

# INFORME DE RESPONSABILIDAD — SOCIAL



SIGUE CRECIENDO

 **Banco General**  
POR 65 AÑOS SUS BUENOS VECINOS

 **RSE** | Responsabilidad  
Social Empresarial  
de Banco General

# ÍNDICE —

**01 MENSAJE DEL PRESIDENTE**

**02 SOBRE ESTE INFORME**

**03 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

**04 EJES DE ACCIÓN**

- Gobernanza pág. 08
- Nuestra Gente pág. 13
- Relación con los Clientes pág. 18
- Prácticas Justas pág. 20
- Medio Ambiente pág. 21
- Comunidad pág. 24

**05 COMUNICACIÓN DE PROGRESO**

**06 GRI STANDARDS**



# MENSAJE DEL PRESIDENTE



El 2019 fue un año en el que nos enfocamos principalmente en fortalecer los procesos, estructuras y la visión de nuestra agenda de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Con un Plan Estratégico definido y con áreas de enfoque claras, empezamos a ejecutar temas concretos que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos en los próximos años.

La elaboración de un Plan Estratégico 2019-2021 para la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV), que se realizó con el apoyo del área de Planificación Estratégica de Banco General, fue de gran trascendencia para diseñar el camino a seguir. En este documento definimos las áreas de interés que queremos impactar con respecto a nuestra inversión social y qué necesitamos para lograrlo, tomando en cuenta el plan estratégico del Banco y el contexto de necesidades en nuestro país.

La Fundación Sus Buenos Vecinos crecerá, con un claro enfoque en tres pilares: (i) Proyectos propios que desarrollaremos desde la Fundación enfocados principalmente en educación, (ii) Ser una Fundación de Fundaciones con el apoyo que damos a organizaciones sin fines de lucro y (iii) Continuar nuestra tarea de filantropía, en solidaridad con los más necesitados, y que fue la base de la creación de la FSBV hace 20 años.

Un logro que nos llenó de orgullo en 2019 fue la obtención del **Sello SI Género** categoría Oro, con un puntaje de 94.96%, un reconocimiento a nuestros esfuerzos por cerrar brechas de género, romper estereotipos y asegurar la igualdad dentro de nuestra organización. Este proceso, coordinado por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, nos permitió hacer una auto-reflexión y seguir mejorando con un Plan de Acción que debemos ejecutar en los próximos años.

Este año también publicamos el sitio **Mi Guía Financiera**, un espacio dirigido a jóvenes entre 18 y 34 años de edad, donde compartimos información valiosa sobre el manejo correcto de las finanzas personales, buscando sensibilizar a las nuevas generaciones sobre cómo tomar decisiones para tener las finanzas en orden. De igual forma continuamos con capacitaciones presenciales en escuelas, universidades y empresas, con el objetivo de seguir educando sobre el tema.

Como lo indica nuestra Plan Estratégico, nos esforzamos por comunicar de forma más efectiva nuestra gestión de RSE, no solo para dar a conocer nuestro trabajo, sino para inspirar a nuestros clientes y a la comunidad a involucrarse.

“

Nos esforzamos por comunicar de forma más efectiva nuestra gestión de RSE, no solo para dar a conocer nuestro trabajo, sino para inspirar a nuestros clientes y a la comunidad a involucrarse.”

En nuestro reporte anual de RSE encontrarán un detalle de todas las actividades y mediciones de los distintos programas que realizamos en el año.

El compromiso de la Junta Directiva de Banco General y Subsidiarias con las iniciativas de participación con diferentes partes interesadas a través de nuestra estrategia de RSE seguirá siendo un aspecto prioritario en nuestra gestión del negocio a largo plazo. De igual forma seguimos comprometidos con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas que nos dan una guía para seguir en este camino.

En el 2020 continuaremos trabajando en todos los frentes que hemos definido como estratégicos, sin dejar atrás el trabajo diario que es la base de la responsabilidad social de Banco General: preservar una cultura basada en valores claramente definidos que han sido la clave del éxito de esta organización por 65 años.

## RAÚL ALEMÁN

Presidente  
Banco General



# SOBRE ESTE INFORME —

102-46,50,51,52,53

## 01

Este Informe de Responsabilidad Social contiene información de los procesos y programas de Responsabilidad Social de Banco General y todas sus Subsidiarias, los logros alcanzados en 2019 y metas propuestas para los próximos años.

## 02

El contenido y la estructura de este Informe se basan en los ejes de acción de responsabilidad social definidos por nuestra organización.

## 03

Adicionalmente, incluimos el Informe de Donaciones y los Estados Financieros Auditados de la Fundación Sus Buenos Vecinos ya que Banco General canaliza la mayoría de sus aportes sociales a la comunidad a través de la Fundación.

## ALCANCE DEL INFORME

### A

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en 2018.

### B

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2019 **refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá** y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.

### C

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.

### D

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

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

# PERFIL DE LA EMPRESA

102-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 45; 201-1

## NOMBRE

Banco General, S.A. y Subsidiarias

## NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



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



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



- **BANCA PATRIMONIAL:** Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, otros servicios.



- **FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS:** Fondos de Jubilación Privada, Club de Ahorro Futurín, MultiFondos, Fondo de Cesantía, Plan Contributivo.

## NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN 2019

01

Lanzamos Yappy, la nueva forma de enviar y pedir dinero solo con el número de celular.

02

También lanzamos la Cuenta Simplificada, una nueva cuenta para personas que no son clientes de Banco General que se puede abrir desde el celular solo con la cédula vigente.

03

Se habilitaron nuevas funcionalidades en Banca en Línea, como la posibilidad de abrir nuevas Cuentas de Ahorro dentro del sitio.

04

Abrimos una nueva sucursal en el Casco Antiguo y la sucursal Boquete se trasladó a un nuevo local más grande y cómodo.

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Banco General, S.A.

### SUBSIDIARIAS:

- BG Valores
- General de Seguros
- Overseas Capital Markets, Inc. y Subsidiarias
- Banco General (Costa Rica), S.A.
- Finanzas Generales
- BG Investment Co., Inc. y Subsidiarias
- ProFuturo, fondo de pensiones y cesantías



## CASA MATRIZ

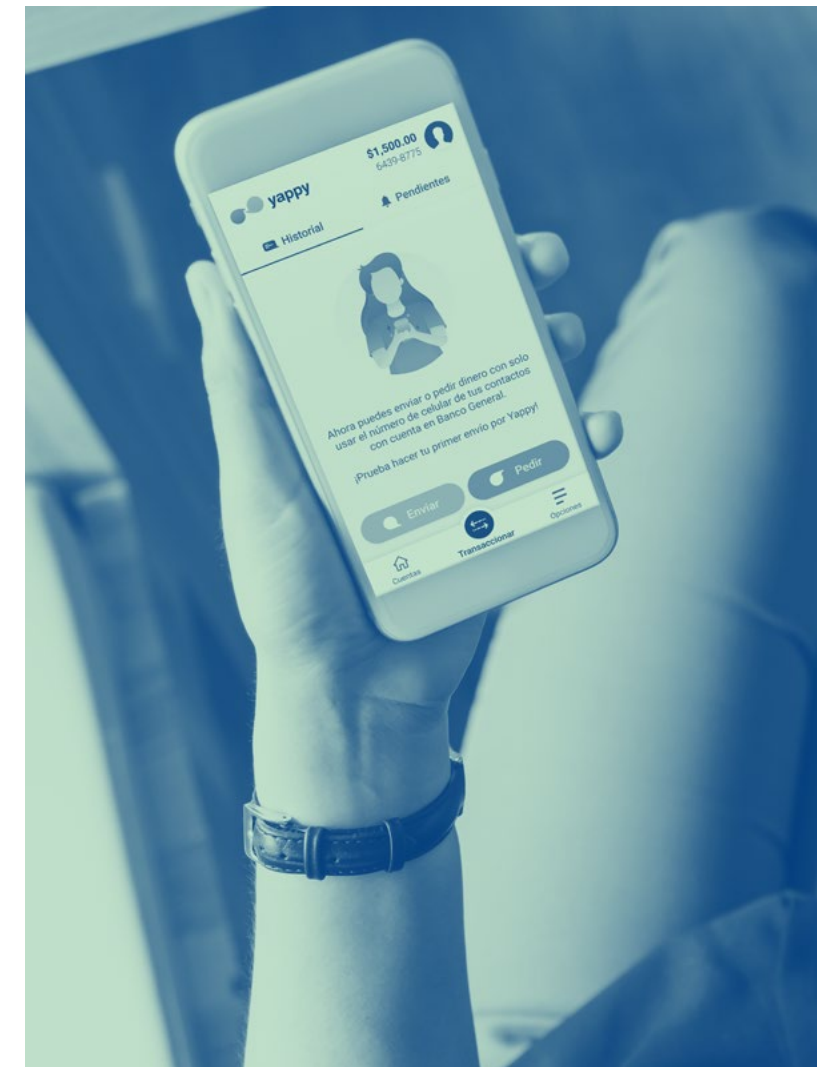
Panamá representa el **97%** de la operación.

## OFICINAS REGIONALES

Banco General Costa Rica **11** sucursales.

## OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú.



## FORMA JURÍDICA

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

## MERCADOS SERVIDOS

- **GEOGRÁFICAMENTE:** Panamá, Costa Rica, México, Centroamérica, Colombia y Perú
- **SECTORES:** Mercado de consumo y mercado empresarial (todos los sectores que sean sujetos de crédito)

## PRINCIPIOS O COMPROMISOS A LOS QUE ESTÁ ADHERIDO BANCO GENERAL 102-12

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

## ASOCIACIONES Y GREMIOS A LOS QUE PERTENECE BANCO GENERAL DE 102-13

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces
- Cámara Americana de Comercio de Panamá
- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá
- Cámara Panameña de la Construcción
- Consejo Nacional de la Vivienda

## DIMENSIONES DE LA EMPRESA



INDICADOR	2018	2019
Número total de empleados	4,713	4,741
Número total de clientes	937,439	1,042,024
Utilidad Neta	US\$ 434,208,206	US\$ 504,266,320
Total de Activos	US\$ 18,704,156,510	US\$ 18,723,721,088
Patrimonio	US\$ 2,185,022,529	US\$ 2,482,738,901
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	11.68%	13.26%
Cantidad de productos y servicios	43	43

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR	2018	2019
Valor Económico Directo Creado	US\$ 1,139,423,753	US\$ 1,264,263,086
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$ 1,139,423,753	US\$ 1,264,263,086
Valor Económico Distribuido	US\$ 970,787,422	US\$ 1,049,493,365
Costos de Operación	US\$ 115,548,044	US\$ 122,352,753
Salarios y Beneficios para Colaboradores	US\$ 173,009,468	US\$ 178,976,862
Pagos a proveedores de Capital	US\$ 614,432,085	US\$ 674,943,919
Pagos a gobiernos (por país)	- 0	- 0
Panamá	US\$ 61,216,577	US\$ 65,094,635
Costa Rica	US\$ 1,171,774	US\$ 1,280,004
Inversión en la comunidad	US\$ 5,409,474	US\$ 6,845,192
Valor Económico Retenido	US\$ 168,636,331	US\$ 214,769,721
Dividendos Pagados	US\$ 261,800,000	US\$ 287,980,000
Impuestos Diferidos	US\$ (3,771,875)	US\$ (1,516,599)
Utilidad Neta	US\$ 434,208,206	US\$ 504,266,320

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



# EJES DE ACCIÓN



**GOBERNANZA**  
pág. 08

**02**

**NUESTRA GENTE**  
pág. 13

**03**

**RELACIÓN CON  
LOS CLIENTES**  
pág. 18

**04**

**PRÁCTICAS JUSTAS**  
pág. 20

**05**

**MEDIO AMBIENTE**  
pág. 21

**06**

**COMUNIDAD**  
pág. 24

# GOBERNANZA

102-16,18,40,42,43,44,47

Desde su fundación en 1955 Banco General ha sido una organización con una clara visión a largo plazo. Antes de que se utilizara la palabra sostenibilidad, los fundadores de Banco General trabajaron para que fuera sostenible en el tiempo. Prueba de ello es que **este 2020 Banco General cumple 65 años de reconocida trayectoria, reputación intachable y la confianza de más de un millón clientes, gracias a una cultura corporativa basada en valores.**

Esta cultura se promueve desde el liderazgo y se ejecuta a través de acciones formales e informales: formalmente con políticas, normas y reglas que están guiadas por nuestra Visión, Misión y Valores, y detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com); informalmente a través de prácticas diarias, decisiones de negocios, capacitaciones, entre otros.

El Código de Ética y Conducta es un documento vivo y nos aseguramos de que los colaboradores lo tengan presente en todo lo que hacen. En 2019 se añadieron temas al Código de Ética y Conducta, específicamente la Reglamentación de la Política de Comunicación Responsable y de la Política de Hostigamiento.

**Adicionalmente, el 99% de nuestros colaboradores tomaron un curso en línea que busca refrescar contenidos del Código de Ética a través de casos y de forma didáctica.**



**El Código de Ética y Conducta es un documento vivo y nos aseguramos de que los colaboradores lo tengan presente en todo lo que hacen”**

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA 2019

EMPRESA	PERSONAL ACTIVO AL 31 DE DICIEMBRE	TERMINARON	PENDIENTE	%
Banco General	4204	4193	11	99.7%
General de Seguros	55	54	1	98.2%
Banco General Costa Rica	162	162	0	100.0%
BC Valores	110	109	1	99.1%
ProFuturo	149	149	0	100.0%
Vale General	9	9	0	100.0%
Oficinas de Representación	25	25	0	100.0%
Temporales	27	22	5	81.5%
<b>Total General</b>	<b>4741</b>	<b>4723</b>	<b>18</b>	<b>99.6%</b>
<b>Total de colaboradores que tomaron el curso (ACTIVOS Y DE BAJA)</b>			<b>5063</b>	



La responsabilidad social es nuestra forma de hacer negocios, con integridad, honestidad, transparencia y un compromiso de servicio y dedicación para con nuestros clientes y con la comunidad.





## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Banco General definió hace ya varios años sus seis grupos de interés que son los más importantes para esta organización:

- **ACCIONISTAS**
- **COLABORADORES**
- **CLIENTES**
- **PROVEEDORES**
- **COMUNIDAD**
- **ENTIDADES REGULADORAS**

Aspiramos a tener con cada uno de ellos una relación basada en la transparencia y la confianza que se ha construido a través de más de 65 años de operación.

A continuación detallamos como interactuamos con nuestros grupos de interés.



GRUPO DE INTERÉS	MÉTODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Accionistas	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. Este 2018, la oficina de atención a los accionistas se mudó al edificio Torre Banco General, donde los accionistas tendrán más espacio y comodidad para ser atendidos.
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de Salud Organizacional	Tri-anual	En 2018 se realizó la Encuesta de Salud Organizacional de forma anónima. Conozca más en la sección Nuestra Gente.
	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.
Proveedores	Atención a clientes por chat y Whatsapp	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a clientes a través de <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> y en el app de Banco General.
	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	El equipo de la Fundación Sus Buenos Vecinos y un oficial de enlace visita los proyectos de diversas OSFL durante todo el año para conocer de primera mano la inversión social.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas 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.

# GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



En el 2019 empezamos a ejecutar el Plan Estratégico definido a principios de año, con cinco áreas de enfoque:



**En el objetivo de “cerrar brechas de género y aportar al bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras”,** hemos hecho avances importantes, obteniendo el Sello Sí Género y desarrollando un Plan de Acción para cerrar brechas de género (más detalles en la sección Nuestra Gente). Además en 2019 y principios de 2020 iniciaron planes piloto para proveer transporte a colaboradores de áreas de Panamá Oeste, aportando así a su bienestar.

**En el objetivo de reforzar la estructura y misión** de la Fundación Sus Buenos Vecinos, podemos reportar el desarrollo de un nuevo plan estratégico que está detallado en la sección de Desarrollo de la Comunidad.

**Otro de nuestros objetivos es educar sobre finanzas personales y el uso de productos bancarios** y en este sentido lanzamos el sitio Mi Guía Financiera, con información valiosa sobre el manejo de las finanzas personales. Además continuamos dando charlas en escuelas y empresas. En 2020 tenemos el objetivo de llegar a 5 mil personas con estas charlas.

**Encuanto ahacer negocios buscando criterios ambientales y el consumo responsable,** este 2019 colocamos paneles solares en el Centro Operativo, reducimos nuestro consumo de papel, eliminamos los vasos de cartón en toda la organización y seguimos buscando maneras de consumir recursos de forma responsable con el ambiente.

**Nuestro objetivo final, comunicar de forma más efectiva nuestra gestión, lo hemos hecho a través de medios digitales.** Ejecutamos la campaña #HablemosdeEducación, que se difundió en redes sociales y tuvo gran impacto; como todos los años realizamos la campaña #YoLucho contra el cáncer que involucra a toda la comunidad; y creamos una nueva cuenta de Twitter de la Fundación Sus Buenos Vecinos.



**Reducimos nuestro consumo de papel, eliminamos los vasos de cartón en toda la organización”**



En este documento detallamos en cada eje de acción lo que estamos haciendo para avanzar en estos cinco temas prioritarios, que además apuntan a estos Objetivos de Desarrollo Sostenible:

**FIN DE LA POBREZA Y HAMBRE CERO** – a través de múltiples programas que apoya la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General.

**EDUCACIÓN DE CALIDAD** – a través de programas de la Fundación y esfuerzos internos y externos de Banco General.

**ACCIÓN POR EL CLIMA** – a través de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental, el financiamiento de un proyecto piloto de

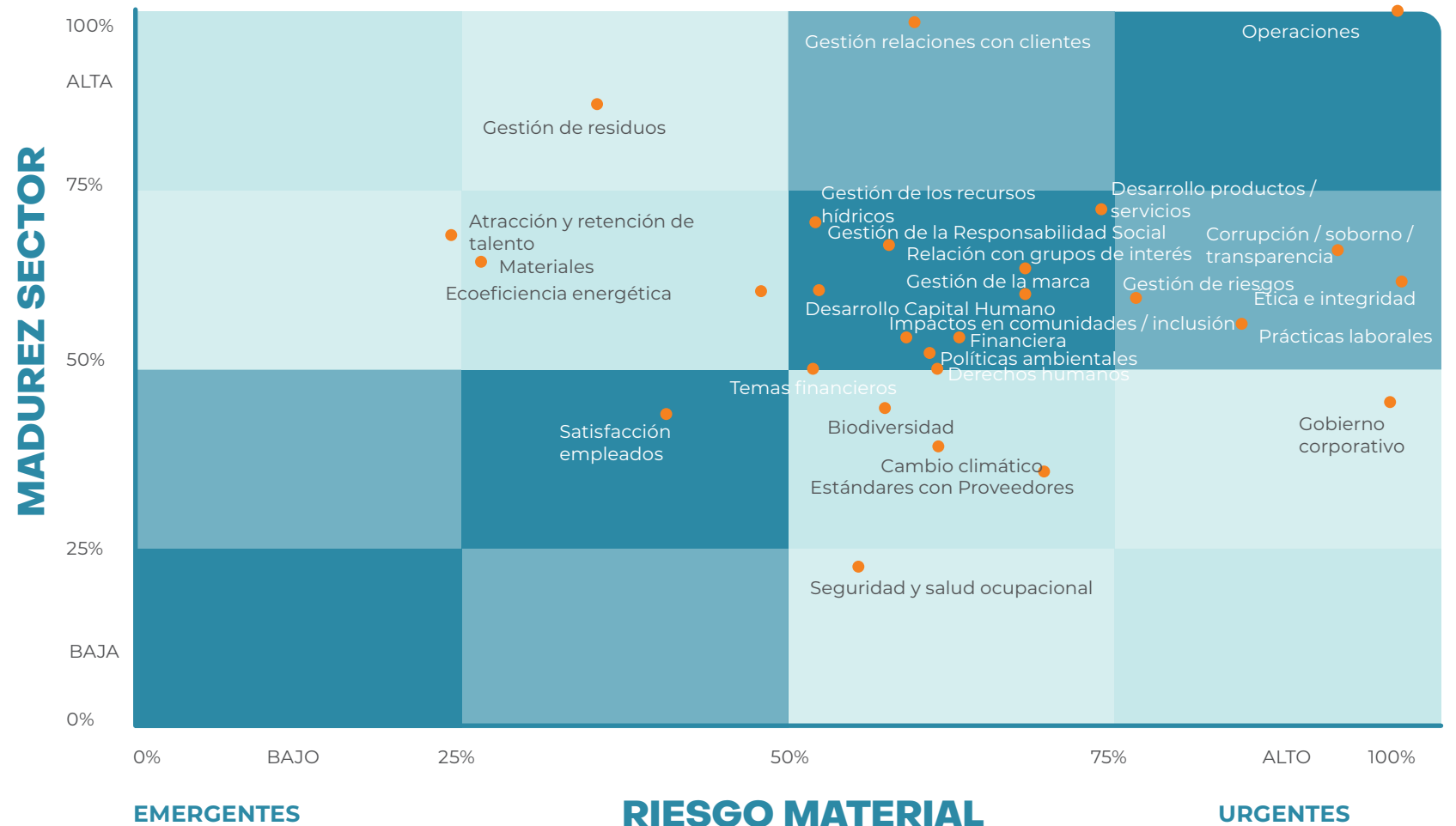
calentadores solares de agua y el monitoreo y control de nuestra Huella de Carbono.

**ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS** – a través de múltiples programas con Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL), universidades, el Estado y nuestros colaboradores.

De igual forma, seguimos utilizando el estudio de materialidad realizado en 2013 como guía para determinar en qué áreas nos estamos concentrando.

## GENERALIZADOS

## NECESARIOS



## GOBIERNO CORPORATIVO 102-18, 30, 40, 42, 43



En nuestro Manual de Gobierno Corporativo, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), se detalla todo lo relacionado a nuestra gestión en este tema. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización. La última versión fue publicada en noviembre de 2019.

## GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD 205-2, 102-12



En Banco General cumplimos y actuamos de acuerdo a las leyes y normas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional. Contamos con un área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa, que tiene como objetivo garantizar que todas las operaciones del banco y Subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias, especialmente la Ley 23 del 27 de abril de 2015:

Es importante mencionar que el personal del Banco recibe anualmente una capacitación sobre la prevención del blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, como está estipulado en la regulación bancaria. La constante capacitación y monitoreo son clave para prevenirlo.

“

**que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva”** así como

el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá N°10-2015 del 27 de julio de 2015 sobre la “Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios”. La estructura de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Corporativa está disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).



## GESTIÓN DE RIESGOS 102-11



**Banco General cuenta con un sistema de gestión integral de riesgos que se basa en un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de la gestión integral de riesgos;** sustentada en la documentación apropiada de la mismas y registros generados en el proceso; personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir los roles de responsabilidad; recursos necesarios para llevar a cabo la labor; y herramientas y tecnologías de información acorde con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.

**El banco cuenta con un Manual de Gestión Integral de Riesgos que detalla todos estos procedimientos y la estructura de la Vicepresidencia de Riesgo** se encuentra disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), sección de Responsabilidad Social.

Los principios establecidos para la gestión integral de riesgo del grupo bancario en lo que respecta a riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo se encuentran disponibles en la Nota 30 de los Estados Financieros Consolidados 2019 de Banco General, S.A., publicados en nuestro sitio [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), en la sección de Información Corporativa.

Los principios establecidos para la gestión del riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva se encuentran detallados en la sección anterior (Gestión de Cumplimiento y Seguridad) de este mismo Informe. De igual manera los principios establecidos para la gestión del riesgo ambiental y social se encuentran en este Informe, sección Medio Ambiente.

## CONTINUIDAD DE NEGOCIOS



Los planes de Continuidad de Negocios y el detalle de los procedimientos de la operación alterna, es posible reducir el impacto que pudiera ocasionar una interrupción de las operaciones críticas de la organización, garantizando la continuidad de las mismas y conservando la confianza de los socios, colaboradores y clientes.



**En el 2019 se implementó un nuevo diseño de documentación para los planes de Continuidad de Negocios en un formato simplificado facilitando la homologación de la información, su lectura, aprendizaje, optimización y agilidad en las futuras actualizaciones de su contenido.”**

Adicionalmente, se habilitó un nuevo sitio alternativo en el área oeste para los usuarios claves de los procesos de negocio más importantes, con el fin de mantener la operación principal de la organización en caso de una contingencia con afectación en la ciudad de Panamá.



RUBROS	CIFRAS
DIVISIONES CON PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	30
NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	102
% DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	94%
NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y PROBADOS	85
% DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y PROBADOS	83%
NÚMERO DE CAPACITACIONES PRESENCIALES EN PLANES DE CONTINGENCIA	7
COLABORADORES CAPACITADOS DE FORMA PRESENCIAL EN TEMAS DE CN	27
COLABORADORES CAPACITADOS POR E-LEARNING	4793

# NUESTRA GENTE

102-8; 202-1; 404-1, 2, 3; 405-1, 2

INDICADOR		2017	2018	2019
<b>TOTAL DE COLABORADORES</b>		4,711	4,713	4,741
Mujeres		68%	68%	68%
Hombres		32%	32%	32%
<b>COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO</b>				
Permanente		4,649	4,685	4,714
Temporal		62	28	27
<b>PANAMÁ</b>		4,515	4,519	4,548
Mujeres		68%	68%	68%
Hombres		32%	32%	32%
<b>COSTA RICA</b>		170	166	163
Mujeres		61%	64%	65%
Hombres		39%	36%	35%
<b>REGIÓN (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)</b>		26	28	25
Mujeres		54%	50%	48%
Hombres		46%	50%	52%
<b>EJECUTIVOS</b>		101	106	107
Mujeres		50%	50%	50%
Hombres		50%	50%	50%
<b>GERENCIALES</b>		359	366	363
Mujeres		74%	73%	73%
Hombres		26%	27%	27%
<b>MANDOS MEDIOS</b>		890	923	956
Mujeres		65%	64%	63%
Hombres		35%	36%	37%
<b>ESPECIALISTAS</b>		611	651	687
Mujeres		71%	71%	69%
Hombres		29%	29%	31%
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		2750	2667	2628
Mujeres		68%	68%	69%
Hombres		32%	32%	31%

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



INDICADOR	2017	2018	2019	
<b>TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES*</b>	591**	467**	347*	
<b>POR GÉNERO</b>	Mujeres	55%	55%	60%
	Hombres	45%	45%	40%
<b>POR EDAD***</b>	18-35 años	540	424	319
	36 o más	51	43	28
<b>POR REGIÓN</b>	Panamá	552	440	311
	Costa Rica	37	22	36
	Región	2	5	0

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

\*\*Personal indefinido de Banco General, S. A. y Subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. Se consideran las sustituciones patronales y traslados.

\*\*\*El total de contrataciones por edad, para el informe de RSE 2019 se están considerando dos agrupaciones de rango de edad, esto se debe para mantener la consistencia de los indicadores demográficos.

INDICADOR	2017	2018	2019	
<b>ÍNDICE DE ROTACIÓN</b>	7.59%	7.86%	6.76%	
<b>POR GÉNERO</b>	Mujeres	6.48%	6.94%	6.05%
	Hombres	9.97%	9.81%	8.26%
<b>POR EDAD</b>	18-35 años	10.73%	11.74%	9.39%
	36 o más	4.37%	4.01%	4.32%
<b>POR REGIÓN</b>	Panamá	7.08%	7.55%	6.11%
	Costa Rica	20.49%	15.88%	23.80%
	Región	9.12%	8.45%	13.14%



INDICADOR	2017	2018	2019	
<b>RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ*</b>	Salario mínimo pagado en Banco General y Subsidiarias	\$ 625	\$ 635	\$ 635
	Salario mínimo pagado en Panamá**	\$ 595	\$ 632	\$ 632
<b>% PAGADO POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL</b>	5.0%	0.5%	0.5%	
<b>RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS</b>	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	\$ 6,815	\$ 7,055	\$ 7,320
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	\$ 5,102	\$ 5,285	\$ 5,399
<b>VARIACIÓN MENSUAL</b>	33.59%	33.49%	35.56%	
<b>RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS</b>	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$ 2,028	\$ 2,097	\$ 2,154
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	\$ 1,884	\$ 1,951	\$ 2,015
<b>VARIACIÓN MENSUAL</b>	7.68%	7.43%	6.90%	
<b>RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS</b>	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	\$ 950	\$ 974	\$ 995
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	\$ 910	\$ 928	\$ 949
<b>VARIACIÓN MENSUAL</b>	4.37%	4.94%	4.86%	

\*Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 96% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí.  
 \*\* El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas

## FORMACIÓN Y DESARROLLO



Banco General reconoce que el componente más importante de la organización es su gente, su capital intelectual que le da vida, ejecuta y desarrolla procesos, hace relucir cada producto ofertado y promueve un servicio de excelencia en cada interacción.

Conscientes de la importancia que tiene el conocimiento para el desarrollo y sostenibilidad de la organización, propiciamos el aprendizaje continuo a través de la Universidad Corporativa (UCBG), reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo integral de cada uno de nuestros

colaboradores, potenciando su crecimiento profesional y personal; continuamente asegurando y respaldando el desarrollo de capacidades, aptitudes y habilidades que nos permiten afrontar y sobresalir ante los retos impuestos por el mercado y la rápida evolución tecnológica.

Durante el año 2019 ofrecimos una amplia y rica oferta académica con programas especialmente desarrollados según las demandas y necesidades del negocio, así como las tendencias globales.

INDICADOR	2017	2018	2019	
<b>TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS</b>	5,111	5,155	5,071	
<b>TOTAL DE HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN</b>	213,173	216,055	198,882	
<b>TOTAL DE HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR</b>	41	42	39	
<b>PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR</b>	Cargos ejecutivos y gerenciales	45	43	38
	Cargos mandos medios	34	40	35
	Cargos especialistas y administrativos	43	42	40
	Masculino	49	44	39
	Femenino	38	40	39
<b>INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN INTERNA</b>	\$ 711,308.32	\$ 793,879.80	\$ 716,074.33	
<b>INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN EXTERNA</b>	\$ 542,276.13	\$ 727,842.59	\$ 655,556.83	
<b>TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN</b>	\$ 1,253,584.45	\$ 1,521,722.39	\$ 1,371,631.16	

\*El total de horas mostrados corresponden a números redondos, para mayor claridad de la data.

