



Banco General



RSE

Responsabilidad  
Social Empresarial  
de Banco General

Informe de  
Responsabilidad  
Social **2021**



# contenido

Mensaje del Presidente	p. 3
Quiénes Somos	p. 5
Sobre este Informe	p. 9
Gobernanza	p. 11
Nuestra Gente	p. 19
Relación con Clientes	p. 32
Prácticas Justas	p. 37
Ambiente	p. 38
Comunidad	p. 44
Estados Financieros	p. 57
Comunicación de Progreso Pacto Global de las Naciones Unidas	p. 62
Índice de los Principios de la Banca Responsable	p. 66
Índice de contenido global GRI	p. 70

# Mensaje del Presidente

102-14



Raúl Alemán  
Presidente

Finalizamos el año 2021 aun enfrentando el impacto de la pandemia de Covid-19 pero con una mirada optimista hacia el futuro gracias a la ciencia y la vacunación. En Banco General contamos con el 96% de nuestro personal vacunado con dos dosis y una clara misión de ser parte de la recuperación económica de nuestro país.

En el 2021 continuamos priorizando la protección y el bienestar de nuestros colaboradores, manteniendo el modelo de trabajo híbrido en diversas áreas de la organización, y manejando protocolos estrictos de bioseguridad y atención a casos de Covid-19, así como la continua promoción de la vacunación. Mantuvimos este año programas que nacieron con la pandemia como Estrellas al Volante para promover el car pool y el programa de manejo del estrés laboral con atención psicológica gratuita a disposición de nuestros colaboradores. También realizamos una encuesta de salud organizacional para entender en qué áreas podemos mejorar en nuestra relación con los colaboradores.

Conscientes de nuestra responsabilidad continuamos apoyando a nuestros clientes personales y empresariales en su recuperación económica, brindando alivios financieros de distintas índoles a más de 40,000 clientes personales y a unas 650 empresas, quienes seguramente empezarán a recuperarse en la medida que la economía avanza. Entramos en esta crisis junto a nuestros clientes y saldremos junto a ellos.

Con la comunidad seguimos trabajando a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, que este 2021 cumplió 25 años, y nuestro programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción. Profundizamos nuestra relación con el Instituto Gorgas de Estudios de la Salud, donando los recursos para iniciar el programa de vigilancia molecular de Covid-19 y otorgando dos becas para perfeccionamiento en ciencias para dos investigadoras. Continuamos con nuestra estrecha relación con más de 150 organizaciones sin fines de lucro, conversando con ellos para entender los nuevos retos que enfrentan para atender a las poblaciones más vulnerables.

Con la finalidad de aportar a los retos que nos presenta el cambio climático, Banco General se hizo signatario de los Principios para la Banca Responsable, comprometiéndose a dar pasos para aportar a estos retos y promover la sostenibilidad desde el sector financiero. Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se sigue fortaleciendo y estamos dando pasos importantes para incursionar en financiamientos verdes. En 2021, recibimos \$50 millones de la Corporación Financiera Internacional (IFC) para colocar en proyectos sostenibles y participamos de una consultoría sobre construcción sostenible, en la que incluimos a clientes de préstamos interinos de construcción del Banco, sentando fundamentos para crear las bases de sostenibilidad en esta importante industria. Como iniciativa adicional lanzamos un nuevo producto de financiamiento para incentivar la compra de autos eléctricos o híbridos.

Reiteramos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los Principios para la Banca Responsable, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el desarrollo integral de las comunidades donde operamos.

A pesar de lo retador del panorama somos optimistas en el futuro de nuestro país. Continuaremos en el 2022, con renovado entusiasmo, nuestra misión de apoyar a nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados, y la comunidad en general, en nuestra misión de aportar a hacer realidad su recuperación económica y apoyar en el desarrollo social y ambiental de nuestro país.

Atentamente,  
Raúl Alemán  
Presidente



Entramos en esta  
crisis junto a  
nuestros clientes  
y saldremos  
junto a ellos.



# Quiénes somos

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

## Banco General, S.A. y subsidiarias

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



## Productos y servicios

- Banca de Consumo
- Banca Empresarial
- Banca Patrimonial
- Fondos de Pensiones y Cesantías



## 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 (60%) y 490 accionistas registrados (40%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

## Oficinas Regionales

Banco General  
Costa Rica

8 sucursales

## Casa Matriz Panamá

representa el

97%

de la operación

## Oficinas de Representación

México, Guatemala,  
El Salvador, Colombia  
y Perú

## Dimensiones de la empresas

---

<b>Indicador</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Número total de empleados	4,554	4,521
Número total de clientes	1,186,250*	1,389,161*
Utilidad Neta	\$321,160,448	\$408,187,490
Total de Activos	\$18,616,782,955	\$18,781,997,604
Patrimonio	\$2,633,210,734	\$2,691,048,286
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	14.14%	14.33%
Cantidad de productos y servicios	43	45

\*Solo incluye Banco General

## Principios o compromisos a los que está adherido Banco General

---

- Empresa firmante del Pacto Global de la Naciones Unidas.
- Miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Empresa firmante del protocolo de finanzas sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá

## Asociaciones y gremios a los que pertenece Banco General

---

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

# Desempeño Económico

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Valor Económico directo creado</b>	<b>\$928,871,646</b>	\$1,008,941,337
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	<b>\$928,871,646</b>	\$1,008,941,337
<b>Valor Económico distribuido</b>	<b>\$901,140,815</b>	\$884,568,867
Costos de Operación	\$114,468,582	\$127,222,357
Salarios y Beneficios para Colaboradores	\$166,277,636	\$162,629,168
Pagos a proveedores de Capital	\$570,594,436	\$544,045,730
Pagos a gobiernos (por país)		
Panamá	\$39,826,853	\$42,695,610
Costa Rica	\$480,534	\$958,033
Inversión en la comunidad	\$9,492,774	\$7,017,968
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>\$27,730,831</b>	\$124,372,470
Dividendos Pagados	\$238,862,127	\$265,000,000
Impuestos Diferidos	(\$54,567,490)	-\$18,815,020
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$321,160,448</b>	\$408,187,490

Para información financiera completa, puede referirse a los Estados Financieros de Banco General S.A., disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

# Sobre este Informe

102-46,47,50,51,52,53

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 2021 y metas propuestas para los próximos años.

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

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





## Alcance del Informe

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en 2021.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2021 refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.

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

Este Informe debe ser revisado junto a nuestra Memoria Anual, 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)).



# Gobernanza

205-2, 102-16, 18,40,42,43,44,47



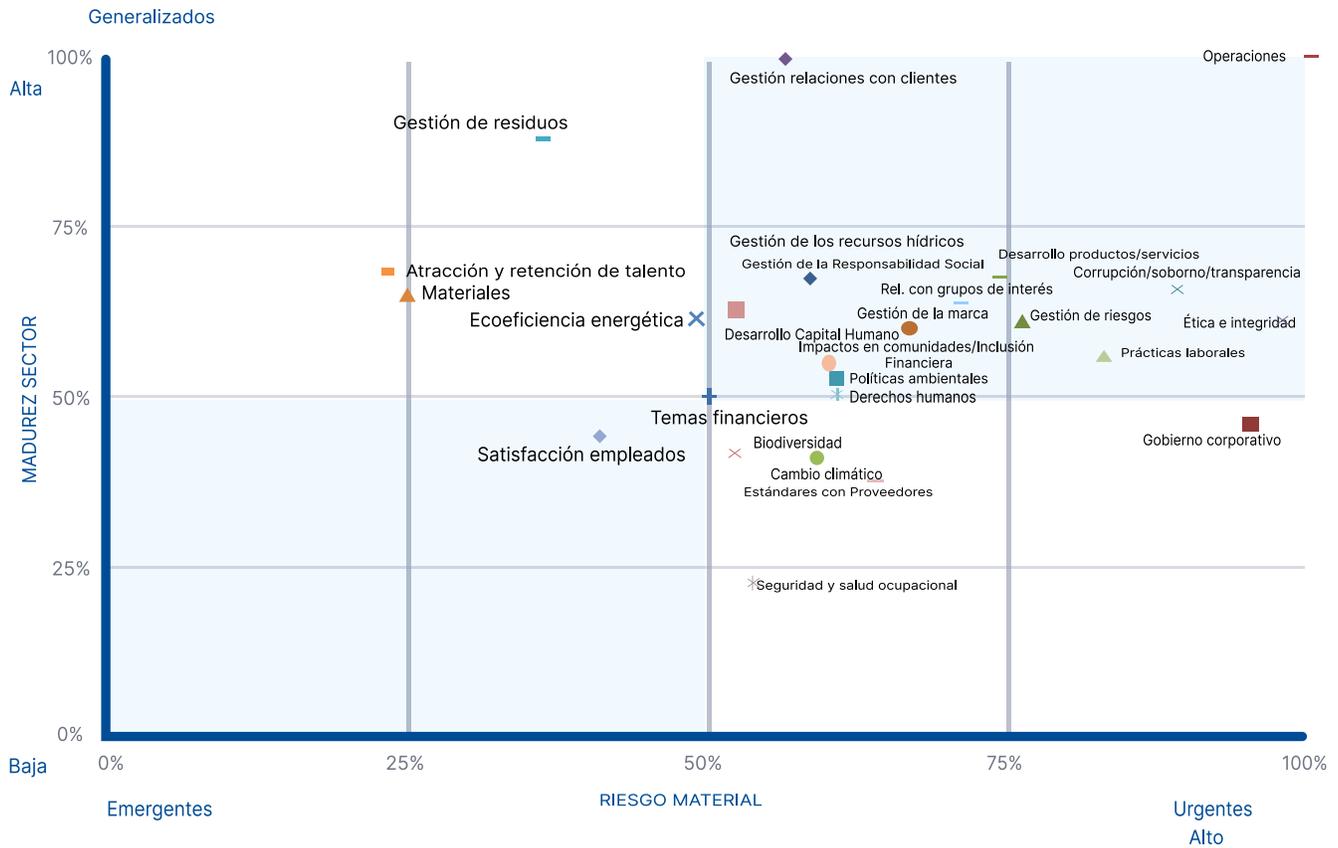
Desde 1955, Banco General ha llevado a cabo sus operaciones con una férrea disciplina financiera, una cultura corporativa basada en valores claramente definidos, un compromiso de servir con excelencia al cliente y la responsabilidad de crear valor para la sociedad junto a todos sus grupos de interés.

Para Banco General es importante escuchar las expectativas de sus grupos de interés y trabajar en el mejoramiento continuo de la forma en que operamos. En 2021, continuamos con nuestros procesos de interacción con estos grupos, ya definidos.



Grupo de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	El jueves 29 de abril de 2021 se realizó la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG de forma virtual.
	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con un equipo dedicado exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes; la oficina opera de forma presencial en Torre Banco General.
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de salud organizacional	Variante	Se realizó del 17 al 22 de mayo de 2021 con la participación del 92% del personal.
	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	Anual	Son realizadas por un proveedor externo y analizadas por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat y WhatsApp	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a clientes a través de <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	En 2021, la Fundación Sus Buenos Vecinos pudo retomar las visitas presenciales guardando todas las medidas de bioseguridad y pudo dar seguimiento en sitio al 66% de las organizaciones sin fines de lucro que apoyamos. Adicionalmente se complementó el seguimiento a través de llamadas y reuniones vía Zoom.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes. En 2021 se retomaron las reuniones presenciales guardando todas las medidas de bioseguridad y se continuo con las reuniones vía zoom con lo que pudimos ampliar la cantidad de OSFL con las que mantenemos contacto semanal.
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.

