación con los atletas. Olimpiadas Especiales ha sido una de las OSFL con más años participando en el programa de Vecinos en Acción.

**Patitas en Acción**
Como una de las iniciativas más populares de Vecinos en Acción, Patitas en Acción inició en el año 2022 a petición de los colaboradores del Banco. 2024 fue un año extraordinario para el equipo, con la adopción de un total de 25 perros y 28 gatos, y la esterilización de 223 perros y 255 gatos.

**VEA Región**
Este año, nuestros voluntarios de la Oficina de Representación de Colombia construyeron la primera vivienda junto a la organización TECHO – Colombia.

**Giras Futurín**
ProFuturo, subsidiaria de Banco General, S.A., ha continuado su gira presencial en escuelas para promover el ahorro entre los más pequeños. A través de este programa, los niños también aprenden a cuidar el medio ambiente mediante mensajes que fomentan el reciclaje y el ahorro energético y de agua. En 2024, la presentación "El cosmotransformador de Futurín" impactó a 6,425 niños entre 4 y 9 años.

# Gobernanza

La confianza es la base de nuestro negocio y de las relaciones que hemos forjado con todos nuestros grupos de interés y con la comunidad que nos rodea. Por 70 años, Banco General ha impulsado una cultura basada en valores claramente definidos, que se transmite desde la Junta Directiva y la Alta Gerencia a todo el personal, poniendo como centro la ética, la integridad y la transparencia en la operación del negocio, buscando siempre incorporar las mejores prácticas en cuanto al manejo del riesgo.

**Junta Directiva y Alta Gerencia**
La Junta Directiva de Banco General, S.A. y Subsidiarias, es el órgano a cargo de administrar y dirigir los negocios de la organización, promover la seguridad, transparencia, buena gestión y solidez del Banco, así como otras responsabilidades que están detalladas en el Manual de Gobierno Corporativo, un documento público disponible en www.bgeneral.com.

**Composición de la Junta Directiva***

| | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| **Total Directores** | | 15 | 15 | 15 |
| **Género** | Mujeres | 2 | 2 | 2 |
| | Hombres | 13 | 13 | 13 |
| **Edad** | 50-59 | 9 | 8 | 6 |
| | 60-69 | 4 | 3 | 5 |
| | 70-79 | 2 | 4 | 4 |

*Cifras corresponden a Banco General; se excluyen subsidiarias, las cuales tienen sus propias Juntas Directivas.

La buena gobernanza es un principio fundamental de nuestra estrategia de criterios ASG, por lo que nos guiamos con las mejores prácticas. En este sentido, la gestión de la Junta Directiva de Banco General está apoyada por siete comités, de los cuales varios ven temas de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

En 2024, se añadieron nuevas responsabilidades al Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y Criterios ASG de Junta Directiva, que vela por el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de banca responsable. En el estatuto del Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Empresarial, se pueden ver en más detalle sus responsabilidades.

Otros Comités que ven aspectos ASG son:

El **Comité de Riesgo de Banco General, S.A. y Subsidiarias**, que supervisa, revisa y aprueba políticas de riesgo clave, incluidas aquellas relacionadas con el riesgo ambiental, social y climático. En el estatuto del Comité de Gestión de Riesgos, se pueden ver en más detalle sus responsabilidades.

El **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales de Banco General y Subsidiarias**, que se asegura de que Banco General, S.A. y subsidiarias cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para la prevención del delito de blanqueo de capitales y contra el financiamiento del terrorismo, y con ello controlar y/o mitigar el riesgo de reputación derivado del uso indebido de sus servicios.

El **Comité de Ética y Cumplimiento**, que supervisa las operaciones de las empresas del grupo reguladas por la Superintendencia de Valores: BG Valores, S.A. (Casa de Valores), BG Investment Co., Inc. (Casa de Valores y Administrador de Inversiones), ProFuturo, S.A. (Administrador de Fondos de Pensiones y Cesantía) y Banco General (Administrador de Inversiones).

El **Comité de Auditoría de Banco General y Subsidiarias**, que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las políticas, normas, leyes y regulaciones internas y externas, el Código de Ética y Conducta y el Manual de Gobierno Corporativo.

A nivel de gestión, el Comité de Responsabilidad Empresarial (criterios ASG) es el responsable de impulsar y gestionar la estrategia. A pesar de ser un Comité Ejecutivo, en el mismo también participa el Presidente de la Junta Directiva de Grupo Financiero BG y de Banco General, así como una Directora independiente. También participan personas clave de la Alta Gerencia, incluyendo el Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General.

### Los miembros de este Comité son:

- Presidente de Grupo Financiero BG
- Presidente de Banco General, S.A.
- Directora independiente de la JD de Banco General
- Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General
- Vicepresidente Ejecutiva de Capital Humano y Servicios Corporativos
- Vicepresidente Ejecutivo de Banca Empresarial
- Vicepresidente de Riesgo
- Vicepresidente de Banca de Consumo
- Vicepresidente de Desarrollo de Productos
- Vicepresidente Asistente de Riesgo
- Vicepresidente Asistente de Comunicaciones y Desarrollo Social

**Políticas y procedimientos**
En Banco General contamos con diversos manuales y políticas corporativas que nos dan la guía para llevar a una adecuada gobernanza de los criterios ASG.