En el 2019 continuamos fortaleciendo nuestros programas presenciales, a través de nuestra Escuela de Liderazgo promoviendo el desarrollo de un liderazgo inspirador, transformador y responsable, capacitando a 542 hombres y 1,287 mujeres que de manera consiente reconocen la importancia y el impacto de equipos cohesionados y de alto desempeño. También incursionamos en la educación continua en temáticas como la Filosofía Agile, Design Thinking y la Experiencia del Usuario.



A través de la Escuela Virtual BG, ofrecimos una propuesta abierta para acceder a contenidos de universidades e instituciones globales alineados a la rápida transformación, proporcionando acceso al conocimiento académico por medio de ambientes virtuales que favorecen la facilidad de accesos y flexibilidad en los horarios.

**El aprendizaje está directamente relacionado con apoyar a la organización y su capital intelectual en el desarrollo de un enfoque audaz y creativo,** que nos permite responder de una manera rápida y efectiva ante los cambios. Para nosotros, en Banco General, el desarrollo de nuestro capital intelectual es una estrategia imperativa que se convierte en nuestra mejor inversión a largo plazo.

## EQUIDAD DE GÉNERO



# 01

Como habíamos reportado en el Informe anterior, iniciamos el 2019 continuando con nuestra participación en el programa nacional para la Certificación del Sistema de Gestión por el Sello de Igualdad de Género, iniciativa que apoya la **disminución de las brechas de género y el mejoramiento de las condiciones de vida de hombres y mujeres**, en cumplimiento de la norma país, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre la eliminación de las desigualdades.

# 02

También empezamos el año con una capacitación a través de e-learning a todo el personal sobre la Ley 7 del 14 de febrero de 2018 que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones. **Participaron 4,562 colaboradores, es decir el 99.7% del personal.**

# 03

Luego de meses de arduo trabajo, en junio de 2019 el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, en conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, **otorgaron a Banco General el Sello SI Género categoría Oro, con un puntaje de 94.96%, un reconocimiento a nuestros esfuerzos por cerrar brechas de género, romper estereotipos y asegurar la igualdad dentro de nuestra organización.** Otras cinco empresas pioneras participaron en el programa.

# 04

Este proceso nos permitió hacer una auto-reflexión, evaluación y planeación para hacer gestión organizacional con perspectiva de género y seguir mejorando para asegurar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. **Se evaluaron 7 dimensiones de acuerdo a la Norma DGNTI-COPANIT 513-2018:** Norma País del Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en Empresas y Organizaciones Privadas.

# 05

Para dar inicio al Plan de Acción se hicieron cambios en el Código de Ética y Conducta y se comunicó a todo el personal el esfuerzo que estamos haciendo en este tema; además en el mes de agosto, **se impartió una capacitación al área de Mercadeo y Publicidad llamada**

“

**Rol de la Publicidad en el camino a la igualdad de oportunidades”.**

# 06

**En noviembre iniciamos una campaña interna sobre Hostigamiento**, a través de infografías en las redes internas del Banco para sensibilizar al personal sobre el hostigamiento, sus síntomas, consecuencias y formas de denunciarlo con el objetivo de prevenir y detectar a tiempo cualquier caso de hostigamiento laboral.

En noviembre de 2019, nos adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés), iniciativa de ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Establecidos en el 2010, los siete Principios buscan establecer alianzas con el sector privado para crear sociedades más justas e igualitarias. Los mismos son: promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel; tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo – respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación; velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras; promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres; llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres; promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo; evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.



# 2020

**En el 2020 continuaremos con nuestro Plan de Acción para cerrar brechas de género**, que incluye capacitaciones, revisión de procesos y otros para cumplir con nuestro compromiso de cerrar brechas de género.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores para darles la justa retroalimentación y ayudarlos a crecer profesionalmente. El proceso de evaluación inicia a fin de año y se extiende hasta inicios del siguiente año, en el 2019 culminamos el proceso correspondiente al año 2018.

INDICADOR	2016	2017	2018	
NÚMERO DE COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO	4,071	4,321	4,421	
NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS	3,944	3,999	4,206	
% DE LA POBLACIÓN EVALUADA	96.88%	92.55%	95.14%	
PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS	Cargos ejecutivos y gerenciales	9.99%	9.33%	9.30%
	Cargos mandos medios	19.93%	18.80%	19.92%
	Cargos especialistas	13.54%	14.18%	14.38%
	Cargos administrativos	56.54%	57.69%	56.40%
	Masculino	30.88%	30.76%	31.76%
Femenino	69.12%	69.24%	68.24%	

El periodo de evaluaciones correspondiente al 2019, se estará realizando entre los meses de enero a marzo de 2020; los resultados se presentarán en el próximo Informe de Responsabilidad Social.



## SALUD Y BIENESTAR



### PROGRAMA CUIDADO DE LA SALUD

Con el objetivo de proporcionar los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma, se realizaron visitas a los colaboradores de diversos departamentos y sucursales a nivel nacional para promover la prevención de enfermedades.

Desde el mes de mayo hasta octubre, se realizaron evaluaciones individuales a tres mil ochenta y nueve (3,089) colaboradores. Este año el programa

consistió en evaluaciones nutricionales contemplando lo siguiente: toma de presión arterial, peso, talla, IMC (índice de masa corporal), % de grasa, % de agua y circunferencia de cintura, haciendo comparación de sus valores con los dos años anteriores.





### PROGRAMA MUÉVETE POR TU SALUD

Con el objetivo de mejorar la salud, disminuir el % de grasa, fortalecer la masa muscular, mejorar el sistema cardiovascular, etc, más de doscientos cincuenta **(250) colaboradores entrenaron de lunes a viernes, desde el mes de enero hasta diciembre.**

Se programaron diversos ejercicios físicos como: running, tae bo, salsa fitness, yoga, pilates, boxeo, aérobicos, caminatas saludables, maratón fitness, etc.

INDICADOR		2017	2018	2019
LIGAS INTERNAS (BOLA SUAVE, FÚTBOL, VOLEIBOL, BALONCESTO, BOLOS, BILLAR)	Participaciones	948	839	1,129
	Inversión	US\$34,950.00	US\$36,614.40	\$35,496.89
LIGAS INTERBANCARIAS Y EXTERNAS	Participaciones	165	168	170
	Inversión	US\$19,220.00	US\$23,000.00	\$19,740.37
LIGAS INFANTILES PARA HIJOS DE COLABORADORES	Participaciones	100	101	99
	Inversión	US\$3,800.00	US\$23,000.00	\$ 3,428.30
CORRIENDO CON BANCO GENERAL	Participaciones	301	323	189
	Inversión	US\$10,000.00	US\$14,500	\$14,500.00



### PROMOCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA

Contamos con tres **(3) cuartos de lactancia** ubicados en el Centro Operativo, Plaza Banco General y Torre Banco General donde labora una población significativa de mujeres. Estos cuartos están acondicionados para apoyar a las madres a prolongar su periodo de lactancia.

### PROGRAMA DE SUBSIDIO ALIMENTICIO

En el 2019, continuamos con el Programa de Subsidio Alimenticio, beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en Panamá. Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la **entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país.**

SUBSIDIO ALIMENTICIO	2017	2018	2019
Total de colaboradores beneficiados	3,095	3,180	3,176
Inversión anual	\$ 3,875,809	\$ 3,983,083	\$ 3,978,687

\* Cifras correspondientes a Banco General y Subsidiarias de Panamá.



# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

102-43, 102-44



“En el 2019 alcanzamos un gran hito para la organización: llegamos y sobrepasamos la cifra de un millón de cliente, a quienes servimos con orgullo y pasión.”



En junio 2019 lanzamos Yappy, una nueva funcionalidad en el app de Banco General que permite a los clientes enviar y pedir dinero a otros clientes solo con el número de celular. A finales del año, Yappy ya contaba con más de 250 mil clientes. En el tercer trimestre del año se lanzó la nueva Cuenta Simplificada, una cuenta para personas que no son clientes de Banco General que se puede abrir por el celular solo con la cédula.



También se lanzaron nuevos servicios, por ejemplo, ahora los clientes pueden abrir cuentas de ahorros de forma fácil en Banca en Línea. De igual forma los clientes pueden ver cómo se han dividido sus gastos durante el mes en su tarjeta de crédito por categoría de compra.



Todos estos nuevos servicios se han desarrollado con un enfoque en el cliente.

## CULTURA DE SERVICIO



Entendemos que una de nuestras ventajas competitivas es la calidad de servicio que ofrecemos al cliente. Trabajamos arduamente para cultivar una cultura de servicio y medimos constantemente la calidad de servicio ofrecido en los diferentes segmentos del Banco.

Durante el 2019 se realizaron 16 estudios integrales que nos permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes y los factores

que impactan en esa satisfacción mediante la medición de diferentes atributos como la amabilidad, la rapidez, el seguimiento, el nivel de conocimiento y claridad de la información que brindan nuestros colaboradores a los clientes, entre otros. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.



Trabajamos arduamente para cultivar una cultura de servicio.”

INDICADOR	2017	2018	2019
Experiencia general en Banco General	4.6	4.6	4.6

\*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.

Los resultados de estas encuestas son analizados por el área de Servicio al Cliente y, junto al área de Negocios, se toman medidas para el mejoramiento continuo del servicio.

## MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

EN 2019 RECIBIMOS:

**392,660** casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 14% con respecto al año anterior.

Debido principalmente al crecimiento en el caso Canjear estrellas – Crédito a tarjeta, donde recibimos un promedio mensual **5414** casos en el 2019 un 127% más que en el 2018.

Este gran crecimiento se dio por el lanzamiento del servicio canje de estrellas a través de Banca en Línea. Buscando la eficiencia continua en nuestros procesos, logramos este año avanzar el desarrollo de nuevas capacidades digitales permitiendo al cliente auto servirse desde los canales del Banco.