## Cuadro de Materialidad



## Gestión de Responsabilidad Social

Además del estudio de materialidad realizado en 2013, que nos ha guiado sobre los temas materiales en los que Banco General se debe enfocar, en el 2019, junto al área de Planificación Estratégica, desarrollamos un Plan de Responsabilidad Social que definió las áreas en las que nos queríamos concentrar. Al llegar la pandemia de Covid-19, este plan pasó por algunas modificaciones para atender la emergencia sanitaria, pero la base no cambió y seguimos trabajando en cada uno de esos pilares, que también están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y conectados con objetivos específicos que desarrollamos como firmantes de los Principios para la Banca Responsable.





**Reforzar nuestra cultura ética y de valores**

La base de nuestro Plan Estratégico se centra en la gobernanza, conducta y cultura de Banco General, es decir, cómo se toman las decisiones en nuestra organización y cómo se espera que nos comportemos los directores, ejecutivos y colaboradores de la organización. En nuestro Manual de Gobierno Corporativo disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), se detalla la gestión de gobierno corporativo de la organización. Este es un documento vivo y sus últimas modificaciones se realizaron en el mes de octubre de 2021.

Adicionalmente, en 2021 actualizamos nuestro Código de Ética y Conducta, simplificando su estructura, haciéndolo más fácil de leer y añadiendo pequeñas modificaciones. Esta nueva versión va más acorde con las nuevas tendencias y busca ser un documento de uso diario y consulta. Estos cambios fueron comunicados a todo el personal a través de los medios internos. En 2021, también 98.7% de nuestros colaboradores recibieron una capacitación sobre ética de forma virtual.

**Cerrar brechas de género y aportar al bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras**

Para avanzar en esta área de enfoque desarrollamos el objetivo **“Implementar el Plan de Acción de Género en asociación con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (Mitradel)”** y podemos reportar que en 2021 fuimos certificados nuevamente con el Sello de Género nivel oro, al cumplir con el plan propuesto. En la sección Nuestra Gente explicamos en más detalle cómo en el 2021 hemos trabajado por el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras en el complejo contexto que nos ha presentado la pandemia.

**En el 2021, también 98.7% de nuestros colaboradores recibieron una capacitación sobre ética de forma virtual.**





### Reforzar la estructura y misión de la Fundación Sus Buenos Vecinos

Podemos reportar que en 2021 la Fundación ya cuenta con tres direcciones (administración, educación y proyectos), 9 colaboradoras y ha aumentado progresivamente su inversión en educación, como se había propuesto hace unos años. El objetivo **“Aumentar en un 50% la inversión en calidad de la educación”** en asociación con el Estado y la sociedad civil se cumplió, al donar en 2021, \$2,144,617.21 en educación. En la sección Nuestra Comunidad explicamos en más detalle cómo se invirtió esta donación.



### Educar sobre finanzas y el uso de productos bancarios

En 2021 lanzamos por primera vez un podcast en alianza con la productora Longitud de Onda de cinco episodios, que cuenta diversas historias humanas para enseñar conceptos básicos de finanzas; el primer episodio tuvo 1,472 escuchas, y seguimos promocionándolo. Además, realizamos 169 webinars a través de nuestra U Digital y en alianza con reconocidos influenciadores de redes sociales. El objetivo **“Doblar el impacto del programa de educación financiera”** al que aspirábamos en 2019 lo cumplimos este año al llegar a 8,236 personas desde diversos canales, sembrando en ellos conocimiento y curiosidad sobre la importancia de comprender conceptos financieros.



### Hacer negocios buscando criterios ambientales y el consumo responsable

En esta área tuvimos importantes avances al colocar préstamos verdes y sacar por primera vez un producto crediticio para el financiamiento de autos eléctricos e híbridos. El objetivo SMART de **Ejecutar fondos para el desarrollo de calentadores de agua de energía solar** no se pudo cumplir ya que esta iniciativa estaba dirigida especialmente al sector turismo, el cual ha sido duramente golpeado por la pandemia. Sin embargo, en la sección Ambiente, explicamos en detalle cómo se colocaron otros financiamientos verdes.



### Comunicar de forma más efectiva nuestra gestión de responsabilidad social

Continuamos comunicando de formas más efectiva nuestra gestión y en 2021 hicimos un esfuerzo de comunicación para celebrar los 25 años de la Fundación Sus Buenos Vecinos a través de videos explicativos de diversos programas de la Fundación, así como otras iniciativas importantes en nuestras redes sociales y plataformas propias.

OBJETIVO #1	2017	2018	2019	2020	2021
Aumento del 50% en la inversión en calidad de la educación en asociación con el estado y la sociedad civil. Inversión total por año	\$ 1,786,579.00	\$ 1,991,334.00	\$ 2,166,442.54	\$ 2,270,845.00	\$ 2,144,617.21
<b>OBJETIVO #2</b> Doblar impacto del programa de educación financiera Personas que recibieron capacitación en temas financieros	1,433	997	2,500	Se recibieron 24,648 visitas a páginas únicas en Mi Guía Financiera.	8,236
<b>OBJETIVO #3</b> Implementar el plan de acción de género en asociación con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) - Ministerio de Trabajo	N/A	N/A	Iniciar ejecución	Se implementaron medidas Covid para colaboradores con enfoque de género.	Se implementó el plan y fuimos certificados nuevamente con el sello de género.
<b>OBJETIVO #4</b> Ejecutar hasta \$ 3,1 mm en préstamos para el desarrollo de calentadores de agua de energía solar.	N/A	N/A	Iniciar ejecución	No se ejecutó	No se ejecutó





**...todo el personal de Banco General, S.A. recibe anualmente una capacitación sobre el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; la constante capacitación y monitoreo son clave para prevenirlo.**

### Gestión de Cumplimiento y Seguridad

En Banco General cumplimos y actuamos de acuerdo con las leyes y normas aplicables tanto a nivel nacional como internacional. El área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo garantizar que todas las operaciones del banco y sus subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias, especialmente la Ley 23 del 27 de abril de 2014 “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 No.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 está disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

Por regulación, todo el personal de Banco General, S.A. recibe anualmente una capacitación sobre el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; la constante capacitación y monitoreo son clave para prevenirlo.

### Gestión de Riesgos

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 31 de los Estados Financieros Consolidados 2021 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 Ambiente.

# Nuestra Gente

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



Nuestros colaboradores son el activo más importante de la organización. Durante el 2021, al igual que durante 2020, nos enfocamos en protegerlos durante la crisis causada por la pandemia, apoyarlos en este contexto difícil y continuar dándoles herramientas para su bienestar profesional y personal.





## Medidas Covid-19

En el año 2021 continuamos implementando medidas especiales por la crisis de la Covid-19, reforzando nuestro compromiso primordial de proteger a nuestros colaboradores y colaboradoras, manteniendo la operación del Banco.

Como lo reportamos el año pasado, desde marzo de 2020 asumimos el compromiso de adherirnos a todas las disposiciones del Gobierno Nacional durante la pandemia, gestión que representó el desarrollo de múltiples iniciativas que se continuaron desde cinco pilares: gestión regulatoria, prevención y protección, distanciamiento, medidas de higiene, cultura y comunicación.

### Gestión regulatoria

El cumplimiento de las medidas de bioseguridad continuó durante todo el 2021, logrando que edificios y sucursales del Banco obtuvieran las certificaciones de cumplimiento del protocolo post Covid, siendo este un pase seguro para retornar al trabajo en sitio.

Al cierre del año se logró obtener la certificación de 15 de nuestras sucursales y del Centro Operativo Banco General, confirmando nuestra responsabilidad por mantener un ambiente seguro.

## Prevención y protección

Las medidas de prevención y protección continuaron en 2021, pero con un enfoque en la educación de nuestros colaboradores y clientes. Gestionamos espacios de docencia con médicos reconocidos de la plaza local sobre secuelas y cuidados de las personas que han pasado por la enfermedad por Covid-19 y la importancia de la vacunación, esclareciendo dudas sobre la eficacia y seguridad de las vacunas. Al 31 de diciembre de 2021, logramos alcanzar el 96% de colaboradores vacunados con esquema completo (dos dosis) de protección contra la enfermedad por Covid-19.

Continuamos realizando las pruebas Covid para prevenir contagios internos, finalizando el año con un total de 5,542 pruebas realizadas a un costo de \$189,169.51.

Adicionalmente, para fortalecer la salud de todo el personal y protegerlos en el contexto actual, Banco General gestionó una jornada de vacunación voluntaria y gratuita contra la Influenza dirigida a todos los colaboradores en la empresa. Durante cuatro días consecutivos se lograron aplicar más de 1,300 dosis contra la Influenza en las instalaciones del Centro Operativo.

## Atención y apoyo psicológico

Contribuir con un ambiente laboral sano es una tarea continua que el Banco decidió preservar, promoviendo el cuidado de la salud emocional como un pilar fundamental de bienestar personal. Colaboradores y sus familias se favorecieron con la atención de terapeutas especializados desde la línea de atención y apoyo psicológico, servicio gratuito y confidencial atendido por la Clínica Tierra Firme. Al cierre de 2021 se completaron 439 sesiones de terapia individual con una inversión superior a los \$20,000.

Para el manejo de situaciones de duelo, se mantuvo activo un servicio dirigido a sanar heridas gestionado por la Fundación Piero Rafael Martínez De La Hoz que ofreció sesiones grupales e individuales.

## Distanciamiento

Continuar operando durante la pandemia y el retorno a la normalidad, requirió seguir con los ajustes a la infraestructura para la adecuación de los espacios físicos: esto incluyó colocar separadores de acrílicos y reorganizar estaciones de trabajo para que los colaboradores pudieran trabajar simultáneamente manteniendo el distanciamiento, iniciativa dirigida por los equipos de Arquitectura e Ingeniería, Tecnología y Administración. La inversión en adecuación de la infraestructura en este 2021 ascendió a \$13,000.

Respetando las medidas de densidad aprobadas para trabajar en sitio y la ley que regula esta práctica continuamos con la modalidad de teletrabajo, y el Banco ha pagado en subsidios para gastos de electricidad e internet más de \$300,000 durante el año 2021.

## Medidas de higiene

El estricto protocolo de limpieza y desinfección continuó como parte de la operativa administrativa durante el 2021 con jornadas de sanitizaciones periódicas para cada uno de los edificios, autos de la flota, instalaciones y sucursales, adicional a sanitizaciones por demanda ante alertas.

Asegurar una dotación permanente de geles, servilletas y demás artículos de limpieza en todas las áreas de tránsito, cafeterías, salones de reuniones, entradas a edificios, instalaciones y sucursales, es otra iniciativa del Banco que requiere una logística continua.

El equipo de Administración, encargados de la inspección y seguimiento de cumplimiento de este protocolo, realizó más de 1,500 visitas a edificios y sucursales y la inversión total del año en ambos rubros fue de mayor a los \$268,000.



## Cultura y comunicaciones

La campaña “Sigue cuidándote”, campaña inclusiva para colaboradores, clientes, proveedores y visitantes, ha contribuido a lograr una consciencia hacia el cuidado personal. Se preparan piezas de comunicación semanales, que son distribuidas en todos los canales de comunicación internos, manteniendo información vigente en cada entrega. Al cierre de 2021 se realizaron 104 comunicados, que incluyeron los tableros informativos de la situación de Covid- 19 en el país y en el Banco, y el avance de la vacunación.