- Código de Ética y Conducta de Grupo Financiero BG, S.A. y Subsidiarias
- Manual de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero BG, S.A. y Subsidiarias
- Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo Ambiental y Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias
- Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo de Reputación de Banco General, S.A. y Subsidiarias
- Política Anticorrupción y Antisoborno
- Política de Gestión Climática
- Política de Donaciones de la Fundación Sus Buenos Vecinos

**Cultura de riesgo: una prioridad**
El manejo efectivo y eficiente del riesgo, es clave en la buena gobernanza. Por ello, hemos desarrollado una cultura de riesgo fuerte, basada en políticas, normas y actitudes que deben seguir todos nuestros colaboradores. Contamos 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 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.

La Vicepresidencia de Riesgo supervisa la labor del área de riesgo que ve diversos tipos de riesgos y que cuenta con manuales detallados de procedimientos, responsabilidades y roles. El Manual de Gestión Integral de Riesgos recoge la manera como Banco General identifica, mide, da seguimiento, controla, mitiga e informa a las áreas operativas de los diferentes tipos de riesgo a los que se encuentran expuestos.

**Cultura ética y responsable**
La ética y la integridad son valores fundamentales de la cultura corporativa de Banco General, que se transmiten desde la Junta Directiva y la Alta Gerencia. Nuestro Código de Ética y Conducta, detalla los valores y las conductas que se esperan de cada uno de los colaboradores y todo el personal que entra por primera vez a la empresa debe conocer el mismo.

Adicionalmente, todos los años los colaboradores de Banco General deben tomar de forma obligatoria un *e-learning* sobre ética, en donde se resaltan aspectos importantes de nuestro Código. En 2024, el contenido se centró en privacidad y confidencialidad de la información.

**Política de denuncias**
Nuestra Línea Segura, es un canal de denuncia anónimo para reportar incumplimientos al Código de Ética y Conducta. Esto protege al denunciante en caso de que quiera hacer la denuncia fuera de los canales formales a través del área de Capital Humano. El empleado puede llamar a un número telefónico o escribir a un correo electrónico en un horario de 7 a.m. a 7 p.m.

Al recibir la denuncia, dependiendo del caso, el área de Capital Humano procede a iniciar una investigación con apoyo del área de Seguridad y documenta la misma, así como el resultado. Siguiendo los lineamientos del Código, el área de Capital Humano garantiza la anonimidad del denunciante, manteniendo la confidencialidad.

**Ciberseguridad**
Banco General invierte recursos significativos en tecnología, personal, capacitación constante y herramientas que nos permiten estar un paso adelante para proteger a nuestros clientes. Contamos con políticas y procesos para administrar estos riesgos de acuerdo con las leyes, normas y normativas de los países en los que operamos, con estrictos controles internos.

Para reforzar la definición actual de Ciberseguridad y Privacidad de Datos, en los últimos años nuestra organización estructuró un enfoque colaborativo, flexible y pragmático, estableciendo dentro del área de Riesgo Operativo, un área de Riesgo de Ciberseguridad y Riesgos Tecnológicos, como segunda línea de defensa.

Durante el 2024, el área de Ciberseguridad logró incrementar la madurez de nuestros controles, que nos permiten continuar mitigando el riesgo de que se materialicen las diferentes ciberamenazas a las que estamos sometidos constantemente en la industria financiera.

Apoyamos nuestra estrategia de ciberseguridad en 7 pilares fundamentales, sobre los cuales construimos y fortalecemos continuamente las bases de nuestra gestión de ciberriesgos, siempre dirigidos bajo una filosofía de "Confianza Cero":

- Gobierno. En este pilar englobamos toda nuestra estrategia de ciberseguridad, desde políticas, normas y procedimientos, hasta la gestión de nuestra arquitectura de seguridad.
- Gestión de Vulnerabilidades. Aquí se contemplan todos los procesos de descubrimiento, análisis y remediación de las posibles vulnerabilidades de seguridad en nuestra infraestructura.
- Gestión de Eventos e Incidentes. Este es el corazón del monitoreo de eventos y atención de ciberincidentes las 24 horas del día, 7 días de la semana, 365 días del año.
- Gestión de Accesos e Identidades. Donde se administran todos los accesos, roles e identidades, privilegiados y estándares, con el fin de mantener una custodia férrea de las "llaves del reino".
- Prevención y Control de Fuga de Datos. El aseguramiento de los datos es la base de este pilar, desde las perspectivas de Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad.
- Gestión de Riesgo de Terceros. Aquí se gestiona uno de los principales riesgos existentes en el mundo de la ciberseguridad, como es el riesgo de terceras partes.
- Inteligencia y Modelado de Amenazas. Desde este pilar se vigilan y analizan todas las ciberamenazas del mercado que pudiesen afectarnos para prevenir que se materialicen en nuestra organización.