## ALGUNOS INDICADORES IMPORTANTES SON:

# 98%

El 98% de los reclamos y solicitudes fueron procesados dentro de los acuerdos de servicio dispuestos.

# 2

Estos generaron un tiempo promedio de solución de 2 días hábiles.

# 98%

La solución del 98% de estos casos fue comunicada al cliente al siguiente día hábil de su procesamiento.



## CASOS ELEVADOS A ENTIDADES REGULADORAS

DEL TOTAL DE LOS RECLAMOS Y SOLICITUDES DE CLIENTES RECIBIDOS EN 2019, SE INTERPUSIERON:

# 37

QUEJAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

# 3

DENUNCIAS

# 36

QUEJAS EN LA ACODECO

# \$12,700.00

Las multas pagadas a la ACODECO ascendieron a \$12,700.00, correspondientes a 8 quejas (incluye casos elevados en años anteriores).

# PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

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



Somos responsables con todos los grupos de interés externos a la empresa.

## PROVEEDORES

**2019** En 2019 continuamos impulsando nuestra política "Conozca a su proveedor", que promueve realizar la debida diligencia a todos los proveedores antes de establecer la relación comercial con ellos, con miras a establecer relaciones de negocios duraderas.

**331** Para ejecutar esta política, pedimos información detallada de cada proveedor sobre sus dignatarios, actividades que realizan, referencias comerciales, entre otros. En el 2019 se crearon 331 nuevos proveedores que pasaron por este proceso.

**1,864** Desde el año 2015 que empezó a implementarse la política, hasta finales del 2019, hemos logrado obtener la documentación de un total de 1,864 proveedores.

## AQUÍ PRESENTAMOS LOS INDICADORES MÁS IMPORTANTES EN CUANTO A LOS PROVEEDORES:

INDICADOR	2018	2019
CANTIDAD DE PROVEEDORES	1,546	1,586
PERIODO PROMEDIO DE PAGO LUEGO DE PROCESADA LA FACTURA	15 días	15 días
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES LOCALES	168,376,520.80	181,954,923.95
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES EXTRANJEROS	17,489,211.72	16,503,810.84
TOTAL DESEMBOLSADO EN PAGO A PROVEEDORES	185,865,732.52	198,458,734.79



# MEDIO AMBIENTE



201-2; 301-1,2; 302-1, 2, 4, 5; 303-1; 305-1, 2, 5; 409-1; 412-1,2



**Sabemos que el cambio climático nos afecta a todos y que las empresas también jugamos un rol importante en la lucha contra este fenómeno.** Tal como se planteó en nuestro Plan Estratégico 2019-2021 de Responsabilidad Social, hemos desarrollado procesos para asegurarnos de dar financiamientos responsables y consumir con responsabilidad, aportando así al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 12, Producción y Consumo Responsables y el número 13, Acción por el Clima.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

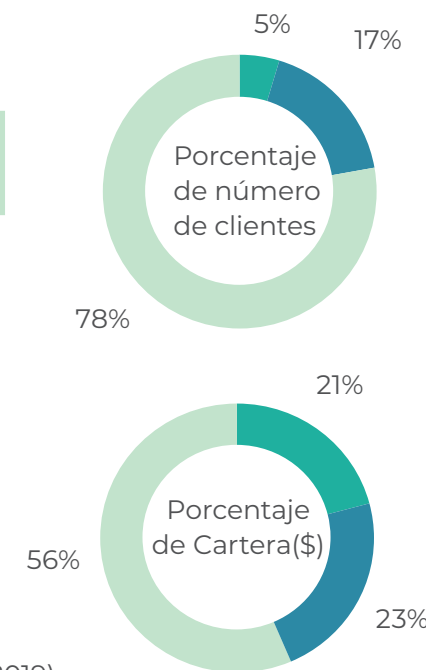
Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental consiste en un análisis de los riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. Es decir que al momento de analizar el otorgamiento de un crédito, no solo se analiza el estado financiero de la empresa, sino que también se evalúa el desempeño del cliente a través de la gestión de los potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes a su esfera de acción.



**“Hemos desarrollado procesos para asegurarnos de dar financiamientos responsables y consumir con responsabilidad”.**

## PERFIL DE RIESGO AMBIENTAL

CATEGORÍA	CANTIDAD	MONTO (US\$MM)
A	311	US\$1,985
B	1134	US\$2,157
C	5102	US\$5,388
Total	6547	US\$9,530



## CASOS EVALUADOS SGAS (Ene. 2019 - Dic. 2019)

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERÍODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 1,125,229	34.7%	90	12,505	
	(Región) 34,700	1.1%	5	6,940	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
INDUSTRIA	(Panamá) 169,350	5.2%	40	4,234	Elaboración de productos alimenticios, industria papelería, fabricación de cemento.
	(Región) 483,155	14.9%	25	19,326	Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
ENERGÍA	(Panamá) 126,949	3.9%	5	25,390	
	(Región) 127,210	3.9%	5	25,442	Generación y distribución de electricidad.
OTROS	(Panamá) 992,345	30.6%	233	4,259	
	(Región) 182,566	5.6%	31	5,889	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
TOTAL	3,241,504	100%	434	7,469	

Para conocer el proceso del SGAS visite [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) en la sección RSE.

## FINANCIAMIENTO VERDE

Dándole seguimiento a nuestro compromiso de financiar hasta **\$3.1 MILLONES** para el proyecto de desarrollo de mercado de calentadores solares de agua en Panamá (Proyecto Termosolar Panamá), impulsado por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y La Secretaría Nacional de Energía de la República de Panamá, podemos reportar que:



Actualmente el proyecto Termosolar Panamá lleva un porcentaje de avance en su implementación del 65.58% distribuido proporcionalmente entre sus 4 componentes.



Un total de 94 proyectos oficialmente han sido aceptados como beneficiarios del proyecto y ya han recibido la nota de aprobación por parte de la Secretaría Nacional de Energía (94 edificaciones), de un total de 100 beneficiarios que contempla el proyecto.



Estos beneficiarios, tendrán como primera opción, la posibilidad de presentar sus diseños y análisis de factibilidad a Banco General, para que sean evaluados por las áreas de negocio y luego de cumplir con los requisitos de financiamiento establecidos por el banco, podrán aplicar por un financiamiento de Banco General, por el total del monto de la inversión detallada en el diseño y análisis de factibilidad que requiera su proyecto.

## HUELLA DE CARBONO



El año 2019 presenta una disminución de 3.59% de toneladas de CO<sub>2</sub> con respecto al 2018. Esto lo atribuimos a un control y monitoreo constante del consumo de energía, la búsqueda de eficiencia y el reemplazo de equipos que son más eficientes.

capacidad instalada de 616.36 kWp (0.6 mWp) con cinco Inversores String de 120 kW. Se estima una producción energética el primer año de 844,725 kWh (+/- 10%), con promedio mensual de 70,394 kWh (+/- 10%), lo que representa aproximadamente 15% del consumo total. La generación inició en junio 2019.

Por ejemplo, en 2019 se instalaron paneles mono-cristalinos de 380 vatios en nuestro Centro Operativo, los cuales tienen una

### TON CO2 EQ.

	2016	2017	2018	2019	%VARIACIÓN (2018 VS 2019)
<b>ENERGÍA ELÉCTRICA</b>		10,347.98	10,232.43	9,820.00	-4.03%
<b>ESTACIONARIAS</b>		93.97	35.12	50.88	44.87%
<b>MÓVILES DIESEL</b>		63.11	31.31	73.80	135.71%
<b>MÓVILES GASOLINA</b>		263.10	260.89	243.14	-6.80%
<b>GAS GLP</b>		0.00	47.74	38.96	-18.39%
<b>TOTAL</b>	8921.90	10,768.16	10,607.49	10,226.78	-3.59%
<b># DE EMPLEADOS</b>	4041	4357	4364	4,382.00	
<b>TON CO<sub>2</sub> X EMPLEADO</b>	2.2078	2.4715	2.4307	2.3338	-3.99%

\* El número de empleados corresponde a Banco General Panamá y las Subsidiarias Vale General, BG Valores e IGP Trading Corp.



## CONSUMO ENERGÉTICO

MESES	CONSUMO (KWH)	TONELADAS DE CO2
Enero	1,471,772	868.20
Febrero	1,189,549	701.71
Marzo	1,478,662	872.26
Abril	1,455,115	858.37
Mayo	1,481,913	874.18
Junio	1,382,728	815.67
Julio	1,460,405	861.49
Agosto	1,418,657	836.87
Septiembre	1,433,840	845.82
Octubre	1,376,348	811.91
Noviembre	1,223,835	721.94
Diciembre	1,274,398	751.77
<b>Total</b>	<b>16,647,222</b>	<b>9,820.20</b>

2017 

18,218,278 kWh

2018 

17,346,039 kWh

2019 

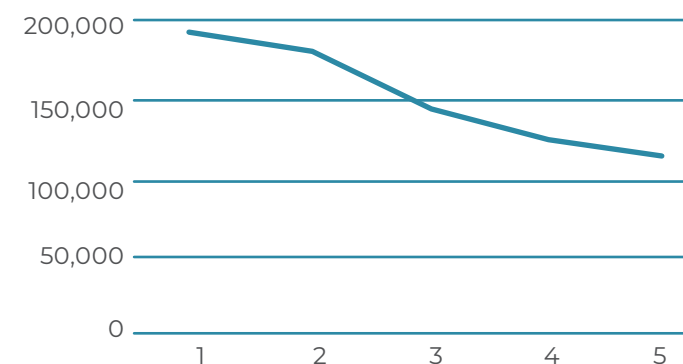
16,647,222 kWh

## CONSUMO Y RECICLAJE DE PAPEL

En 2019 continuamos digitalizando procesos y avanzando para reducir el consumo de papel y aumentar su posterior desecho para reciclaje. Nos sentimos orgullosos de los logros alcanzados este 2019:

	TOTAL LIBRAS COMPRADAS	TOTAL LIBRAS RECICLADAS	% DE RECICLAJE
2015	192,634	47,327	25%
2016	178,411	51,493	29%
2017	148,728	36,472	25%
2018	144,520	40,984	29%
2019	142,042	96,001	68%

## CONSUMO DE PAPEL



## OTROS MATERIALES

Adicionalmente, en Banco General recogemos diversos materiales para que sean desechados correctamente.