### Resumen de gastos a diciembre de 2021 para atender Covid-19

DESCRIPCIÓN DEL GASTO	2020	2021
<b>GESTIÓN REGULATORIA</b>	<b>\$120,409.00</b>	<b>\$540.35</b>
Asesoría salud ocupacional	\$1,214.00	\$0.00
Gastos administrativos	\$119,195.00	\$540.35
<b>PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN</b>	<b>\$540,440.00</b>	<b>\$216,955.29</b>
Apoyo emocional y manejo del estrés	\$10,350.00	\$23,551.25
Asesoría en salud	\$13,795.00	\$2,033.00
Equipos protección personal	\$330	\$1,495.33
Implementación laboratorio Covid 19	\$4,543.00	\$0.00
Mascarillas	\$75,399.00	\$0.00
Pruebas Covid-19	\$318,278.00	\$189,169.51
Termómetros	\$87,745.00	\$706.20
<b>DISTANCIAMIENTO</b>	<b>\$330,663.00</b>	<b>\$340,394.23</b>
Implementación trabajo remoto	\$206,743.00	\$326,440.00
Instalación de acrílicos y separadores	\$81,409.00	\$12,606.19
Reorganización de puestos	\$35,038.00	\$320.84
Señalizaciones y rótulos	\$7,473.00	\$1,027.20
<b>MEDIDAS DE HIGIENE</b>	<b>\$386,363.00</b>	<b>\$267,801.17</b>
Artículos de higiene personal	\$271,823.00	\$27,002.55
Limpiezas /sanitizaciones	\$114,540.00	\$240,798.62
<b>GASTO TOTAL</b>	<b>\$1,377,875.00</b>	<b>\$825,691.04</b>

## Ambiente de trabajo y salud organizacional

Del 17 al 22 de mayo de 2021, se aplicó la encuesta de Salud Organizacional a todo Banco General y subsidiarias, con una participación del 92% (3,982) de los colaboradores y más de 19,000 comentarios. La misma evalúa elementos de liderazgo y gestión que requerimos para servir a nuestros clientes, colaboradores y accionistas, manteniendo la custodia de nuestra cultura organizacional como principal activo y diferenciador. Se basa en tres mediciones las cuales son alineación, ejecución y capacidad de renovarse; y 9 dimensiones de salud: Dirección, Responsabilidad, Coordinación y control, Orientación externa, Liderazgo, Innovación y aprendizaje, Capacidades, Motivación y ambiente Laboral; permitiendo así generar análisis de las fortalezas y los principales retos para el Banco. Los resultados de la encuesta se analizaron y se tomarán en cuenta para los planes de 2022.



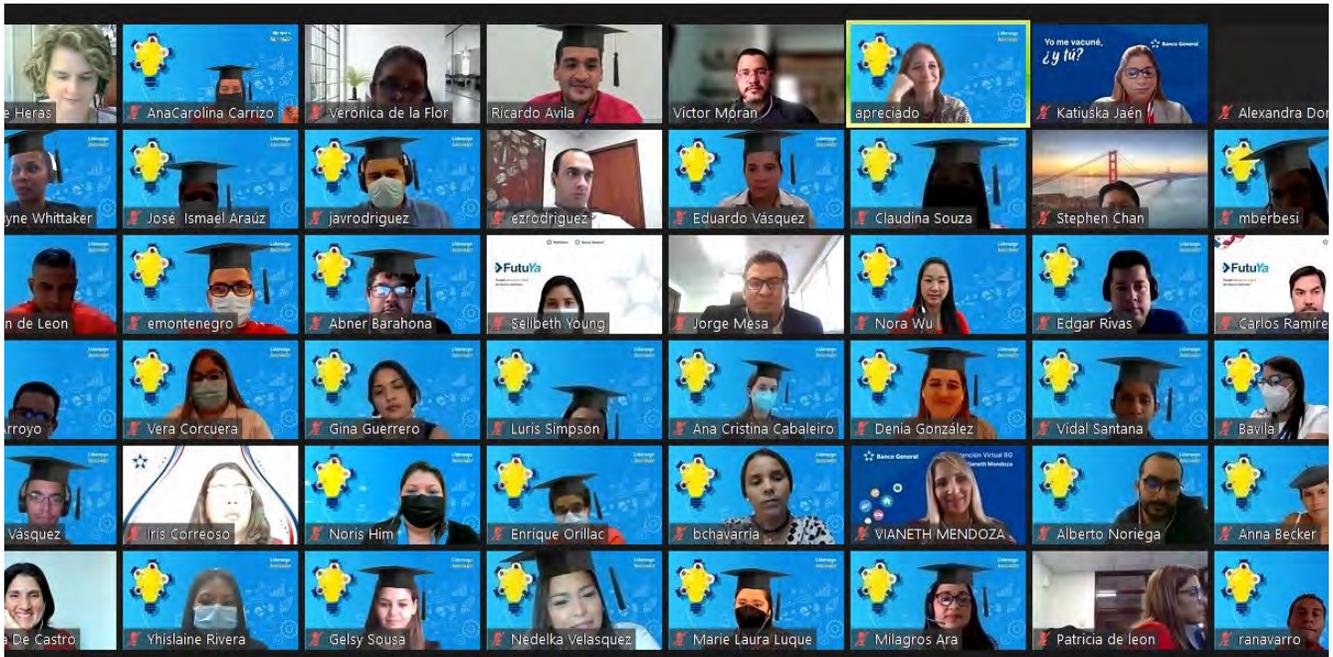
## Formación y Desarrollo

El compromiso principal de la Universidad Corporativa de Banco General (UCBG) está en promover el crecimiento profesional y personal, a través de la capacitación continua de nuestro talento humano. Durante el año 2021 continuamos brindando programas de capacitación enfocados en impulsar el desarrollo del talento de nuestro activo más importante, nuestra gente.

A través de diferentes experiencias de aprendizaje, importantes alianzas estratégicas y el arduo trabajo de personal idóneo del Banco, logramos diseñar y ejecutar una Oferta Académica actualizada y variada; con el fin de dotar a los más de 4,000 colaboradores de Banco General y subsidiarias de los conocimientos y competencias necesarias para ejecutar de manera eficiente sus funciones y responsabilidades.

INDICADOR		2019	2020	2021
Total de colaboradores capacitados		5,071	4,740	4,740
Total de horas hombre de capacitación		198,882	97,665	122,558
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		39	20	26
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	38	36	33
	Cargos mandos medios	35	29	38
	Cargos especialistas y administrativos	40	15	20
	Masculino	39	23	31
	Femenino	39	19	23
Inversión total en capacitación interna		\$716,074.33	\$392,799.95	\$533,452.65
Inversión total en capacitación externa		\$655,556.83	\$210,228.24	\$159,361.65
<b>Total de inversión en capacitación</b>		<b>\$1,371,631.16</b>	<b>\$603,028.19</b>	<b>\$692,814.30</b>

\*Para mayor claridad de la data, el total de horas mostradas corresponden a números redondos\*



El año 2021 nos permitió llevar a cabo programas innovadores en alianza con entidades educativas de prestigio como el Instituto Tecnológico de Monterrey, y el Data Science Institute. Nuestro objetivo fue elevar el nivel de la calidad educativa, y poner a la disposición de los colaboradores una experiencia académica desarrollada por profesionales destacados en las nuevas tecnologías y tendencias, potenciando así las competencias digitales que implican el desarrollo del pensamiento crítico, lógico-matemático, solución de problemas y el uso seguro de las tecnologías de información.

Gracias a la ejecución de la metodología ágil dentro del área de Capital Humano, la personalización y el diseño de programas hechos a la medida de las necesidades del Banco se convirtió en uno de los grandes logros del 2021. Un trabajo con visión de equipo y de manera colaborativa, que dio como resultado la creación de dinámicas de trabajo integral, fortaleciendo los canales de comunicación entre las áreas y resultando en la creación de programas que respondieran a los retos actuales del negocio.

Conscientes del conocimiento digital como factor determinante para la evolución y competitividad del negocio, en el 2021, la UCBG en conjunto con el área de Tecnología instituyó la Facultad Digital. Una iniciativa fundamentada en tres pilares de formación académica, habilidades blandas, técnicas y metodología ágil, que nos permitió capacitar a diferentes equipos de trabajo a través de rutas formativas caracterizadas por la evaluación de los conocimientos y la revisión continua.

**...poner a la disposición de los colaboradores una experiencia académica desarrollada por profesionales destacados...**



## Una visión integral

La UCBG se caracteriza por desarrollar acciones de capacitación de manera integral que buscan responder a las necesidades de toda la organización. Destacamos dos iniciativas que marcaron la diferencia en el 2021:

A través de los programas de Salud Ocupacional se llevaron a cabo diversas acciones como respuesta a la gran cantidad de consultas, y con el compromiso de transferir la información adecuada y veraz. Junto al equipo del área de Salud, médicos idóneos y representantes del Movimiento Todo Panamá, realizamos diversos webinars para lograr concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de seguir los protocolos de bioseguridad, los efectos secundarios de la COVID-19 y el impacto positivo que tendría la vacunación una vez llegada a nuestro país. Con una audiencia total de 325 participantes, por medio de estas acciones, los expositores respondieron preguntas, crearon un espacio para concientizar sobre los efectos de la pandemia, y compartieron un mensaje esperanzador sobre los avances científicos que nos permitirán salir hacia adelante de esta pandemia.

El 2021, fue un año para evolucionar, reconectar y aplicar el cúmulo de aprendizajes y experiencias adquiridas a lo largo de un 2020 altamente retador.

Conscientes de esto, en agosto logramos hacer realidad nuestro primer evento masivo en modalidad virtual transmitido en vivo por medio de las plataformas digitales del banco. Un total de 3,599 colaboradores fueron parte del Evento SIGAMOS, un evento liderizado por nuestro Gerente General, el Sr. Juan Raúl Humbert, y la participación de líderes del Banco que invitaron a sus equipos a formar parte de la experiencia por medio de sus intervenciones y preguntas de trivias. SIGAMOS fue el espacio perfecto para reconectar a toda la familia de Banco General con los estándares de servicio al cliente y los valores del Banco, que son la columna vertebral de nuestra cultura. Un momento único y memorable que con mucho entusiasmo permitió reafirmar nuestro compromiso de servicio a la comunidad, recordando que en Banco General... ¡servimos con orgullo y pasión siempre!

Nos preparamos con entusiasmo para un 2022 donde continuaremos ofreciendo espacios de aprendizaje, con un enfoque integral, audaz y creativo, que nos permite responder ante el entorno cambiante. Para nosotros en Banco General, la cultura de aprendizaje continuo que nos caracteriza y el desarrollo de nuestro capital intelectual se convierte en la mejor inversión y estrategia a corto, mediano y largo plazo.



## Conversación de Desempeño

Nuestro modelo tiene como objetivo establecer un espacio de retroalimentación a nuestro personal, fortalecer el equipo de trabajo, resaltar las fortalezas y reforzar los aspectos a mejorar del colaborador mediante una comunicación abierta, objetiva y empática dentro de un entorno cambiante que nos presenta grandes desafíos. Como indica su nombre “Conversación de Desempeño”, se transmite un mensaje que reafirma nuestra cultura de confianza con honestidad, integridad y compromiso. En su contenido se incorporan conductas para cada una de las competencias observadas: adaptación al cambio, ética organizacional y compromiso, comunicación y negociación, ejecución del trabajo, gestión del equipo y recursos, toma de decisiones y, *empowerment* y delegación. Es importante aclarar que estamos reportando los resultados del 2020, que la conversación de desempeño para 2020 se realizó en 2021, con algo de atraso por el contexto de la pandemia.