Por último, pero no menos importante, contamos con un equipo de trabajo altamente capacitado, que se dedica exclusivamente a gestionar nuestras capacidades de ciberseguridad. Adicionalmente, nos apoyamos en los mejores y más calificados expertos en el mercado, local e internacionalmente, con el objetivo de mantenernos actualizados desde los procesos preventivos de ciberinteligencia, hasta los de gestión de crisis que nos permitan sostener nuestra resiliencia operacional.

**Privacidad de datos**
La protección de datos personales se refiere al conjunto de medidas y prácticas que tienen como objetivo proteger la privacidad de las personas y garantizar que sus datos personales sean utilizados de manera responsable y ética. En Panamá, donde se encuentra el 97% de nuestra operación, la Ley No. 81 establece los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan el tratamiento de datos de carácter personal y sensitivo de los ciudadanos y extranjeros residentes de la República de Panamá.

Para cumplirla, se designó, en el 2023 un Oficial de Protección de Datos Personales en el banco, quien es responsable de forma permanente y especializada del manejo de la privacidad y los programas de seguridad; la supervisión de las medidas técnicas y operativas para la protección de los datos; el cumplimiento de los requerimientos de la Ley; la existencia de las debidas estructuras en materia de Gobierno de Datos; y la gestión del programa general de concienciación correspondiente para Banco General y subsidiarias.

En nuestra página web aparece publicado el Aviso de Privacidad de Banco General y subsidiarias, para el conocimiento público de nuestros clientes y la comunidad.

*Clasificación de la información*
En 2024, el Banco estableció un Programa de Clasificación de la Información, para garantizar la gestión adecuada de todos los activos de información y promover una cultura de seguridad que reduce el riesgo de fuga de esta información.

Este proceso implica identificar, categorizar, clasificar y proteger los activos de información según el valor para el negocio y las operaciones del banco.

**Derechos Humanos**
Estamos comprometidos con la protección y el respeto a los derechos humanos, y hacemos público este compromiso en nuestro Código de Ética y Conducta. A través de este reporte, rendimos cuentas sobre cómo protegemos y promovemos diversos derechos, como el derecho a la privacidad, el derecho a no ser discriminado, prácticas laborales justas, y la lucha por más equidad económica.

Sin embargo, en la banca, la debida diligencia es quizás la herramienta más importante para garantizar que nuestras operaciones sean éticas y responsables, y asegurarnos de no ser cómplices en ninguna violación a los derechos humanos. Los procesos robustos de debida diligencia en el otorgamiento de créditos y la contratación de proveedores desempeñan un papel crucial en la protección de los derechos humanos, ya que nos da la capacidad de identificar y mitigar riesgos relacionados.

Para ello, Banco General cuenta con procesos de debida diligencia robustos, respaldados por un sistema efectivo y eficiente de actualización de datos, así como el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, que se aplica de forma sistemática en el área de riesgo empresarial. A nivel de proveedores, contamos también con la Política Conozca a su Proveedor.

Adicionalmente, nuestra Política Anti Corrupción, nuestras Políticas de Cumplimiento, entre otras, nos ayudan a alcanzar estos objetivos. A nivel externo, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, apoyamos decenas de organizaciones sin fines de lucro que buscan salvaguardar derechos humanos como el derecho a la educación, a la salud, a la vivienda digna, entre otros.

# Índice de Contenido del Global Reporting Initiative

Banco General ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021.