CATEGORÍA	PESO (LB.)
Cartón	51,573
Bolsas de Seguridad	6,200
Tubos Fluorescentes	4,532
Plástico	2,128
Aluminio	1,795
Toners	570
Tetrabrick	115
Baterías	86
Vidrio	32
Otros	3



# DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



102-43, 102-44, 203-1

Nuestro aporte al desarrollo social del país se da desde diferentes frentes pero todos están alineados, ya que luchamos contra la pobreza de forma integral, atacando sus diversas dimensiones.

En ese sentido nos llena de orgullo nuestro Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción. El mismo está compuesto por colaboradores comprometidos que brindan su tiempo, esfuerzo y conocimientos en favor del desarrollo social.



## PILARES DE TRABAJO

Nuestro programa brinda a los voluntarios 4 pilares de trabajo, para que tengan la oportunidad de participar según sus motivaciones o causas con las cuales se identifiquen.



**APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL**



**SOLIDARIDAD**



**INFRAESTRUCTURA Y CUIDADO DEL PLANETA**



**VOLUNTARIADO DE CONOCIMIENTO**

INDICADOR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-----------	------	------	------	------	------	------	------

<b>VOLUNTARIOS ACTIVOS*</b>	2,918	2,846	3,109	3,189	3,300	3,868	3,647
<b>% DE VOLUNTARIOS RESPECTO A LA FUERZA LABORAL**</b>	75%	72%	72%	71%	71%	83%	80%
<b>NÚMERO DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO</b>	192	184	272	239	301	407	500
<b>OSFL BENEFICIADAS</b>	18	19	24	21	26	52	56
<b>PERSONAS BENEFICIADAS</b>	15,335	21,808	23,347	15,993	29,584	21,221	26,314

\*Se considera a todos los colaboradores voluntarios que han participado en alguna actividad.

\*\* Proporción en base a los colaboradores permanente al cierre de año.

## PARTICIPACIÓN POR PILAR

PILAR	# DE ACTIVIDADES	TOTAL DE HORAS DE VOLUNTARIADO*	TOTAL DE HORAS DE ACTIVIDADES **	PERSONAS ATENDIDAS Y/O BENEFICIADAS	NO. DE VEA QUE PARTICIPARON
<b>ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO</b>	153	7,054	433	3817	2374
<b>INFRAESTRUCTURA Y CUIDADO DEL PLANETA</b>	26	2697	148	115	413
<b>SOLIDARIDAD</b>	141	6828.8	306.55	17893	2712
<b>VOLUNTARIADO DE CONOCIMIENTO</b>	180	2337.3	439.65	4489	852
<b>TOTAL</b>	500	18,917	1,327	26314	6351

\*Horas de voluntariado: Suma total de horas invertidas por los voluntarios

\*\* Horas de actividades: Suma de horas comprendidas en las actividades



**DEL 2019 PODEMOS DESTACAR** que se lanzó una nueva actividad de voluntariado, brindando clases de folclore a los estudiantes de la Escuela San Pedro Nolasco y de confección de tembleques a un grupo de madres.



**DEL 22 AL 27 DE ENERO DE 2019**, Panamá fue el país anfitrión de la XXXIV Jornada Mundial de la Juventud, evento donde peregrinos y voluntarios de diferentes partes del mundo, se unieron para realizar un encuentro de renovación espiritual y así promover la paz, la unidad y la fraternidad de los pueblos y las naciones del mundo, a través de la juventud como embajadora.



**BANCO GENERAL ESTUVO REPRESENTADO POR 100 VOLUNTARIOS DE VECINOS EN ACCIÓN**, quienes participaron activamente brindando su tiempo, energía, esfuerzo y sonrisas a miles de personas, asegurándose que pasaran un buen momento, y al mismo tiempo invitando a todos a ser buenos vecinos del ambiente.



### TAMBIÉN IMPLEMENTAMOS REFORZAMIENTO ESCOLAR

a niños, niñas y jóvenes de Casa Esperanza.



### NUESTRA SUBSIDIARIA PROFUTURO CONTINÚA CON LA PROMOCIÓN DEL AHORRO EN LA NIÑEZ

mediante el Club de Ahorro Futurín, un programa orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro, con el interés de contribuir a la educación y el futuro de la sociedad panameña.



### DESDE EL AÑO 2010, VISITAN ESCUELAS CON LA “GIRA FUTURÍN”

, a través de la cual se ha logrado transmitir a más de 10,100 niños, de forma creativa y divertida, el mensaje sobre el beneficio de ahorrar y cuidar el planeta. Este es el décimo año consecutivo en el que se realiza la gira, en la cual se presenta el Gran Circo de Futurín y se promueve el hábito del ahorro en niños entre 4 y 8 años de edad.

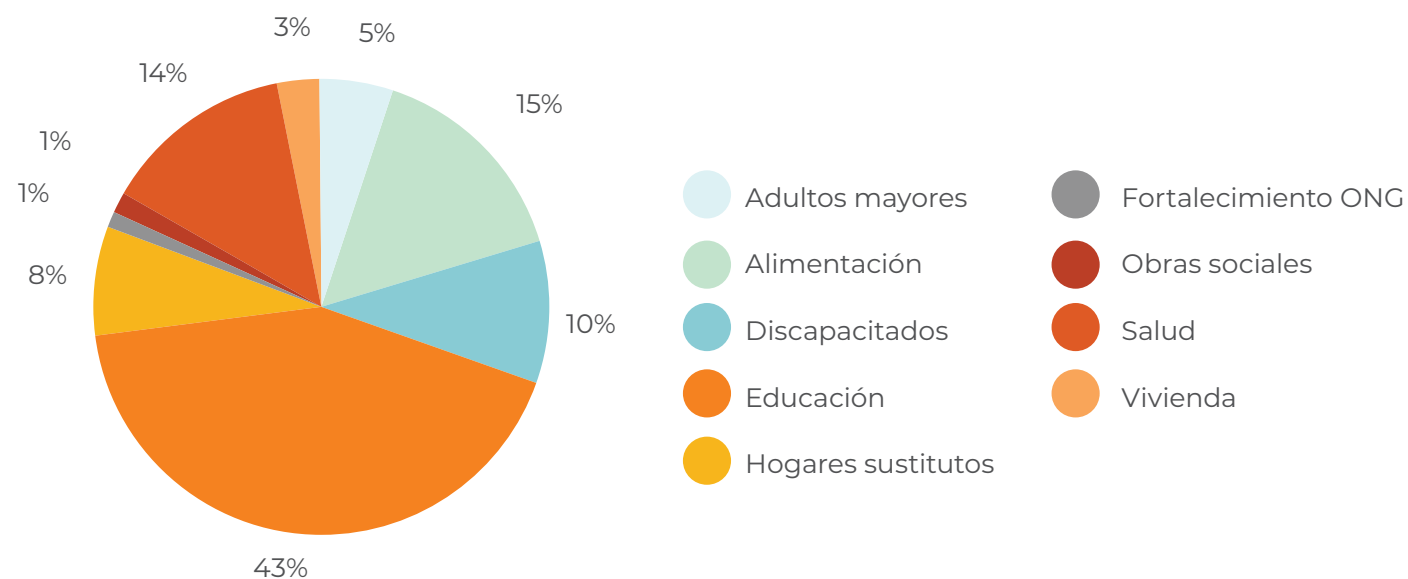
## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

En 2019, la Fundación Sus Buenos Vecinos continuó su labor trabajando para luchar contra la pobreza en todas sus dimensiones. A través de programas propios y en alianza con 165 organizaciones sin fines de lucro (OSFL), **nuestro enfoque está centrado en cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible:**



INDICADOR	2019
DONACIÓN TOTAL	\$ 5,087,704.18
PROGRAMAS PROPIOS	\$1,050,341.92
TERCERIZACIÓN	\$ 193,226.03
INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE OSFL	\$ 3,844,136.23

## DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN



## PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

En 2019 realizamos un proceso de **planeamiento estratégico con la asesoría del área de Planificación y Finanzas de Banco General**. Para desarrollar el Plan se tomó en cuenta el contexto del país, el plan estratégico de responsabilidad social y las opiniones de nuestro grupo de interés más importante, las organizaciones sin fines de lucro que apoyamos.

El Plan Estratégico fue presentado y aprobado por la Junta Directiva de la Fundación Sus Buenos Vecinos y sus preceptos más importantes son:

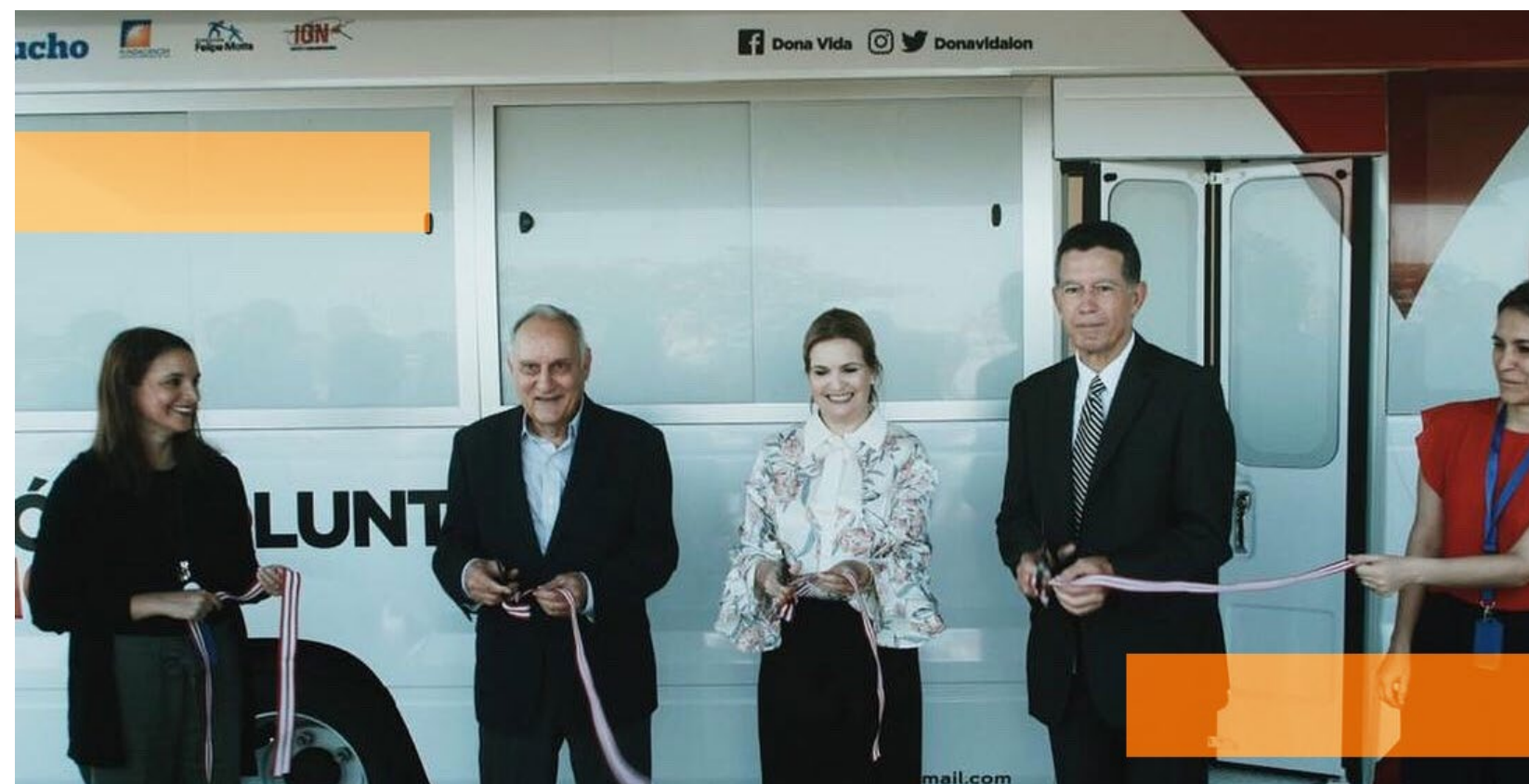
**INCREMENTAR** la inversión en desarrollo social a través de programas gestionados y administrados por la Fundación Sus Buenos Vecinos, como lo son los proyectos en alianza con otras OSFL como la Clínica de la Piel #YoLucho en alianza con Fundacáncer y ANCEC Veraguas y los programas de Becas escolares, inclusive iniciando un programa de becas universitarias exclusivamente para los egresados del programa de Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia.

Vecinos para incidir en la Primera Infancia, la etapa de desarrollo humano más importante y cuya cobertura de atención a nivel nacional ronda el 6% solamente.

**CONTINUAR** apoyando los programas y proyectos en el área de filantropía y los enfocados en desarrollo social ejecutado por OSFL aliadas.

**SEGUIR** trabajando de la mano con las OSFL en el fortalecimiento de sus gestiones administrativas y programáticas para generar impactos que puedan ser medidos y reportados.

**DESARROLLAR** una iniciativa gestionada y administrada por la Fundación Sus Buenos



## PROGRAMAS PROPIOS

### BECAS SUS BUENOS VECINOS A LA EXCELENCIA

Este programa que ya cuenta con 9 años de ejecución, beca a niños y niñas de escuelas públicas con excelencia académica para que estudien toda su secundaria en un colegio privado de reconocida trayectoria. El programa se complementa con un curso de inglés con una duración de 5 años y talleres de desarrollo humano, así como de apoyo a sus familias en desarrollar sus potencialidades.

135

Egresados del programa al 2019

135

Becados en 2019

31

Nuevos becados 2020

99%

Tasa de retención\*

\*al 13 de enero de 2020

### BECAS MI BUEN VECINO

Este programa ofrece becas a hijos de colaboradores que mantengan un buen desempeño académico para cursar estudios secundarios en un colegio privado de reconocida trayectoria.

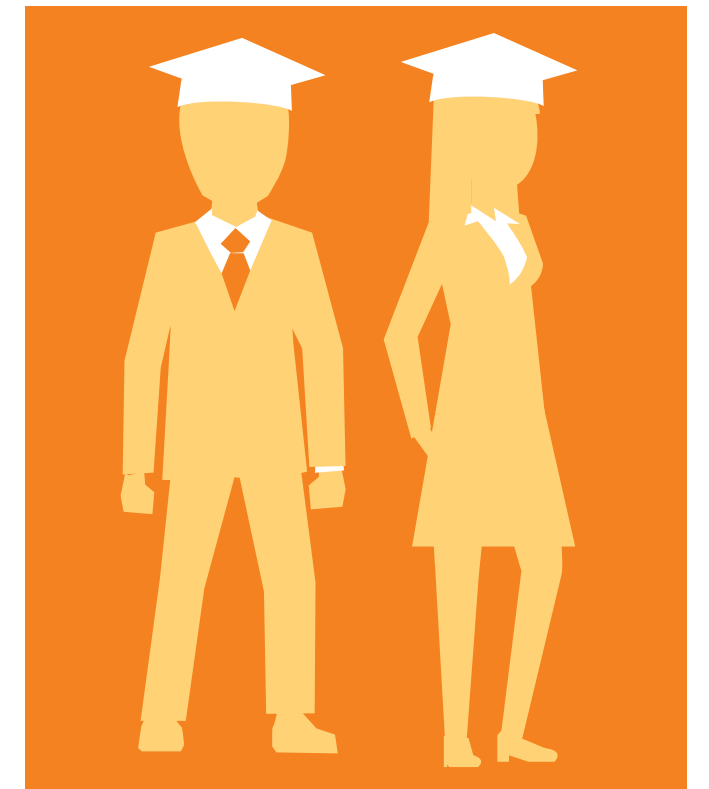
### ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO

La Escuela San Pedro Nolasco culminó el 2019 con una población estudiantil de 409 niños y niñas que reciben una educación de calidad y en valores desde prematernal hasta 6to. grado y un promedio de 85 infantes de 0 a 2 años reciben estimulación temprana.

### ALIANZAS CON OSFL

Trabajamos con 165 OSFL en **218 programas sociales**, enfocados mayormente en educación, alimentación y salud. También invertimos en programas y proyectos desarrollados por OSFL que trabajan con hogares sustitutos, adultos mayores, inclusión de personas con discapacidad, vivienda, auto-gestión y obras sociales enfocadas en filantropía.

En los últimos años hemos trabajado junto a las OSFL en **desarrollar su crecimiento y profesionalización, para que los fondos otorgados sean invertidos de la forma más eficiente posible**, con énfasis en el monitoreo y evaluación de los mismos para lograr evidenciar el impacto que tienen todos estos proyectos en la mejora en la calidad de vida de los habitantes de la República de Panamá, sin distinción de nacionalidad, etnia, género o creencia religiosa.



## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS (PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ)

Estado de Situación Financiera Condensado y  
Estado de Actividades Condensado

31 de diciembre de 2019

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



**KPMG**  
Apartado Postal 0816 -1089  
Panamá 5, República de Panamá

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

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

Junta de Síndicos  
Fundación Sus Buenos Vecinos

#### *Opinión*

Los estados financieros condensados, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2019, y el estado de actividades condensado, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2019.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados de la Fundación al 31 de diciembre de 2019, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

#### *Estados Financieros Condensados*

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

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

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe con fecha 20 de enero de 2020. Nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros auditados incluye un asunto de énfasis relacionado con la base de contabilidad que se describe en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros han sido preparados para asistir a la Fundación con los requerimientos de información financiera referidos anteriormente. En consecuencia, los estados financieros podrían no ser apropiados para otro propósito. Nuestra opinión no se modifica con respecto a este asunto.

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

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

#### *Responsabilidad del Auditor*

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

Panamá, República de Panamá  
20 de enero de 2020

**FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS**

(Panamá, República de Panamá)

**Estado de Situación Financiera Condensado**

31 de diciembre de 2019

(Cifras en Balboas)

	2019	2018
<b><u>Activos</u></b>		
Depósitos en bancos	15,402,631	11,208,920
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	256,873	121,737
<b>Total de activos</b>	22,254,504	17,925,657
<b><u>Pasivos</u></b>		
Otros pasivos	12,871	12,114
<b>Total de pasivos</b>	12,871	12,114
<b><u>Activos Netos</u></b>	22,241,633	17,913,543

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

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

**FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS**

(Panamá, República de Panamá)

**Estado de Actividades Condensado**

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019

(Cifras en Balboas)

	2019	2018
<b><u>Ingresos:</u></b>		
Donaciones recibidas	8,897,378	6,189,601
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	244,282	192,651
Dividendos recibidos	613,500	573,000
<b>Total de ingresos</b>	9,755,160	6,955,252
<b><u>Gastos</u></b>		
Donaciones otorgadas	5,186,824	5,339,809
Honorarios profesionales	932	52,700
Otros gastos, neto	19,096	77,647
<b>Total de gastos</b>	5,206,852	5,470,156
<b>Exceso de ingresos sobre gastos</b>	4,548,308	1,485,096

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

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

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

## PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

### PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

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

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

## 01 VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. En nuestro Código de Ética y Conducta detallamos nuestra Visión, Misión, Valores y nuestro compromiso con la defensa y el respeto a los Derechos Humanos. Todas nuestras políticas, normas y por supuesto, nuestra cultura corporativa, tienen como principio fundamental el respeto al ser humano.

## 02 IMPLEMENTACIÓN

En el plano práctico, uno de los procesos más importantes que tiene el Banco es el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, que nos exige hacer un análisis de riesgos sociales al momento de analizar una propuesta crediticia. De esta manera nos aseguramos que nuestros créditos no sean dados a personas, empresas o entidades que representen un riesgo para la sociedad, incluyendo la violación de derechos humanos.

De igual forma, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos que mantiene alianzas con más de 165 Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL) y que ejecuta programas propios, buscamos contribuir con aquellas poblaciones cuyos derechos humanos son más vulnerables, especialmente el derecho a la alimentación, a la educación, a la salud y a una vivienda digna.