INDICADOR		2018	2019	2020
Número de colaboradores que participan en el proceso		4,421	4,487	4,513
Número de colaboradores evaluados		4,206	4,312	4,376
% de la población evaluada		95.14%	96.10%	96.96%
Porcentaje de colaboradores evaluados	Cargos ejecutivos y gerenciales	9.30%	9.44%	8.98%
	Cargos mandos medios	19.92%	20.41%	19.90%
	Cargos especialistas	14.38%	14.84%	15.13%
	Cargos administrativos	56.40%	55.31%	55.99%
	Masculino	31.76%	31.63%	31.83%
	Femenino	68.24%	68.37%	68.17%

## Beneficio de Vale de Alimentación

En el 2021, continuamos con el Beneficio de Vale de Alimentación, anteriormente nombrado Programa de Subsidio Alimenticio. Este beneficio es otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en la República de Panamá. Su propósito principal es contribuir con los gastos mensuales de la canasta básica familiar, a través de entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

VALE DE ALIMENTACIÓN	2019	2020	2021
Promedio de Colaboradores Beneficiados	3,176	3,109	3,014
Inversión anual	\$ 3,978,687	\$ 3,894,233	\$3,775,784

\*Cifras correspondientes a BG & Subsidiarias de Panamá.



## Composición de la fuerza laboral

INDICADOR		2019	2020	2021
Total de colaboradores		4,741	4,554	4,521
Mujeres		68%	68%	67%
Hombres		32%	32%	33%
Colaboradores por tipo de Contrato	Indefinido	4,714	4,554	4,510
	Definido	27	0	11
Colaboradores por Región	Panamá	4,548	4,387	4,366
	Mujeres	68%	68%	67%
	Hombres	32%	32%	33%
	Costa Rica	163	144	132
	Mujeres	65%	65%	64%
	Hombres	35%	35%	36%
	Región (Perú, México, Guatemala, El Salvador y Colombia)	25	23	23
	Mujeres	48%	52%	52%
	Hombres	52%	48%	48%
	Ejecutivos	107	105	109
Colaboradores por cargo*	Mujeres	50%	50%	50%
	Hombres	50%	50%	50%
	Gerenciales	363	350	350
	Mujeres	73%	73%	74%
	Hombres	27%	27%	26%
	Mandos Medios	956	928	1,000
	Mujeres	63%	63%	61%
	Hombres	37%	37%	39%
	Especialistas	687	676	663
	Mujeres	69%	69%	66%
	Hombres	31%	31%	34%
	Administrativos	2,628	2,495	2,399
	Mujeres	69%	69%	69%
Hombres	31%	31%	31%	

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

## Indicadores de contratación y rotación

Durante el 2021, por motivo de la pandemia, se priorizó la contratación de candidatos externos cuyos perfiles eran altamente técnicos o especializados.

INDICADOR		2019	2020	2021
Total de contrataciones		347**	80**	210**
Por género	Mujeres	60%	51%	39%
	Hombres	40%	49%	61%
Por edad	18-35 años	319	66	180
	36 o más	28	14	30
Por región	Panamá	311	72	165
	Costa Rica	36	8	45
	Región	0	0	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. No se consideran las sustituciones patronales y traslados.

INDICADOR		2019	2020	2021
Índice de rotación		6.76%	5.20%	5.63%
Por género	Mujeres	6.05%	4.77%	5.09%
	Hombres	8.26%	6.13%	6.74%
Por edad	18-35 años	9.39%	4.20%	6.25%
	36 o más	4.32%	6.07%	5.06%
Por región	Panamá	6.11%	4.77%	4.52%
	Costa Rica	23.80%	17.23%	43.26%
	Región	13.14%	9.96%	0%

## Indicadores de remuneración y equidad de género

Asegurar el pago oportuno a nuestros colaboradores en estos tiempos, continúa siendo un gran compromiso para nosotros.

INDICADOR		2019	2020	2021
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias	\$ 635	\$ 655	\$ 655
	Salario mínimo pagado en Panamá**	\$ 632	\$ 652	\$ 652
% pagado por encima del salario mínimo legal		0.5%	0.5%	0.5%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerenciales	\$ 7,320	\$ 7,232	\$7,339
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerenciales	\$ 5,399	\$ 5,362	\$5,309
Variación mensual		35.56%	34.88%	38.25%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$ 2,154	\$ 2,117	\$2,158
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medios y especialistas	\$ 2,015	\$ 1,979	\$1,996
Variación mensual		6.90%	6.98%	8.12%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	\$ 995	\$ 993	\$1,025
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	\$ 949	\$ 943	\$962
Variación mensual		4.86%	5.28%	6.54%

\*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.

# Relación con nuestros clientes

102-43, 102-44



En Banco General comprendemos el rol que jugamos en la recuperación económica del país y de nuestros clientes; por ello, en 2021 continuamos apoyando a nuestros clientes personales y empresariales con soluciones personalizadas de alivio financiero. En 2021 se ofrecieron postergaciones a más de 41,000 clientes de consumo y a más de 650 empresas.

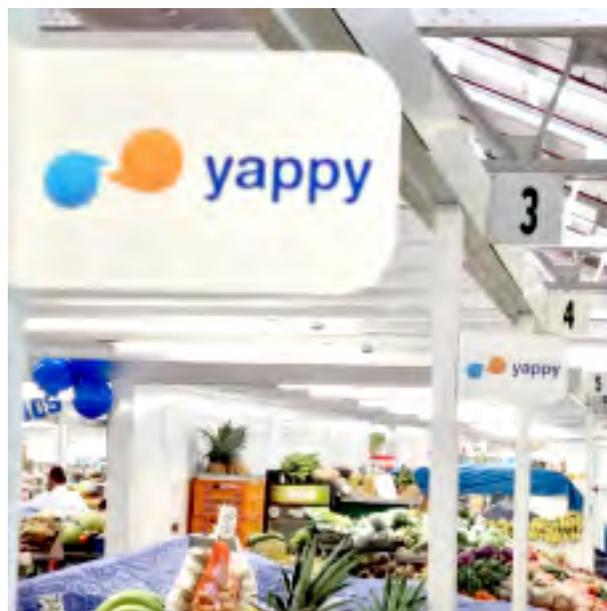
Nos enorgullece reportar que durante este año sumamos 349,311 nuevos clientes, entre personales y jurídicos, para cerrar el año con un total de 1,389,161 clientes. Además, estamos facilitando la bancarización de personas a través de nuestros productos y servicios digitales, así como apoyando a pequeños comerciantes que ahora pueden recibir sus pagos a través de nuestra plataforma Yappy.



## Acceso a la banca a través de la transformación digital

En el 2021 alcanzamos la cifra de 1 millón de clientes registrados en Yappy, la plataforma de pagos digitales líder en Panamá. Pero más importante es destacar cómo esta transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías tiene un impacto positivo en la vida de nuestros clientes y de la sociedad en general. Aquí compartimos algunos ejemplos de este impacto:

- Más de 15,000 empresas y emprendimientos de todos los tamaños aparecen en el directorio de Yappy para recibir pagos presenciales o remotos de forma fácil y segura.
- En el mes de diciembre de 2021, se alcanzaron más de 12 millones de transacciones a través de Yappy de las cuales el 3% fueron a empresas o emprendimientos. Muchos de estos pagos se realizan de forma remota habilitándoles un nuevo medio de venta.
- En 2021 se abrieron 219,763 cuentas de ahorros nuevas – de personas que no eran clientes de Banco General - de forma digital, a través del teléfono solo con tomarle foto a la cédula y un selfie, lo que ha bancarizado a personas que no tenían cuenta bancaria.
- De igual forma, en 2021 se abrieron 232,420 cuentas adicionales de forma digital (regulares, Mi Meta y de Navidad), de personas que ya eran clientes de Banco General.
- 305 Organizaciones sin Fines de Lucro (incluye asociaciones civiles sin fines de lucro, fundaciones sin fines de lucro y patronatos) pueden recibir donaciones por el Directorio de Yappy sin costo, facilitándoles su recaudación de fondos que durante la pandemia estuvieron muy impactadas. A noviembre 2021, se habían recibido \$3.8 millones en donaciones.



## Ya somos más de *un millón*



- El 55% de todas las transacciones del banco se realizan a través de medios digitales ayudando a nuestros clientes a utilizar menos efectivo y movilizarse menos.

Adicionalmente, en 2021 colocamos 13 cajeros multifuncionales en la Ciudad y en las provincias de Chiriquí, Veraguas, Los Santos, Herrera y Coclé, en los que nuestros clientes pueden hacer depósitos sin entrar a la sucursal y en horas fuera de oficina.



UDigital

Bolsillo  
y sencillo



## Educación Financiera

Uno de nuestros pilares de responsabilidad social es contribuir con educar, orientar y asesorar a nuestros clientes y a la comunidad en general sobre temas financieros y de banca, la importancia del manejo apropiado de nuestras finanzas personales y el uso de nuestros productos y servicios, para que puedan usar el crédito a su favor y sacarle provecho a todo lo que ofrece una entidad financiera.

Continuamos con nuestros esfuerzos por ofrecer charlas a estudiantes, profesionales y clientes sobre manejo de finanzas personales. En 2021 continuamos con la meta de llegar a 5,000 personas con charlas de educación financiera; en total, logramos llegar a 8,236 personas, incluyendo 6,971 personas que asistieron a webinars sobre diversos temas en nuestra U Digital y 1,265 que recibieron una charla de manejo de finanzas personales de forma presencial o virtual.

En 2021, en alianza con la productora Longitud de Onda, también lanzamos por primera vez una serie de cinco episodios en podcast sobre finanzas, llamado **Que no te lleve la corriente**; el primer episodio fue escuchado por 1,472 personas y lo seguimos promoviendo.

En el 2021 también firmamos un memorándum de entendimiento con la Superintendencia de Bancos de Panamá para apoyarlos en la promoción de su plataforma digital Tu Balboa con Sentido, que contiene información valiosa de educación financiera; nos comprometimos a utilizar nuestras plataformas para promover sus contenidos.

## Calidad de Servicio

Durante el primer semestre del 2021 se realizaron 3 estudios integrales que nos permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.

INDICADOR	2019	I Trimestre 2020	I Trimestre 2021
Experiencia general en Banco General	4.6	4.7	4.5

\*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por UNIMER a del 1 de marzo al 30 de junio de 2021. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.



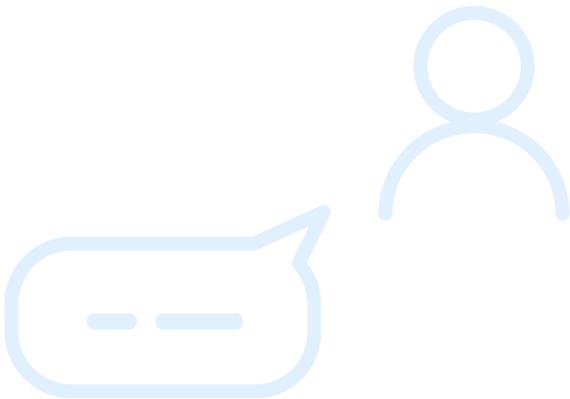
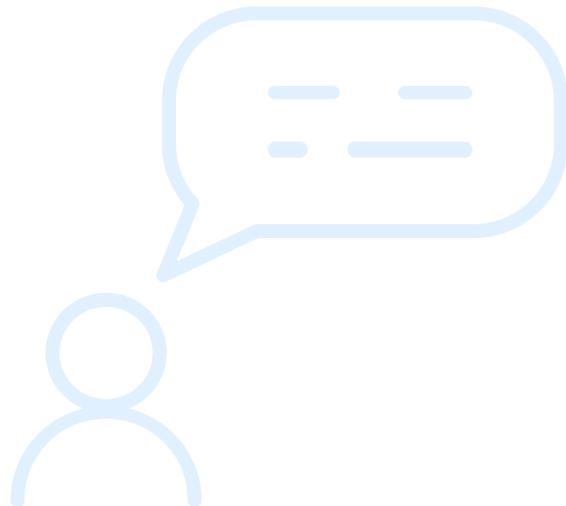
## Manejo de solicitudes y reclamos

El área de Servicio al Cliente dirigió todos sus esfuerzos a la migración del Sistema de Atención de Reclamos a la nueva herramienta Engage, apuntando a mejorar e impulsar la eficiencia de los procesos de gestión de reclamos y solicitudes de nuestros clientes.