| Estándar GRI | Contenido | | Ubicaciones en el reporte | Enlaces relacionados |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 2: Divulgaciones generales** | | | | |
| **1. La organización y sus prácticas de reportería** | | | | |
| 2-1 | Detalles Organizacionales | Banco General, S.A. es una institución financiera que opera bajo Licencia General otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual le permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá y el exterior. La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. y subsidiarias es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex). Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (60%) y 490 accionistas registrados (40%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex). La sede central de Banco General es en Panamá y también cuenta con un banco universal en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú. | Quiénes somos, página 5 | https://www.bgeneral.com/informacion-corporativa/<br>https://www.latinexbolsa.com/es/detalle-de-emisor/?code=BGFIGR |
| 2-2 | Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización | Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2024 y metas propuestas para los próximos años. Cuando se habla de Banco General en este reporte, se debe asumir que incluye a todas sus subsidiarias y operaciones regionales. Cuando los datos no están disponibles para oficinas regionales o no se proporcionan para una subsidiaria, se indica con los datos presentados. Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Reporte de Banca Responsable (Criterios ASG) 2024 refleja mayormente las iniciativas y avances en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza de las oficinas en Panamá y se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones. Cabe destacar que, en el periodo del reporte, no hubo ninguna fusión, adquisición o escisión de ninguna otra entidad. | Sobre este Reporte, página 5 | https://www.bgeneral.com/informacion-corporativa/ |
| 2-3 | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | Este Reporte, publicado el 7 de abril de 2025, cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y se hace anualmente, cubriendo el mismo periodo que los Estados Financieros de Banco General, S.A. y subsidiarias. Si alguna de la información presentada no cubre este periodo, o cubre un periodo más extendido, se detalla dentro del Reporte. Contacto: jsouter@bgeneral.com | Sobre este Reporte, página 4 | |
| 2-4 | Reexpresiones de información | Si se requiere una reexpresión, se explica y se anota en el texto y en las notas a pie de página de este Reporte o en las tablas de datos relacionados. | Sobre este Reporte, página 4 | |
| 2-5 | Verificación externa | La información incluida en este Reporte de Banca Responsable periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, ha sido verificada por KPMG, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, con el alcance indicado en su Informe de Verificación que se encuentra al final de este Reporte. KPMG fue elegido como agente verificador por aprobación del Comité de Responsabilidad Empresarial. | Carta de verificación | |
| **2. Actividades y trabajadores** | | | | |
| 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | Banco General, S.A. y subsidiarias ofrece a sus clientes una amplia gama de productos y servicios financieros incluyendo banca de consumo (hipotecas, préstamos personales y de auto, tarjetas de crédito, cuentas de ahorros y corrientes, depósitos a plazo fijo, entre otros), banca empresarial, banca patrimonial y de inversión, seguros y reaseguros, fondos de pensiones y cesantías y casa de valores. En Panamá, que representa el 97% de la operación de Banco General, el Banco atiende a todos los segmentos de la población, incluyendo personas con empleos formales del sector privado y público desde salario mínimo, así como trabajadores informales, emprendedores, pequeñas, medianas y grandes empresas nacionales e internacionales.Cuenta con más de 3,000 proveedores, de los cuales un 94% son empresas locales. | Quiénes somos, página 5<br>Proveedores, página 37 | www.bgeneral.com<br>www.profuturo.com.pa<br>www.yappy.com.pa<br>www.generaldeseguros.com |
| 2-7 | Empleados | Banco General cuenta con 5,089 colaboradores. En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, página 31, se encuentra todos los datos de empleados. | Nuestra Gente, página 25 | |
| **3. Gobernanza** | | | | |
| 2-9 | Estructura de gobierno y composición | Nuestra estructura de Gobierno está detallada en nuestro Manual de Gobierno Corporativo; los comités del máximo órgano de gobierno están descritos en la sección VIII, incluidos los Comités que dan seguimiento a los impactos económicos, ambientales y sociales. La composición del órgano de gobierno está descrita a lo largo del documento, específicamente en la sección V. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf |
| 2-10 | Designación y selección del máximo órgano de gobierno | Manual de Gobierno Corporativo, sección V, numeral B. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf |

# Índice de Contenido del Global Reporting Initiative

Banco General ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **2-11** | Presidente del máximo órgano de gobierno | El Presidente de la Junta Directiva de Banco General, S.A. es Juan Raúl Humbert, quien no funge como ejecutivo de la organización. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf |
| **2-12** | Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de los impactos | A través del Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y criterios ASG, la Junta Directiva supervisa la gestión de los impactos. Adicionalmente, a través del Comité de Riesgo de Junta Directiva, se analizan los riesgos ambientales, climáticos y sociales que podrían afectar la operación. En el Manual de Gobierno Corporativo se encuentran detallados los estatutos de cada Comité, donde aparecen las responsabilidades. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf |
| **2-15** | Conflicto de interés | En nuestro Código de Ética y Conducta, sección IV, página 29 se detallan las políticas que rigen el manejo del conflicto de interés general, el conflicto de interés en el manejo de relaciones con clientes, en el actividades de los colaboradores y con el recibo y entrega de regalos; de igual forma, en el Manual de Gobierno Corporativo, página 10, se detallan las incompatibilidades de la Junta Directiva, incluyendo el conflicto de interés. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf |
| **2-17** | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | La Junta Directiva de Banco General, a través del Comité de Riesgo, recibió en 2024 una presentación por parte de la Directora de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente de Panamá en el que conocieron algunos de los retos que enfrenta el país relacionados al cambio climático. Adicionalmente, en este Comité se presentó el ejercicio de consultoría climática realizado dentro del Banco y los Directores pudieron profundizar sus conocimientos específicos sobre cambio climático y los riesgos y oporutnidades relacionados para el Banco. | Ambiente, página 43 | |
| **4. Estrategia, Políticas y Prácticas** | | | | |
| **2-22** | Declaración sobre la Estrategia de Desarrollo Sostenible | Reporte de Banca Responsable 2024, Mensaje del Presidente, página 3. | Mensaje del Presidente, página 3 | |
| **2-23** | Compromisos y políticas | Los valores de Banco General son integridad, honestidad, respeto, confidencialidad, solvencia moral y solidaridad. Las políticas y compromisos relevantes para el manejo responsable del negocio están detalladas en los siguientes documentos: Código de Ética y Conducta, Manual de Gobierno Corporativo, Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo Ambiental y Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias, Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo de Reputación de Banco General, S.A. y Subsidiarias, Política Anticorrupción y Antisoborno, Política de Gestión Climática, Política de Donaciones de la Fundación Sus Buenos Vecinos, sin dejar por fuera todas las otras políticas de la organización que podrían tocar temas del manejo responsable del Negocio. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2025/03/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2024_12_v2_.pdf<br>https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2024/03/codigo%20de%20etica%20ES.pdf |
| **2-27** | Cumplimiento de legislación y normativas | En la sección Atención y satisfacción del cliente, se detallan las denuncias interpuestas a entidades reguladoras y multas interpuestas.<br>No hay incumplimientos normativos que reportar. | Atención y satisfacción del cliente, página 36 | |
| **2-28** | Afiliación a asociaciones | Banco General forma parte de importantes asociaciones a nivel nacional e internacional; las más importantes son: Asociación Bancaria de Panamá, Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, Cámara Americana de Comercio de Panamá, Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces, Asociación Panameña de Aseguradoras, entre otras. | | |
| **5. Participación de grupos de interés** | | | | |
| **2-29** | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Banco General se relaciona con sus grupos de interés de forma constante: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, entidades reguladoras y comunidad. Con cada uno de ellos mantenemos diversas formas de comunicación, con el propósito de escucharlos y mantener una relación abierta y transparente con ellos. En la sección de Nuestro Enfoque ASG, detallamos cómo escuchamos a los grupos de interés para identificar impactos reales o potenciales sobre ellos. | Nuestro Enfoque ASG, página 9 | |
| **GRI 3: TEMAS MATERIALES** | | | | |
| **3-1** | Proceso de determinación de los temas materiales | En el 2024 Banco General realizó un Estudio de Doble Materialidad con la ayuda de una firma consultora independiente, quien utilizó una metolodogía robusta para identicar los temas materiales. Este Estudio fue realizado a finales de 2024 y estaremos gestionando los temas materiales a partir de 2025, aunque la mayoría ya los estamos gestionando. Adicionalmente, Banco General ha tomado en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el contexto local del país principal donde operamos. | Nuestro Enfoque ASG, página 9 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2024/12/Doble%20Materialidad%20v.%20sitio%20web.pdf |
| **3-2** | Lista de temas materiales | Ver Nuestro Enfoque ASG, página 7 | Nuestro Enfoque ASG, página 9 | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2024/12/Doble%20Materialidad%20v.%20sitio%20web.pdf |
| **3-3** | Gestión de los temas materiales | A lo largo del Reporte de Banca Responsable, se reporta cómo se manejan los impactos a los temas materiales definidos en nuestro Estudio de Materialidad. | Reporte de Banca Responsable | |

# Índice de Contenido del Global Reporting Initiative

Banco General ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016** | | | | |
| **201 Desempeño Económico** | | | | |
| **201-1** | Valor económico directo generado y distribuido | En nuestro Reporte de Banca Responsable detallamos el valor económico directo generado y distribuido. También se pueden consultar nuestros Estados Financieros Consolidados. | Quiénes somos, página 5 | www.bgeneral.com/estadosfinancieros |
| **201-2** | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | Durante la Consultoría Climática realizada en 2024 junto a un consultor externo, iniciamos el proceso para identificar riesgos y oportunidades relacionadas al cambio climático. En la sección Ambiente, explicamos más a detalle lo que lo logramos y los próximos pasos para implementación. | Ambiente, página 14 | |
| **202-1** | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollanoperaciones significativas. | En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, páginas 31, se encuentran estos datos. | Nuestra Gente, página 25 | |
| **202-2** | Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan actividades significativas | En la Junta Directiva de Banco General, solo un Director no es panameño; en la Alta Gerencia, solo un Vicepresidente Ejecutivo no es panameño. | Gobernanza, página 43 | https://www.bgeneral.com/informacion-corporativa/ |
| **203 Impactos Económicos Indirectos** | | | | |
| **203-1** | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales pro bono o en especie | A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, hacemos inversiones significativas en infraestructuras a beneficio de la comunidad. Este 2024, se destaca la construcción del nuevo Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos un centro educativo complementario a la educación formal, construido en Santiago de Veraguas. | Fundación Sus Buenos Vecinos, página 38 | https://www.fundacionsusbuenosvecinos.org/ |
| **204 Prácticas de Contratación** | | | | |
| **204-1** | Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | El gasto en proveedores locales, está detallado en la sección Relación con nuestros proveedores. | Proveedores, página 37 | |
| **206 Comportamiento de Competencia Desleal** | | | | |
| **206-1** | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados | No hubo acciones relacionadas con prácticas monopolísticas o competencia desleal. | | |
| **GRI 300:Ambiental** | | | | |
| **305 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG)** | | | | |
| **305-1** | Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1) | Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 1, además de publicarse en este reporte, son publicadas en la plataforma RTH Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero. | Ambiente, página 14 | https://rth.miambiente.gob.pa/ |
| **305-2** | Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 2) | Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 2, además de publicarse en este reporte, son publicadas en la plataforma RTH Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero. | Ambiente, página 14 | https://rth.miambiente.gob.pa/ |
| **305-4** | Intensidad de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero | La intensidad de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, además de publicarse en este reporte, son publicadas en la plataforma RTH Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero. | Ambiente, página 14 | https://rth.miambiente.gob.pa/ |
| **GRI 400: SOCIAL** | | | | |
| **401 Empleados** | | | | |
| **401-1** | Contratación de nuevos empleados y rotación de personal | Nuestra Gente, página 25 | Nuestra Gente, página 25 | |
| **401-2** | Prestaciones que se otorgan a empleados a tiempo completo, que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales | En Banco General no hay empleados que trabajan tiempo parcial. Los empleados a tiempo completo cuentan con todos los beneficios que exige la Ley y muchos otros beneficios adicionales detallados en la sección Nuestra Gente, página 30. Los empleados temporales también gozan de todas las prestaciones que exige la Ley. | Nuestra Gente, página 25 | |
| **404 Formación y Educación** | | | | |
| **404-1** | Promedio de horas de formación al año por empleado | En la sección Nuestra Gente, subsección Formación y Desarrollo, página 30, detallamos la data sobre la formación de nuestros empleados. | Nuestra Gente, página 30 | |
| **404-2** | Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición de su desempeño y del desarrollo de su carrera | A través de la sección Nuestra Gente, detallamos cómo apoyamos a los colaboradores en el desarrollo de su carrera. | Nuestra Gente, página 25 | |
| **404-3** | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y del desarrollo de su carrera | Nuestros colaboradores reciben evaluaciones de desempeño anualmente. Los datos completos están detallados en la sección Conversación de desempeño, página 29. | Nuestra Gente, página 29 | |