## 03 MEDICIÓN DE RESULTADOS

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2019 se ven los avances y nuestros resultados en el tema de derechos humanos. Indicadores relevantes del GRI: 412-1, 2, 3

### PRINCIPIOS DE ESTÁNDARES LABORALES

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

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

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

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

## 01 VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

La responsabilidad que tenemos con nuestros colaboradores va más allá de cumplir con la ley. En Banco General, buscamos crear un ambiente de trabajo retador, positivo, y de crecimiento integral para la persona. En nuestro Código de Ética y Conducta se detallan nuestras políticas con respecto a nuestras prácticas laborales.

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

## 02 IMPLEMENTACIÓN

En 2019 logramos obtener el Sello Sí Género, nivel oro, demostrando nuestro compromiso con cerrar brechas de género. Además, firmamos los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs por sus siglas en inglés) y estamos trabajando un Plan de Acción con metas específicas.

Este año también continuamos con el crecimiento de nuestra Universidad Corporativa Banco General, que tiene gran impacto en el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores.

## 03 MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2019 se ven resultados en el tema de Prácticas Laborales. Un resultado muy alentador es nuestro saludable índice de rotación.

Indicadores relevantes del GRI: 102-41; 401-1, 2, 3, 4; 404-1, 2, 3

## PRINCIPIOS DE MEDIO AMBIENTE

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

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

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

## 01 VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

En nuestro país y región, ya estamos viendo el impacto del cambio climático y la degradación ambiental. Comprendemos que como empresa también tenemos una responsabilidad de impulsar iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental. Nuestras políticas con respecto a este tema están claramente definidas en nuestro Código de Ética y Conducta. Nuestro objetivo principal es reducir nuestra huella ambiental y por supuesto, ser responsables a la hora de entregar financiamientos.

## 02 IMPLEMENTACIÓN

En 2019 nos llena de orgullo reportar que firmamos los Principios para la Banca Responsable, lo cual refuerza aún más nuestro compromiso con el planeta. Este año disminuimos el consumo de papel y eliminamos los vasos de cartón de 8 onzas a nivel interno; también seguimos reciclando y educando a nuestros colaboradores para que tomemos conciencia sobre el problema. Además, colocamos paneles solares en nuestro Centro Operativo y en la sucursal Villa Lucre, disminuyendo nuestro consumo energético.

## 03 MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Medio Ambiente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2019 se ven resultados en el tema.

Indicadores relevantes del GRI: 301-1, 2, 4, 5; 303-1; 305-1, 2, 5

## PRINCIPIOS ANTI-CORRUPCIÓN

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

## 01 VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

La corrupción es uno de los problemas sociales más importantes que enfrenta nuestra sociedad. Para Banco General mantener una cultura corporativa basada en valores, especialmente de integridad, honestidad y cero tolerancia a la corrupción, siempre ha sido prioridad. Por ello, contamos con claras políticas y normas para evitar la corrupción en todas sus formas.

## 02 IMPLEMENTACIÓN

A través de la constante capacitación de nuestros colaboradores, el ejemplo de un liderazgo responsable, procesos formales e informales y una política de cero tolerancia a la corrupción, mantenemos nuestro compromiso con este estándar.

## 03 MEDICIÓN DE RESULTADOS

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

Indicadores relevantes del GRI: 205-2, 3

# ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

## GRI STANDARDS

### OPCIÓN "CORE" 102-55

GRI 101	Fundamentos 2016	
GRI 102	General Disclosures 2016	
INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa, p.5
102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la empresa, p.5
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la empresa, p.5
102-4	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en el reporte.	Perfil de la empresa, p.5
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa, p.6
102-6	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la empresa, p.6
102-7	Dimensiones de la organización.	Perfil de la empresa, p.6
102-8	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra gente, p.13
102-9	Descripción de la cadena de suplidores de la organización	Prácticas Justas de Operación, p.20
102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización.	No hubo cambios significativos
102-11	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Perfil de la empresa, p.6
102-12	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la empresa, p.6
102-13	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la empresa, p.6
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente, p. 3

ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Gobernanza, p. 8; Código de Ética y Conducta
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Gobernanza, p. 11; Manual de Gobierno Corporativo, www.bancogeneral.com
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza, p.9
102-41	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación	COP, p.30
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza, p.9
102-43	Mecanismos de participación de grupos de interés, incluyendo frecuencia por tipo.	Gobernanza, p.9
102-44	Temas principales y manejo de preocupaciones que han surgido.	Gobernanza, p.9
PARÁMETROS DEL REPORTE		
102-45	Empresas incluidas en los estados financieros consolidados de la organización	Memoria Anual, www.bgeneral.com
102-46	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos	Gobernanza, p.4
102-47	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe	Gobernanza, p.10
102-48	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hubo ningún cambio
102-49	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo ningún cambio significativo
102-50	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe, p.4
102-51	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe, p.4
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe, p.4
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe, p.4
102-55	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice
102-56	Certificación externa	Página 35
OPCIÓN "NON-CORE" 103-1-3		
103-1	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto	Sobre este Informe, p. 4
103-2	Para cada Aspecto material, reporte de tácticas de manejo y sus componentes	Sobre este Informe, p. 4
103-3	Para cada Aspecto material, reporte de la evaluación del manejo del Aspecto	Sobre este Informe, p. 4



**INDICADORES ECONÓMICOS**

201-1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Perfil de la empresa, p.6
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio Ambiente, p.21
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatorios en los países en los que opera.
201-4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos

**PRESENCIA DE MERCADO**

202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nuestra Gente, p.14
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un vicepresidente ejecutivo no es panameño.

**IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS**

203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Comunidad; Fundación Sus Buenos Vecinos, p.24, p.26
203-2	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No se reportan

**PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN**

204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Prácticas Justas de Operación, p.20
-------	---	-------------------------------------

**CORRUPCIÓN**

205-1	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	A través del área de Riesgo Operativo, se promueve el análisis integral de riesgo operativo de todas las áreas, esto incluye riesgos relacionados a la corrupción. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos
205-2	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza, p.11
205-3	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.

**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 por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia
-------	--	---

**MATERIALES**

301-1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente - consumo de papel, p.23
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizan materiales reciclados

**ENERGÍA**

302-1	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía, p.23
302-2	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía, p.23
302-3	Intensidad de la energía	Medio ambiente - consumo de energía, p.23
302-4	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente - consumo de energía, p. 22, p.23
302-5	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio ambiente, p. 22, p.23

**EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS**

305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente - huella de carbono, p. 22, p.23
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente - huella de carbono, p. 22, p.23
305-3	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)	No se ha medido
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se ha medido
305-5	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio Ambiente- huella de carbono, p. 22, p.23
305-6	Emisión de sustancias ozono-depleting (ODS)	No se ha medido
305-7	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No se ha medido

**CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**

307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	No hubo incumplimientos
-------	--	-------------------------

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS AMBIENTALES**

308-1	Nuevos proveedores que fueron analizados en temas ambientales	Todos los proveedores de Banco General firman un acuerdo de RSE en el que se establecen políticas ambientales que deben seguir. Ver Prácticas Justas de Operación
308-2	Efectos ambientales negativos actuales y potenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro.

**SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**

**EMPLEO**

401-1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Nuestra gente, p.13
401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	No hay empleados que trabajen media jornada
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.

**RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES**

402-1	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos
-------	---	---

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente, p.14
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra gente, p.14
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente, p.16
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
405-1	Diversidad en base a sexo, edad, y otros entre cargos y la totalidad de empleados	Nuestra gente, p.13 y 15
405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra gente, p.14
NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
407-1	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios
EXPLOTACIÓN INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS, p.20 y 21
TRABAJOS FORZADOS		
409-1	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS, p.20 y 21
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Subcontratamos al personal de seguridad.
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
412-1	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Medio Ambiente, SGAS, p.21
412-2	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Gobernanza, Seguridad y Cumplimiento, p.11
412-3	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	A través del sistema de gestión de riesgo ambiental se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos

SOCIAL: SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos, p.24
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hubo impactos
414-3	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterios, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental.
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación.
414-2	Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas	Prácticas Justas de Operación, p.20
POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Banco General no hizo aportaciones financieras o en especie a ningún partido político o institución relacionada en ningún país donde tiene operaciones.
SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
ETIQUETADO 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 tales requerimientos informativos.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios
417-2	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	No hubo incumplimiento
417-3	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo ningún incidente
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	No hubo reclamaciones
MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
419-1	Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos	No se presentaron quejas



**KPMG**  
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y  
Calle 56 Este, Obarrio  
Panamá, República de Panamá  
Teléfono: (507) 208-0700  
Fax: (507) 263-9852  
Internet: kpmg.com.pa



### **Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (“GRI”) (Información no Financiera)**

Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones  
Banco General, S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de Banco General, S.A. (en lo sucesivo “Banco General”) para reportar sobre los **Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (“GRI”) (Información no Financiera)** preparados y presentados por Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General incluidos en el Informe Anual 2019 de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019 (“El Informe Anual”), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los “Contenidos”), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *Accountability Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

#### **Responsabilidades de la Administración**

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios.

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, también es responsable de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que Banco General cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)

#### **Nuestras responsabilidades**

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *Accountability Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

KPMG (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en El Informe y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en El Informe, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Banco General sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Banco General en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)



Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

#### **Criterios**

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos en la Norma *Accountability Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

#### **Conclusión**

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General e incluidos en el Informe Anual de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *Accountability Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

#### **Restricción de uso de nuestro informe**

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Banco General por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

(Continúa)



Nuestro informe es emitido para Banco General, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Atentamente,

Panamá, República de Panamá  
13 de marzo de 2020





Materiales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
Energía		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	Consumo energético fuera de la organización
	302-3	Intensidad energética
	302-4	Reducción de consumo energético
	302-5	Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios
Emisiones, Vertidos y Residuos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI



Evaluación de Proveedores por Criterios Ambientales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 308 Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
Empleo		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-3	Permiso parental
Formación y Educación		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 404 Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 405 Igualdad y Diversidad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres



No discriminación		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 406 No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Libertad de Asociación y Convenios Colectivo		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
Explotación Infantil		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
Trabajo Forzados		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio



Práctica de Inversión y Abastecimiento (Evaluación)		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
Comunidades Locales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
Manejo de Quejas para Impactos en la Sociedad		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 419 Cumplimiento Socio - económico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

**SIGUE CRECIENDO**