Esta migración inició en el mes de octubre 2021 y concluirá durante el mes de enero de 2022 permitiendo la auto gestión de nuestros clientes a través de nuestros canales digitales, gracias a su alcance con nuevas tecnologías e integración con el sistema de atención de clientes Stella.

En 2021 recibimos 478,483 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 14% con respecto al año anterior. El 20% de estos casos se concentran en las solicitudes de Canje de Estrellas – Crédito a Tarjetas.

La atención de los reclamos y solicitudes fueron procesadas en un tiempo promedio de 2 días hábiles; además, el 96% de los casos fueron solucionados dentro de los acuerdos de servicio pactados con el cliente, un 5% más en comparación al año 2020.



### Casos elevados a entidades reguladoras

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2021, se interpusieron 46 quejas en la Superintendencia de Bancos de Panamá y 42 quejas en la ACODECO.

Se pagó una multa a la Superintendencia de Bancos por \$15,000.00 correspondiente a una denuncia administrativa elevada en 2017 y multas a ACODECO por un total de \$8,750 correspondientes a siete quejas de años anteriores.

# Prácticas Justas de Operación

204-1, 408-1, 409-1, 414-2

En Banco General entendemos que tenemos una responsabilidad con todos aquellos grupos de interés externos a la empresa y que son parte de nuestra cadena de valor.

En el 2021 se continuó ejecutando nuestra política “Conozca a su Proveedor”, un proceso de debida diligencia para nuevos proveedores implementado en 2018, con los ajustes requeridos debido a la pandemia.

Durante el último año se realizaron las gestiones para crear 440 proveedores. Actualmente contamos con un total de 2,827 proveedores activos que cumplen con los requisitos de la política.

Por otro lado, se implementó una nueva plataforma tecnológica para la creación, mantenimiento y pagos a los proveedores. Se migraron aquellos proveedores que mantuvieron actividad del 2018 en adelante.

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

INDICADORES	2020	2021
Cantidad de proveedores activos	2,447	2,827
Cantidad de proveedores que recibieron pagos del banco	1,266	1,415
Periodo promedio de pago luego de procesada la factura	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales	\$184,774,581	\$218,397,767
Total desembolsado a proveedores extranjeros	\$12,220,701	\$15,008,340
Total desembolsado en pago a proveedores	\$196,995,282	\$233,406,108



# Ambiente

201-2; 301-1,2; 302-1, 2, 4, 5; 303-1;  
305-1, 2, 5; 409-1; 412-1,2; 414-2

Estamos comprometidos en aportar soluciones, desde nuestro rol como institución financiera y empresa panameña, para afrontar los retos ambientales que enfrenta nuestro planeta. Para esto hemos definido en nuestro Plan Estratégico el objetivo: “Hacer negocios tomando en cuenta criterios ambientales que busquen el consumo responsable y luchen contra el cambio climático”. Esto lo concretamos en tres frentes:

- Asegurando el financiamiento responsable con el ambiente a través de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social.
- Ayudando a nuestros clientes a enfrentar el cambio climático y otros retos ambientales a través de financiamiento.
- Mejorando constantemente la eficiencia ambiental en nuestras operaciones.

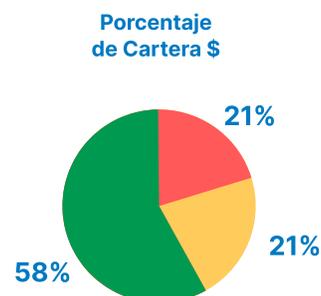
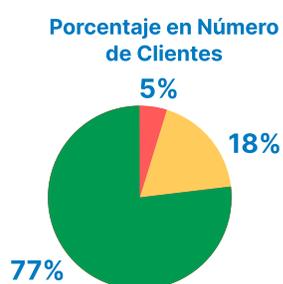


## Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS)

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social consiste en un análisis de los riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. 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. Para que el sistema funcione de manera óptima se han clasificado a los clientes por perfil de riesgo y se sigue un riguroso seguimiento a las industrias con riesgos elevados. También incluye una Lista de Exclusión que detalla industrias específicas en las que Banco General ha decidido no participar por los riesgos ambientales o sociales asociados a ellas.

### Número de clientes por perfil de riesgo ambiental o social

Categoría	Cantidad	Monto (US\$MM)
A	313	\$1,801
B	1135	\$1,820
C	4922	\$5,055
<b>Total</b>	<b>6370</b>	<b>\$8,676</b>



### Casos evaluados en el SGAS

Casos Evaluados SGAS (Ene. 2021 – Dic. 2021)

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 de USD)	Tipos de Servicio o Sub-Sectores
Construcción	(Panamá) \$916,206	25.4%	55	\$16,658	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) \$137,000	3.8%	1	\$137,000	
Industria	(Panamá) \$337,037	9.4%	60	\$5,617	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento. Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
	(Región) \$615,970	17.1%	27	\$22,814	
Energía	(Panamá) \$138,250	3.8%	4	\$34,562	Generación y Distribución de electricidad.
	(Región) \$25,000	0.7%	1	\$25,000	
Otros	(Panamá) \$1,187,129	32.9%	235	\$5,051	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) \$247,100	6.9%	27	\$9,152	
<b>Total</b>	<b>\$3,603,692</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>	<b>\$8,789</b>	

## Financiamiento verde

En 2020 la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC por sus siglas en inglés) otorgó a Banco General una facilidad por \$50 millones para colocar en préstamos verdes de construcción sostenible, la cual incluía una consultoría a nivel interno y con clientes. En el 2021 el proyecto se ejecutó dando como resultado:



El resto de los fondos fueron colocados en diversas áreas de producción de energía limpia y otras industrias verdes. Esta primera experiencia para la promoción de la construcción sostenible con nuestros clientes fue significativa porque pudimos ver el interés de los clientes en estos temas y aprender.

En el lado de Banca de Consumo, a finales de 2021 por primera vez se lanzó un producto de consumo para financiar autos eléctricos e híbridos. Este producto cuenta con una tasa preferencial.

Por otro lado, el proyecto de desarrollo de mercado de calentadores solares de agua en Panamá (Proyecto Termosolar Panamá) no ha prosperado ya que la pandemia ha golpeado a la industria hotelera, quienes eran los mayores clientes potenciales de esta iniciativa. Banco General sigue comprometido en financiar hasta \$3.1 millones para el proyecto, para los clientes que apliquen.

## Huella de Carbono

En el 2021 Banco General se unió al programa Reduce Tu Huella Corporativo (RTH Corporativo), “el primer programa estatal, de carácter voluntario, para la gestión de la huella de carbono e hídrica a nivel organizacional en la República de Panamá”.

Este programa establece un proceso estandarizado para identificar, calcular, reportar y verificar la huella de carbono e hídrica dentro de los límites operacionales de organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil que estén legalmente constituidas en el territorio nacional.

Por este motivo, la forma en la que reportamos nuestra Huella de Carbono ha cambiado. Para el cálculo de la Huella de Carbono 2021, Banco General utilizó esta nueva herramienta de cálculo para GEI (Gases de Efecto Invernadero) suministrada por el Ministerio de Ambiente de Panamá; dicha herramienta cuenta factores de emisiones actualizadas que serán utilizadas por todas las empresas. El factor más relevante de la nueva herramienta es el factor de emisión para Alcance 2 que corresponde al CO<sub>2</sub> equivalente para el consumo de energía eléctrica adquirida; para el cual solo se utilizó el factor establecido por el Ministerio de Ambiente.

En este sentido, el nuevo factor que se usó para el cálculo de las emisiones de GEI del 2021 fue 0.15200 Kg CO<sub>2</sub> eq/kWh establecido por Ministerio de Ambiente; en comparación con el factor usado en el 2020 de 0.58 kg CO<sub>2</sub>/kWh establecido por el GHG Protocol. Para facilitar la comparación de las emisiones de GEI del 2020 y 2021, en la siguiente tabla se presenta el cálculo de las emisiones del 2020 usando ambos factores (GHG Protocol y Ministerio de Ambiente).

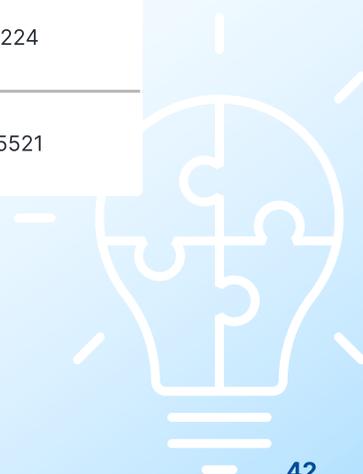


Para el cálculo de las emisiones para fuentes móviles y fuentes fijas (Alcance 1), los factores de emisión 2020 y 2021 se mantienen iguales en la nueva herramienta. El CO2 eq para energía eléctrica 2021 tuvo una disminución comparativa con el 2020 debido a cambios de horarios de sucursales, sin embargo, vemos un incremento del CO2 eq para las fuentes móviles debido a que se estabilizó un poco más la economía y la flota de mensajería aumentó más su uso diario.

Banco General continúa con su estrategia de iniciativas de eficiencia energética, haciendo cambios en el 2021 de lámparas fluorescentes a lámparas tipo LED en todas las sucursales y el uso de unidades de aires acondicionados más eficientes; para el 2022 se incrementará el uso de energía solar en varias sucursales.

<b>TON CO2 EQ.</b>			
	<b>2020</b> (Factor GHG PROTOCOL)	<b>2020</b> (Factor MIAmbiente)	<b>2021</b> (Factor MIAmbiente)
<b>ENERGIA ELÉCTRICA</b>	7,782.21	2,005.25	2,003.97
<b>ESTACIONARIAS</b>	28.75	28.75	34.56
<b>MÓVILES DIESEL</b>	45.21	45.21	68.11
<b>MÓVILES GASOLINA</b>	150.86	150.86	225.82
<b>GAS GLP</b>	4.88	4.88	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8,011.91</b>	<b>2,234.95</b>	<b>2,332.46</b>
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS *</b>	4,235	4,235	4,224
<b>TON CO2 POR EMPLEADO</b>	1.8918	0.5277	0.5521

\* Cifra corresponde a colaboradores de Banco General, BG Valores y General de Seguros