# Índice de Contenido del Global Reporting Initiative

Banco General ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades** | | | | |
| **405-1** | Diversidad de órganos de gobierno y empleados | El 66% de nuestra fuerza laboral es femenina, y el 34% masculina. En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, detallamos cómo se dividen los perfiles. En nuestra Junta Directiva contamos con 2 Directoras mujeres, es decir el 13%. | Nuestra Gente, página 31 | |
| **405-2** | Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres | El ratio entre salario básico y salario en BG, así como las diferencias entre hombres y mujeres, están detalladas en la sección Nuestra Gente. | Nuestra Gente, página 32 | |
| **415 Política Pública** | | | | |
| **415-1** | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países | Según está estipulado en nuestro Código de Ética y Conducta, Banco General no puede realizar aportaciones a partidos políticos o instituciones similares. | | https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2024/03/codigo%20de%20etica%20ES.pdf |
| **417 Etiquetdo y Marketing de Productos y Servicios** | | | | |
| **417-1** | 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 dicha normativa. | Como lo exige la Ley Bancaria, todas las tasas, los cargos, y comisiones de todos nuestros productos y servicios están detallados públicamente en nuestra página web www.bgeneral.com. | | www.bgeneral.com |
| **417-2** | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetdo de los productos y servicios, distribuidos en función del resultados de dichos incidentes | No hubo incumplimientos | | |
| **417-3** | Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción, el patrocinio, distirbuidos en función del resultado de dichos incidentes. | No hubo incumplimientos significativos. | | |
| **418 Privacidad del Cliente** | | | | |
| **418-1** | Reclamaciones fundamentadas relativas a las privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | No hubo reclamaciones | | |

# Principios de la Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2024

| Principio 1: Alineación | Respuesta | Links y referencias |
|---|---|---|
| Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresan en los ODS, el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. | En la sección Quiénes Somos del Reporte de Banca Responsable 2025 describimos a alto nivel nuestro modelo de negocios, los segmentos que servimos, países en los que operamos y productos y servicios que ofrecemos. En la sección Nuestro Enfoque ASG describimos nuestra estrategia de Banca Responsable, temas materiales, y mostramos con qué ODS y con qué marcos internacionales y nacionales estamos alineados. De igual forma, se pueden consultar otros documentos pertinentes como nuestros Estados Financieros Consolidados 2024 y nuestra página web, donde están descritos todos los productos y servicios que ofrecemos. | Quiénes Somos, página 4<br>Nuestro Enfoque ASG, página 8<br>www.bgeneral.com/estadofinancieros<br>www.bgeneral.com<br>www.bgeneral.com/informaciónccorporativa<br>www.bgeneral.com/bancaresponsable |

## Principio 2: Impactos y establicimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y al mismo tiempo reduciremos los impactos negativos de nuestros productos y servicios, gestionando los riesgos para las personas y el medio ambiente. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos lograr los impactos más significativos.

Como explicamos en nuestro Índice de Contenido de los Principios de Banca Responsable 2023, realizamos un Análisis de Impacto con la ayuda de la Herramienta de Análisis de Impacto de Cartera para Bancos del UNEP FI al 30 de noviembre de 2023. No consideramos necesario realizar un nuevo Análisis ya que nuestro portafolio no ha sufrido cambios significativos a la fecha y, por tal motivo, nos mantenemos con las dos áreas que hemos priorizado de impacto: Inclusión Financiera y Cambio Climático. Cabe destacar que estas dos áreas de acción también surgieron en el estudio de doble materialidad realizado en 2024.

**Inclusión Financiera**

Para Inclusión Financiera, seguimos utilizando indicadores cuantitativos y datos propios de nuestros clientes. Durante 2024, seguimos trabajando en productos y servicios bancarios digitales, sencillos y de bajo costo para seguir incluyendo a personas usualmente excluidas del sistema financiero formal, en especial personas de menor ingreso y/o que laboran de manera independiente o informal. Yappy, la plataforma de transferencias y pagos más popular en el país que desarrollamos en 2019, sigue creciendo y ahora 3 bancos externos se han sumado a la misma, con planes de que más bancos se unan en 2025. En la sección Inclusión Financiera detallamos gran cantidad de logros alcanzados durante el año y a continuación, damos seguimiento a algunos indicadores que reportamos desde el último reporte:

| Indicador | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| % de clientes que utilizan activamente los canales digitales | 80% | 83% | 84% |
| Número de transacciones personales por Yappy actualmente | 229 millones | 348 millones | 433 millones |
| Personas que recibieron un crédito, que no mantenían crédito con una institución financiera | N/D | 39,500 | 48,230 |
| # de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera | N/D | 2,439 | 4,395 |
| # de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión | 2 | 3 | 3 |
| # personas que abrieron una primera cuenta en Banco General | 222,110 | 174,243 | 183,234 |

Sobre el objetivo específico que propusimos el año pasado: "Brindar mayor acceso al crédito a personas de bajos ingresos incrementando en un 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito, llámese Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y/o Préstamos Digitales, en nuestros segmentos masivos* (clientes con ingreso mensual menor a $1,000) en nuestra cartera de crédito de consumo al 2026", hubo una disminución en la penetración relativo al año base. En 2023 (año base), contamos con una penetración de 8.47% y, en 2024, cerramos el año con un porcentaje de 8.10%. Sin embargo, si observamos números totales, los créditos en los segmentos masivos aumentaron de 86,827 en 2023 a 90,405 en 2024. La reducción porcentual nace de un crecimiento mayor en la base total de clientes con ingresos menores a $1,000 versus aquellos que mantienen un crédito (excluyendo Tarjetas de Crédito) en estos segmentos. A su vez, en 2024 se analizó la morosidad a 91+ días de los créditos en los segmentos masivos en comparación a los demás segmentos y se observó un manejo saludable de las finanzas en aquellos con ingresos menores a $1,000, con porcentajes de morosidad bajos y similares a los demás segmentos.