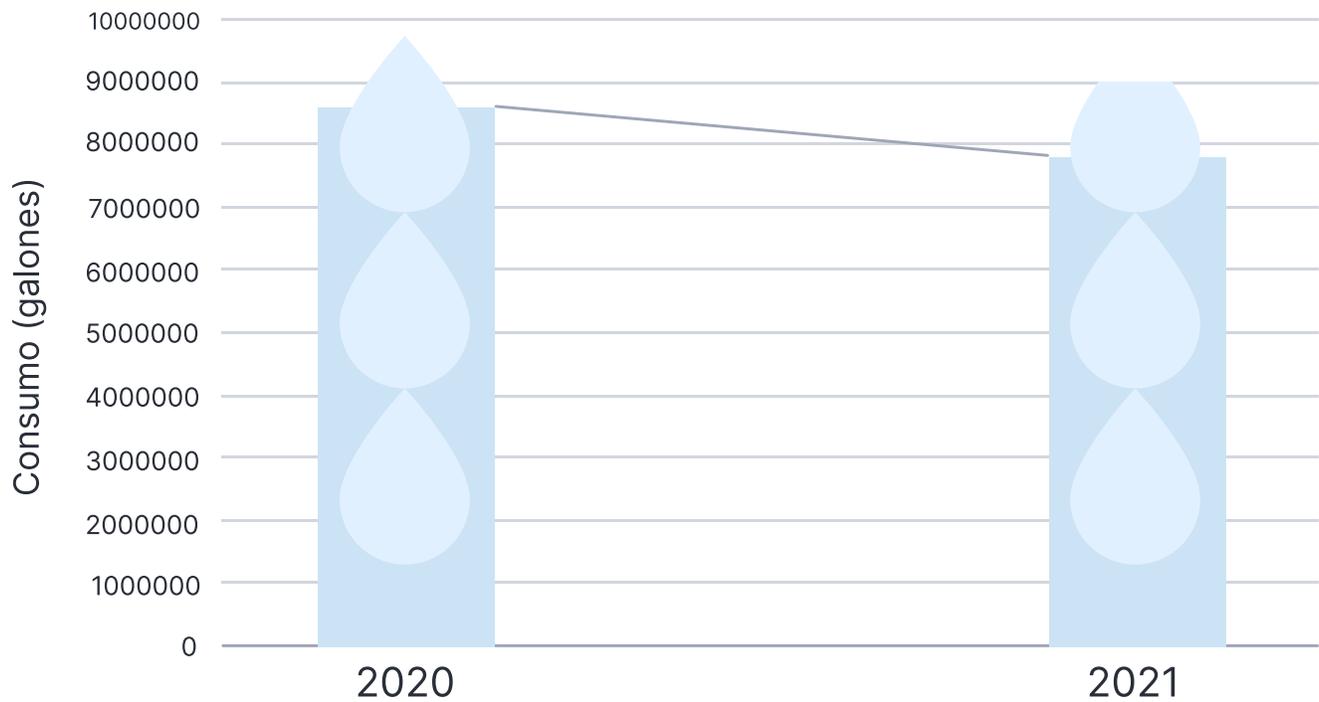
## Huella Hídrica

### Sistema de reutilización de agua del Centro Operativo

Dentro del programa Reduce tu Huella, también estamos midiendo nuestra huella hídrica. En 2020 colocamos un sistema de reutilización de agua en nuestro Centro Operativo, el edificio más grande de la organización y con la mayor población. Este sistema consiste en la recolección del agua lluvia y el agua que genera el sistema de aire acondicionado del edificio. El agua recolectada es almacenada en un tanque flexible de 21,000 galones y aprovechada en el riego de áreas verdes y el servicio de lavado de vehículos

En el año 2021 se reutilizaron 381,222.5 galones de agua. Adicionalmente, se ahorraron 746,611.62 galones de agua potable en comparación al año 2020.

### Consumo de agua potable 2020 A 2021 en el Centro Operativo



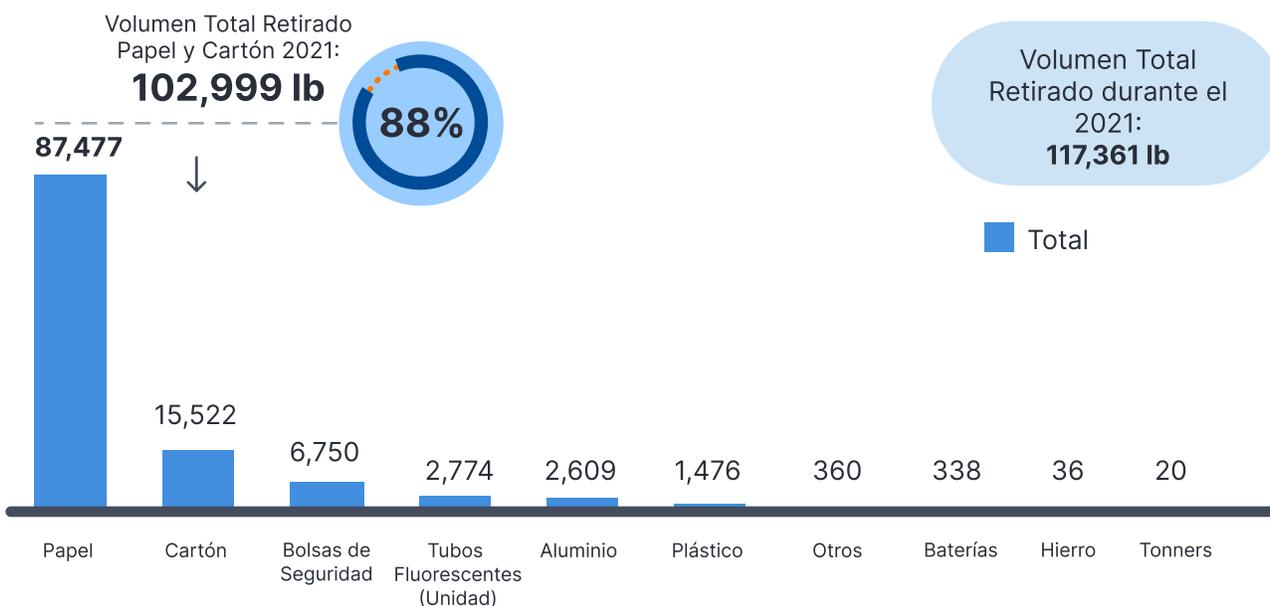
### Consumo de papel y reciclaje

En el 2021 se retomó normalidad en las operaciones del Banco por lo que se consumió un poco más de papel, pero se continuó con el programa de reciclaje y se logró entregar al proveedor el 75% del papel comprado.

	TOTAL DE LIBRAS COMPRADAS	TOTAL DE LIBRAS RECICLADAS	% DE RECICLAJE
	COMPRADAS	RECICLADAS	REDUCCIÓN
2017	148,728	36,472	25%
2018	144,520	40,984	29%
2019	142,043	96,001	68%
2020	112,397	99,908	89%
2021	116,253	87,477	75%

### Otros materiales

#### Total de Productos Retirados 2021



# Compromiso con la Comunidad

102-43, 102-44, 203-1



En el 2021 continuamos presentes en la comunidad, apoyando a las organizaciones sin fines de lucro con las que tenemos alianzas y reinventando nuestra manera de invertir en el desarrollo social de nuestro país.





## Programa de voluntariado Vecinos en Acción

El programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción (VEA) y Bienestar están diseñados para brindarle a los colaboradores de Banco General y sus familiares, la oportunidad de participar en diferentes actividades de voluntariado alineadas con la visión, misión, valores y nuestro código de Ética y Conducta.

Nuestro programa de voluntariado cuenta con una trayectoria de 20 años en los que hemos podido participar como voluntarios en áreas acordes a las necesidades de la comunidad y con alianzas a largo plazo.

Nuestros voluntarios realizan su labor social bajo el enfoque de cuatro pilares de trabajo:

- Voluntariado de conocimiento
- Apoyo y acompañamiento emocional
- Infraestructura y cuidado del planeta
- Solidaridad

Todas las actividades se desarrollaron y ejecutaron considerando la modalidad presencial y virtual, dado el contexto de pandemia que estamos viviendo. Cabe destacar que desde el 2020 los voluntarios atienden a la comunidad fuera de la organización, pero también a la comunidad interna, es decir a nuestros colaboradores y sus familias.



## Voluntariado de Conocimiento

Brindar nuestro conocimiento de forma voluntaria es la forma más efectiva de ayudar para un profesional. Por ello, el voluntariado de conocimiento es tan importante dentro de nuestro programa. Algunas actividades que podemos mencionar son:

- Charlas de educación financiera en escuelas y empresas
- Charla sobre "El Secreto Bancario"
- Taller "Mi vida, Mi proyecto - Conceptos básicos de administración de proyectos para la vida personal"
- Talleres Creando mi estilo y marca profesional
- Talleres de emprendimiento
- Talleres de Excel
- Talleres culturales
- Talleres de orientación vocacional
- Talleres de reciclaje y de huertos caseros
- Talleres sobre ideas para compartir buenos hábitos de estudio
- Tutorías de afianzamiento de materias escolares
- Seguridad informática
- Técnicas para escribir cuentos
- Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC 2021)



## Apoyo y acompañamiento emocional

En este pilar nuestros voluntarios dan apoyo a organizaciones sin fines de lucro, participando en sus actividades y dando su tiempo para dar calor humano a personas en condiciones de vulnerabilidad.

Algunas actividades que podemos mencionar son:

- Celebración navideña, juegos virtuales y cuentacuentos en el Hogar Luz y Vida y San José Cabuyita de Pacora
- Conversatorio con atletas de Olimpiadas Especiales
- Entrega de almohadas a los pacientes del Instituto Oncológico Nacional, con fundas bordadas por las voluntarias con mensajes positivos
- Cuadrangular de fútbol en alianza con los voluntarios de Fútbol con Corazón
- Celebración navideña en Casa Nazareth y el Centro Diurno de Alajuelita en Costa Rica



## Infraestructura y cuidado del planeta

Muchas organizaciones sin fines de lucro necesitan manos para trabajar y esfuerzo físico; para suplir estas necesidades contamos con este pilar, en el que realizamos estas actividades.

- Limpieza de playas y costas
- Construcción de casas de emergencia junto a los voluntarios de TECHO
- Rescate de plántones en el Parque Camino de Cruces
- Siembra de plántones en San Cristóbal Sur Desamparados en Costa Rica



## Solidaridad

Las personas más vulnerables necesitan una mano amiga. Para ellos está nuestra solidaridad, con las siguientes actividades:

- Entrega de canastillas y maletines con artículos de bebés confeccionados por nuestros voluntarios y donados al Hospital del Niño
- Se realizaron seis jornadas de donación de sangre en Banco General y Profuturo y se donaron 94 pintas de sangre, beneficiando así a un aproximado de 282 pacientes
- Organización de bolsas de comida y entregadas en asociaciones y familias de escasos recursos. Donación de regalos de Navidad y del en Día del Niño en ALCCI
- Donación de leche, regalos y animalitos de granja en el Hogar Fe Viva en Costa Rica.



Se cumplieron los deseos de 31 niños y niñas con enfermedades que amenazan sus vidas junto a la Fundación Make a Wish.

Participamos con 11 voluntarios en el Día CLAVE, el primer proyecto de voluntariado en conjunto con empresas miembros del Consejo Latinoamericano de Voluntariado Empresarial (CLAVE) en beneficio de jóvenes de asociaciones de la región.

Por primera vez se realizó un programa de mentorías, en el que un grupo conformado por 17 ejecutivos del Banco, compartieron por ocho meses consecutivos con 18 estudiantes graduandos y becados por la Fundación Sus Buenos Vecinos, para ayudarlos en el desarrollo de su propósito de vida personal y profesional.

Nuestros voluntarios realizaron varios programas para estudiantes de la Escuela San Pedro Nolasco, como un club de lectura, actividades culturales, talleres de emprendimiento y de excelencia educativa.

Algunos logros importantes del

2021

que podemos destacar

Voluntarios del área de Tecnología realizaron por primera vez la Hora del Código, una actividad para promover el aprendizaje de programación, una habilidad importante para profesionales del futuro. Esta fue en la Escuela San Pedro Nolasco.

Se realizaron diversos talleres virtuales dirigidos a estudiantes de la Universidad Tecnológica de Panamá, con el objetivo de complementar sus conocimientos mediante la experiencia y la práctica y ayudar así formar profesionales que impulsen iniciativas tecnológicas.

Se creó el programa Mi Proyecto de Innovación BG, espacio creado para el beneficio de hijos e hijas de colaboradores entre las edades de 13 a 17 años, para que con la guía y experiencia de voluntarios del Banco como mentores, desarrollaran proyectos de innovación en los campos tecnológicos y ambientales. Participaron 26 jóvenes quienes desarrollaron 15 proyectos, los mismos fueron evaluados por grupo de jurados para seleccionar los proyectos ganadores.