Inclusión Financiera, página 32
Ambiente, página 13

# Principios de la Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2024

| | | |
|---|---|---|
| | **Cambio climático**<br>Dando seguimiento a lo reportado en 2023, durante el 2024 realizamos una extensa consultoría climática, que explicamos a profundidad en la sección Ambiente de este Reporte, página 13. Luego de culminada dicha consultoría, analizar los resultados y el contexto local, Banco General ha tomado la decisión de no colocar objetivos de descarbonización de la cartera todavía porque sentimos que a nivel de clientes (externo) y colaboradores (interno), requerimos de mayor madurez y conocimiento sobre el tema antes de fijar objetivos concretos. La consultoría nos mostró que contamos con una cartera de energía bastante verde, pero en los otros dos sectores, construcción e inmobiliaria, recibimos poca receptividad y vimos poco conocimiento. Durante los próximos años, continuaremos involucrando, educando y sensibilizando a los clientes para que adopten prácticas sostenibles en sus empresas. La consultoría climática nos ha permitido hacer una primera medición de Alcance 3, incluyendo la huella financiada, y ver dónde podremos tener más impacto. Nuestro plan de acción es involucrarnos más con el sector construcción, promoviendo prácticas de construcción sostenibles a través de capacitación y sensibilización. En cuanto a nuestras metas de financiamiento de paneles solares y reducción de la huella de carbono de nuestra propia operación (Alcance 1 y 2) en la sección Ambiente, páginas 14 y 17, respectivamente, explicamos un poco más sobre los avances hacia los objetivos trazados. | |
| **Principio 3: Clientes y consumidores** | | |
| Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras. | Trabajamos junto a nuestros clientes de diversas formas, para motivar prácticas sostenibles y una mejor sociedad.<br><br>A nivel de Banca Empresarial, como hemos explicado a lo largo del Reporte de Banca Responsable, estamos fomentando la colocación y financiamiento de paneles solares, ofreciendo un producto a clientes con tasas subsidiadas: en nuestras reuniones con clientes, les conversamos sobre beneficios económicos de adquirirlos. En 2024, adicionalmente, realizamos un evento junto a clientes de Banca Patrimonial de alto poder adquisitivo, en el cual presentamos el trabajo de la Fundación Sus Buenos Vecinos y los motivamos a trabajar por el desarrollo social a través de fundaciones corporativas, privadas y familiares, poniendo a su disposición nuestro conocimiento.<br><br>A nivel de Banca de Consumo y segmentos masivos, promovemos el financiamiento de autos eléctricos y paneles solares para residencias con tasas subsidiadas y lo hacemos a través de nuestros canales de comunicación masivos, como redes sociales. Otra forma de promover la sostenibilidad entre nuestros clientes es a través de campañas de comunicación que desarrollamos y publicamos constantemente en nuestras redes sociales y medios masivos, promoviendo las energías limpias, el reciclaje, el voluntariado ambiental, entre otros.<br><br>En 2024 nuestra subsidiaria, Yappy, realizó un campaña de reforestación junto a la Fundación Pro Eco Azuero. La campaña consistía en que, por cada donación que un cliente hacía por Yappy a cualquier organización sin fines de lucro, Yappy donaría un árbol para ser plantado, hasta 1,000 árboles. La meta se logró, y adicionalmente, dimos a conocer el trabajo de Fundación Pro Eco Azuero. | https://www.bgeneral.com/paneles-solares-de-uso-residencial/<br>https://www.bgeneral.com/personas/prestamo-de-auto/<br>https://www.bgeneral.com/empresas/financiamiento-paneles-solares/ |
| **Principio 4: Grupos de interés** | | |
| Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable a los grupos de interés relevantes para lograr los objetivos sociales. | En la sección Nuestro Enfoque ASG, página 8, explicamos cómo conversamos con nuestros grupos de interés más importantes, y cómo los escuchamos, para tomar sus opiniones y expectativas en cuenta.<br><br>En el 2024 podemos destacar tres formas importantes en la que nos hemos involucrado con nuestros grupos de interés, impulsando avances importantes en temas de sostenibilidad y los Principios de la Banca Responsable: por un lado, presidimos la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá y por el otro participamos en el desarrollo de la Taxonomía de Finanzas Sostenibiles de Panamá, además de ser escogidos por el regulador para participar en el plan piloto. De esta forma nos involucramos con otros Bancos, el regulador y el sistema financiero en general, para impulsar juntos estos avances importantes para el país.<br><br>Por otro lado, al contratar una consultoría climática lanzamos una encuesta a nuestros clientes empresariales de diversas industrias, para conocer su nivel de madurez sobre el entendimiento de los riesgos y oportunidades que representa el cambio climático y tocando el tema directamente con ellos. La encuesta tuvo una baja aceptación, lo que nos demuestra que nuestro contexto de negocios aún no está maduro en estos temas y es aquí donde podemos tener un impacto. Nuestro plan en 2025 es ofrecer capacitaciones a clientes.<br><br>Por último, con nuestros colaboradores, impulsamos una vida sostenible de diversas formas. En 2024, publicamos en nuestra red interna, una vez a la semana, la sección Viernes Verde, que consiste en un artículo que promueve un estilo de vida sostenible y una noticia importante sobre lo que está pasando en este ámbito a nivel nacional e internacional. Adicionalmente, ofrecimos capacitaciones que promueven un estilo de vida sostenible (Ver sección Ambiente, página 17). | |

# Principios de la Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2024

| Principio 5: Gobernanza y Cultura | | |
|---|---|---|
| Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable. | En la sección Gobernanza, página 36, de este Reporte, se detalla claramente cómo están gobernados los temas de sostenibilidad en nuestra organización; todo esto además está detallado en nuestro Manual de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, en la sección Ambiente, página 13, se detallan avances realizados en 2024 en la gobernanza de la gestión de riesgos y oportunidades con respecto al cambio climático.<br><br>A nivel de cultura, promovemos una cultura de responsabilidad y sostenibilidad, desde las políticas con las que contamos en nuestro Código de Ética y Conducta; nuestros colaboradores reciben una capacitación en línea con temas presentes en nuestro Código y, adicionalmente, a través de nuestro programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción, promovemos que los colaboradores se involucren en temas sociales y ambientales, conociendo la labor de diversas organizaciones sin fines de lucro. A su vez, todo colaborador de nuevo ingreso debe participar en el Programa Básico de Inducción a la Organización, una capacitación de tres días donde se les brinda información relevante a temas ASG. También, a través de nuestros esfuerzos de reciclaje, especialmente Botellas de Amor, motivamos a nuestros colaboradores a vivir una vida más sostenible; esto se puede ver en la sección Ambiente, página 17. | Gobernanza, página 36<br>Manual de Gobierno Corporativo<br>Código de Ética y Conducta<br>Ambiente, página 13<br>Vecinos en Acción, página 32 |
| **Principio 6: Transparencia y Rendición de cuentas** | | |
| Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos sociales. | Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos sociales. | Sobre este Reporte, página 3<br>Carta de Verificación 2024, página 54 |