Se creó un nuevo grupo de voluntarios, encargados de realizar actividades educativas que ayuden en el desarrollo de niños y niñas entre las edades de 0 a 10 años.



## Gestión de la Fundación Sus Buenos Vecinos 2021

Al igual que al resto del mundo, la pandemia nos presentó nuevos retos, realidades y sobre todo puso en evidencia muchas carencias estructurales, que si bien estaban documentadas no se hacían tan palpables como ahora.

La extensión de la pandemia, que aún no acaba, afectó de forma importante a las organizaciones beneficiarias de la Fundación Sus Buenos Vecinos. Su trabajo se ha incrementado y sus recursos han disminuido, esto ha provocado que muchas se reinventen y aborden sus programas de formas más efectivas. Otras han tenido dificultades en ejecutar por diversas razones.

En este panorama la Fundación Sus Buenos Vecinos, además de ser un proveedor financiero de las organizaciones les ha brindado asesoría para mejorar su forma de solicitar fondos y presentar resultados. Asimismo, hemos promovido las alianzas, como lo indica el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 17.

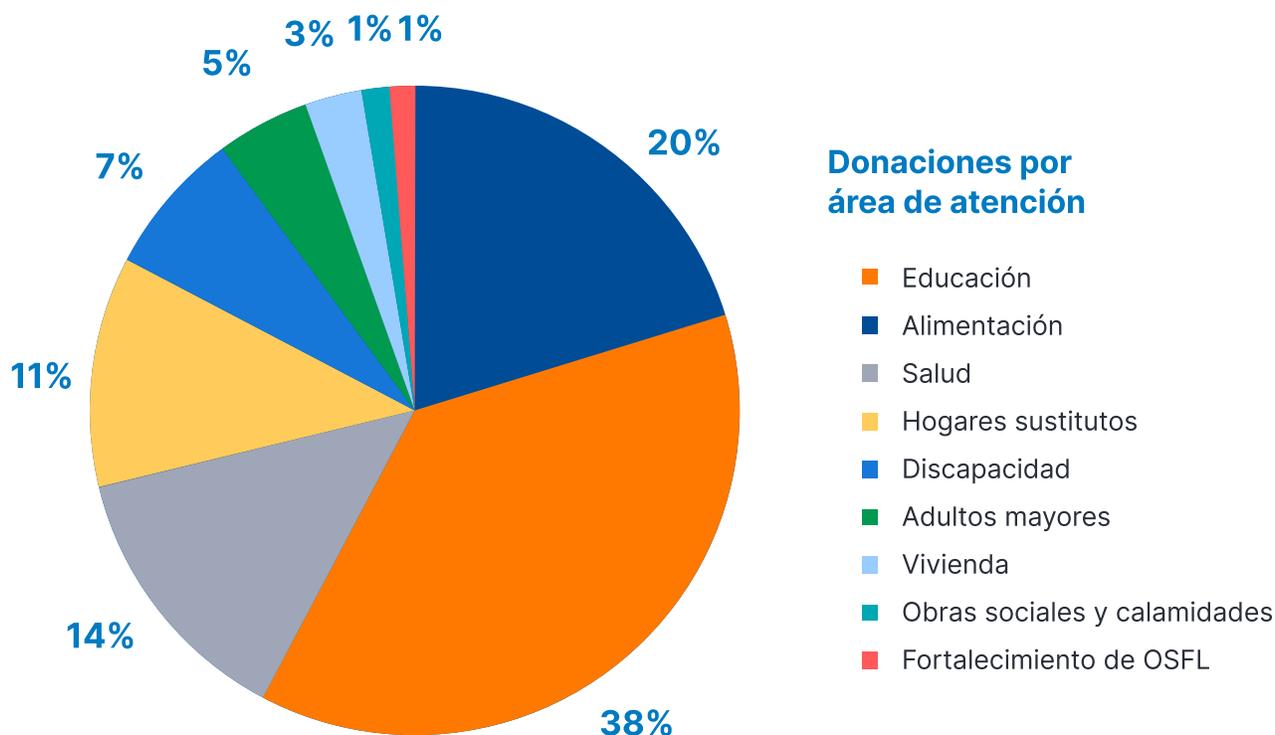
Internamente, la Fundación fortaleció los programas que desarrolla siguiendo el plan estratégico y haciendo los ajustes obligados que una pandemia de esta magnitud impone.

Además, se ha fortalecido el apoyo a programas que impulsan la ciencia y gracias a la relación forjada con el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios para la Salud. Estaremos promoviendo la capacitación de sus científicos mediante un programa para que dos científicos por año cuenten con el apoyo financiero para asistir a cursos de actualización en reconocidos centros educativos especializados en ciencia a nivel mundial.



## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

En el año 2021 la Fundación Sus Buenos Vecinos desembolsó un total de \$5,690,013.17, entre todas sus áreas de atención. A continuación presentamos las cifras por cada área de atención:



Área de Atención	Donación
Educación	\$2,144,617.21
Alimentación	\$1,141,842.20
Salud	\$ 769,844.77
Hogares sustitutos	\$ 641,079.17
Discapacidad	\$ 413,098.86
Adultos mayores	\$ 272,425.95
Vivienda	\$ 158,100.00
Obras sociales y calamidades	\$ 86,541.97
Fortalecimiento de OSFL	\$ 62,463.04
<b>Total 2021</b>	<b>\$5,690,013.17</b>



## Programas propios

### Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia

Este programa ofrece becas a estudiantes de escuelas públicas con excelencia académica para que estudien toda su secundaria en un colegio privado de reconocida trayectoria. El mismo 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.

El programa lo medimos con dos indicadores de impacto, uno, la retención de los seleccionados hasta culminar su bachillerato, que está en el orden del 97.5% y el segundo, la cantidad de egresados que culminan su carrera universitaria y que logran un trabajo.

De los 176 egresados el 98% continúan una carrera universitaria, 15 han culminado su carrera y el 11% de los egresados ya han ingresado a la fuerza laboral.

<b>Egresados del programa al 2021</b>	<b>176</b>
Becados en 2021	158
Nuevos becados 2022	33
Tasa de retención*	97.5%

\*al 13 de enero de 2022

### 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 y Colegio Federico José Humbert Azcárraga

En el 2021 se obtuvo la acreditación por parte del MEDUCA para abrir el Colegio Federico Humbert Azcárraga, un colegio privado de carácter social. Esta gestión se realizó con la visión de ir migrando la Escuela San Pedro Nolasco a un nuevo modelo privado de carácter social. El mismo opera en el mismo centro y bajo la dirección de la Fundación Educativa San Pedro Nolasco, de la cual la FSBV es socia.

En marzo iniciamos clases virtuales, siguiendo los lineamientos del MEDUCA. Ya en el 2020 se habían realizado todas las acciones que nos garantizaran una educación virtual de calidad y accesible a una población vulnerable; se les entregaron las herramientas tecnológicas requeridas, el acceso a Internet y la capacitación a padres de familia y estudiantes en el uso de la tecnología.



## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

Se hicieron todas las adecuaciones y nos reconocieron como una Escuela Segura, para el retorno.

Nos aseguramos de que todo el personal docente y administrativo contara con su cuadro de vacunación Covid-10. A nivel comunitario organizamos conversatorios con médicos para dar información y promover la vacunación. Las instalaciones fueron puestas a las órdenes del Ministerio de Salud y se realizaron dos jornadas de vacunación para padres de familia, estudiantes que tuvieran la edad de vacunación y la comunidad que nos acoge.

En el mes de septiembre, iniciaron las clases presenciales siguiendo todos los protocolos de bioseguridad y se logró un 100% de asistencia presencial.

### Logros del año:

- Inicio del año virtual y último trimestre presencial
- Escuela Segura con protocolos Covid-19.
- Cero deserción escolar.
- 100% del personal docente y administrativo y alumnos mayores de 12 años vacunados.
- Programa extracurricular organizado por Vecinos en Acción, ejecutado virtual y presencialmente.
  - Folklore
  - Teatro
  - Micro emprendimiento
  - La Hora del Código (programación)
  - Taller de electricidad para padres de familia
  - Taller de Huertos caseros para padres de familia

Año	Estudiantes
2020	480
2021	536



## Mejorando Mi Comunidad

“Mejorando Mi Comunidad” (MMC) brinda una respuesta conjunta y multisectorial a la situación de vulnerabilidad social e inseguridad ciudadana que afecta a las comunidades de Ciudad Radial y La Concepción en el corregimiento de Juan Díaz. La Fundación Sus Buenos Vecinos lleva a cabo este proyecto en conjunto con 4 organizaciones sin fines de lucro de reconocida trayectoria: Casa Esperanza, Asociación Pro-Niñez Panameña, Fundación Calicanto, y Fundación Fútbol Con Corazón, colaborando con múltiples actores de la comunidad.

### Intervenciones Sociales

Durante el año 2021, las 4 intervenciones sociales de MMC alcanzaron a 460 personas en las comunidades objetivo.

### Programa de Estimulación Temprana:

45 niños y niñas de 0 a 4 años reciben estimulación temprana con su adulto significativo.

### Programa de Captación para el Trabajo (CAPTA):

90 adultos (60 mujeres y 30 hombres) capacitados y recibiendo seguimiento.

### Programa de Fortalecimiento Comunitario:

125 niños y sus familias reciben orientación y seguimiento integral en nutrición, salud, educación y desarrollo personal.

### Proyecto de Empoderamiento Comunitario:

200 niños y adolescentes y sus familias empoderadas de habilidades para la vida a través del fútbol.

### Apoyo a la Comunidad

- 1 parada de bus rehabilitada en Ciudad Radial.
- 1 escuela dotada de insumos de limpieza y bioseguridad (Escuela José María Torrijos).
- Donación de equipo médico al Policentro de Salud de Juan Díaz.



## Alianza con Dona Vida

Nos enorgullece ser socio fundador de la Fundación Dona Vida, organización sin fines de lucro que surge del “Programa de Donante Voluntario de Sangre y Plaquetas Dona Vida”, que inició hace 9 años como un programa conjunto de Fundacáncer y Fundación Felipe Motta en alianza con el Ministerio de Salud, y con el apoyo de Fundación Sus Buenos Vecinos y otros donantes y aliados.

La misión de Fundación Dona Vida continúa siendo la de promover la donación voluntaria de sangre en todo el país. Su labor beneficia a miles de pacientes del Instituto Oncológico Nacional, el Hospital Santo Tomás y el Hospital del Niño.

Con el auspicio de la Fundación Sus Buenos Vecinos, en 2021 se consolidó una alianza entre la Asociación Nacional Contra el Cáncer (ANCEC) Veraguas y el Hospital Regional Dr. Luis “Chicho” Fábrega para adecuar e inaugurar el Centro Dona Vida Santiago, sumando dicha institución a la lista de hospitales beneficiarios de las donaciones de sangre. Adicionalmente, el Centro Dona Vida Panamá se reubicará en un nuevo local más cómodo y con capacidad para atender a más donantes, que estará listo a inicios de 2022.

En el 2021 fueron recaudadas 12,328 unidades de sangre en los centros de Panamá y Santiago y en las 107 colectas realizadas con la Unidad Móvil Dona Vida en empresas, colegios, y otros. El 22% de estas donaciones fueron de carácter voluntario.

## Alianzas con Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL)

Trabajamos con 114 OSFL en 157 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.

Implementamos un Sistema de Gestión de Riesgo, que nos permite tener más información actualizada de los beneficiarios.



**FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS**  
(Panamá, República de Panamá)

**Estado de Situación Financiera Resumido y  
Estado de Actividades Resumido**

31 de diciembre de 2021

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



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

Al Consejo de Síndicos de  
Fundación Sus Buenos Vecinos

### *Opinión*

Los estados financieros resumidos, los cuales comprenden el estado de situación financiera resumido al 31 de diciembre de 2021, y el estado de actividades resumido, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2021.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados de la Fundación al 31 de diciembre de 2021, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

### *Estados Financieros Resumidos*

Los estados financieros resumidos 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 resumidos 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 1 de febrero de 2022. 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 en cumplir con los requerimientos de información financiera referidos del Consejo de Síndicos. 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 Resumidos*

La administración es responsable por la preparación de los estados financieros resumidos 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 resumidos son consistentes, en todos sus aspectos importantes con los estados financieros auditados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de conformidad con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810 (Revisada), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros resumidos*.

## Otros requerimientos legales de información

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:

- Que la dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de auditoría se ha realizado físicamente en territorio panameño.
- El socio que ha elaborado este informe de los auditores independientes es Jorge E. Castellón.
- El equipo de trabajo que ha participado en la auditoría a la que se refiere este informe, está conformado por Karim Shaik, Director; Alejandro Morcillo, Gerente Senior; Nedo Cingolani, Gerente; Rubén Carrillo, Supervisor Senior; Patricia Casasola, Supervisor Senior.

KPMG

Panamá, República de Panamá  
1 de febrero de 2022



Jorge E. Castellón  
Socio  
C.P.A. 5505

## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

### Estado de Situación Financiera Resumido

31 de diciembre de 2021

(Cifras en Balboas)

---

<b><u>Activos</u></b>	<b><u>2021</u></b>	<b><u>2020</u></b>
Depósitos en bancos	15,085,582	16,014,613
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar	269,162	129,415
Mobiliario, equipo y mejoras a local arrendado y otros activos	69,193	456
<b>Total de activos</b>	<b><u>22,018,937</u></b>	<b><u>22,739,484</u></b>
<b><u>Pasivos</u></b>		
Otros pasivos	104	3,487
<b>Total de pasivos</b>	<b><u>104</u></b>	<b><u>3,487</u></b>
<b><u>Activos Netos</u></b>	<b><u>22,018,833</u></b>	<b><u>22,735,997</u></b>

*Los estados financieros resumidos 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 resumidos.*

## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

### Estado de Actividades Resumido

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Cifras en Balboas)

---

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b><u>Ingresos</u></b>		
Donaciones recibidas	4,050,400	9,633,924
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	374,399	379,884
Dividendos recibidos	543,000	468,000
<b>Total de ingresos</b>	<u>4,967,799</u>	<u>10,481,808</u>
<b><u>Gastos</u></b>		
Donaciones otorgadas	5,674,600	9,963,207
Honorarios profesionales	5,738	13,595
Otros gastos, neto	4,625	10,642
<b>Total de gastos</b>	<u>5,684,963</u>	<u>9,987,444</u>
<b>(Déficit) exceso de ingresos sobre gastos</b>	<u>(717,164)</u>	<u>494,364</u>

*Los estados financieros resumidos 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 resumidos.*

# Comunicación de Progreso con la Comunidad

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.

# 1

## Valoración, Políticas y Objetivos

Los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos. En nuestro Código de Ética y Conducta expresamos el compromiso de Banco General con la defensa y el respeto a los Derechos Humanos y nuestros valores como organización nos guían a defenderlos. Todas nuestras políticas, normas y por supuesto, nuestra cultura corporativa, tienen como principio fundamental el respeto al ser humano.

# 2

## Implementación

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, en el que evaluamos los riesgos ambientales y sociales en las propuestas crediticias, nos asegura no ser cómplices en abusos de los derechos humanos a través de nuestro negocio.

De igual forma apoyamos a más de 150 organizaciones sin fines de lucro, de las cuales muchas luchan por los derechos de las personas más vulnerables.

# 3

## Medición de resultados

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2021 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.

# 1

## 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.

# 2

## Implementación

En el año 2021 continuamos con la prioridad de proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Con esto en mente implementamos una serie de iniciativas importantes que nos permitieron mantenerlos trabajando seguros, algunos en modalidad presencial, otros de forma remota y otros en modalidad híbrida.

Este año también se nos concedió nuevamente el Sello de Género nivel oro, un reconocimiento a nuestro trabajo en diversidad y equidad de género.

# 3

## Medición de resultados

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2021 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.

# 1

## Valoración, Políticas y Objetivos

La pandemia de Covid-19 nos ha demostrado cómo todos somos interdependientes, y cuán vulnerables somos en la gran escala del planeta Tierra. Los fenómenos climáticos cada vez nos afectan más y está en nosotros combatirla. En Banco General, hemos detallado nuestro compromiso en el Código de Ética y Conducta, y nuestro objetivo es reducir nuestro impacto ambiental, otorgar créditos de forma responsable y promover el financiamiento verde.

# 2

## Implementación

En 2021 tuvimos avances importantes en el financiamiento de productos verdes a nivel empresarial y de consumo. También continuamos trabajando en que nuestra operación sea responsable en el consumo de energía, agua y otros recursos naturales.

# 3

## 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.

# 1

## Valoración, Políticas y Objetivos

Uno de los problemas sociales más serios en nuestro país y región es la corrupción. Al ser una de las empresas más grandes en Panamá, estamos comprometidos en trabajar arduamente en contra de la corrupción en todas sus formas, educar a nuestros grupos de interés sobre el tema y asegurarnos de tener políticas claras y coherentes, las cuales están detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta.

# 2

## Implementación

Contamos con claras políticas anti-corrupción, métodos para denuncias y seguimiento y un liderazgo basado en valores. Nuestros colaboradores reciben un curso de ética anualmente, y reforzamos los valores de la integridad, honestidad y transparencia durante el año.

# 3

## 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 los Principios de la Banca Responsable

## Progreso de la Implementación de los Principios de la Banca Responsable

Principio	Página
<p><b>Principio 1: Alineación</b></p> <p>Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.</p>	
<p><b>1.1</b> Describa (A alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando sea relevante, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios.</p>	<p>Quiénes somos, p.5-8</p>
<p><b>1.2.</b> Describa cómo su banco ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.</p>	<p>Gobernanza p. 11-13</p>
<p><b>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos</b></p> <p>Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.</p>	
<p><b>2.1.</b> Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:</p> <p>a) Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos / servicios en las principales geografías en las que opera el banco han sido los descritos en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.</p>	<p>Gobernanza p. 11-13</p>

**2.2** Configuración de objetivos:

Demuestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta línea de base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS / cambio climático / objetivos de la sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el resultado positivo neto. impacto de los objetivos establecidos.

Gobernanza  
p. 14-17

**2.3** Planes para la implementación y el seguimiento de las metas. Demuestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha implementado los medios para medir y monitorear el progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de base deben ser transparentes.

Gobernanza  
p. 14-17

**2.4.** Progreso en la implementación de metas. Para cada meta por separado: Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para alcanzar la meta establecida. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaron cambiarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

Gobernanza  
p. 14

**Principio 3: Clientes y Clientes**

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y habilitar actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

**3.1** Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco tiene implementadas y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

Relación con clientes  
p. 32-34

**3.2.** Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre las acciones planificadas / implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Relación con clientes  
p. 40

#### Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

**4.1.** Describa qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) su banco ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas se abordaron / resultados logrados.

Gobernanza  
p. 12

#### Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

**5.1.** Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco tiene implementados / planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

Gobernanza  
p. 11-13

**5.2** Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.

Nuestra Gente  
p. 19-31

**5.3** Estructura de gobernanza para la implementación de los principios  
Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para lograr los objetivos establecidos b) acción correctiva en caso de que no se logren los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Gobernanza  
p. 11-13

### **Principio 6: Transparencia y responsabilidad**

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

**6.1.** Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable Demuestre que su banco ha avanzado en la implementación de los seis principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento y la implementación de objetivos como mínimo dos áreas (ver 2.1-2.4). Demuestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas. Demuestre que su banco ha implementado / está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y que ha avanzado en la implementación de estos Principios.

Gobernanza  
p. 11-13

# 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.	Quiénes somos, p. 5
102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Quiénes somos, p. 5
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización.	Quiénes somos, p. 6
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.	Quiénes somos, p. 6
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Quiénes somos, p. 6
102-6	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Banca de consumo y mercado empresarial
102-7	Dimensiones de la organización.	Quiénes somos, p. 7
102-8	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra Gente, p. 29
102-9	Descripción de la cadena de suplidores de la organización.	Prácticas Justas de Operación, p. 37
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.	Gobernanza, p. 11-13 <u>Código de Ética y Conducta</u>
102-12	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Quiénes somos, p. 7
102-13	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Quiénes somos, p. 7
	Estrategia	
102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente, p. 3

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

	<b>Ética e Integridad</b>	
102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	<u>Código de Ética y Conducta</u> Gobernanza, p. 14
	<b>Gobernanza</b>	
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.	<u>Manual de Gobierno Corporativo</u> Gobernanza, p. 14
	<b>Inclusión de los Grupos de Interés</b>	
102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza p. 11-12
102-41	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Comunicación de Desempeño, p. 64
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza, p. 11
102-43	Mecanismos de participación de grupos de interés, incluyendo frecuencia por tipo.	Gobernanza, p. 12
102-44	Temas principales y manejo de preocupaciones que han surgido.	Gobernanza, p. 12
	<b>Parámetros del Reporte</b>	
102-45	Empresas incluidas en los estados financieros consolidados de la organización.	<u>Estados Financieros,</u> www.bgeneral.com
102-46	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos.	Sobre este Informe, p. 9-10 , Gobernanza, p. 13
102-47	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe.	Sobre este Informe, p. 9-10, Gobernanza, p. 13
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).	Hubo un cambio en la manera de medir nuestra Huella de Carbono, está explicado en sección Ambiente, p. 41
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. 10
102-51	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Sobre este Informe, p. 10
102-52	Ciclo de presentación de memorias.	Sobre este Informe, p. 10
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe, p. 10
102-54	Declaración del Informe.	Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial del Global Reporting Initiative.

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

102-55	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice, p. 2
102-56	Certificación externa.	Carta de verificación, p. 71-78
103-1	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto.	Sobre este Informe, p. 9- 10
103-2	Para cada Aspecto material, reporte de tácticas de manejo y sus componentes.	Sobre este Informe, p. 9- 10
103-3	Para cada Aspecto material, reporte de la evaluación del manejo del Aspecto.	Sobre este Informe, p. 9- 10
102-44	Temas principales y manejo de preocupaciones que han surgido.	Gobernanza, p. 12
<b>Indicadores económicos</b>		
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.	Gobernanza, p. 8
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Ambiente, p. 38-39
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
<b>Presencia de mercado</b>		
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. 31
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.
<b>Impactos económicos indirectos</b>		
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.	Compromiso con la comunidad, p. 45 - 46
203-2	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No se reportan

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

	<b>Prácticas de contratación</b>	
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas Justas de Operación, p. 37
	<b>Corrupción</b>	
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. 14
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.
	<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	
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
	<b>Indicadores Ambientales</b>	
	<b>Materiales</b>	
301-1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Ambiente, p. 43
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizan materiales reciclados
	<b>Energía</b>	
302-1	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Ambiente, p. 41-42
302-2	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Ambiente, p. 41-42
302-3	Intensidad de la energía.	Ambiente, p. 41-42
302-4	Reducción en consumo de energía.	Ambiente, p. 41-42
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.	Ambiente, p. 41-42

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1). El alcance 1 está compuesto por cualquier tipo de fuente de energía fósil, ya sea gas (GLP), gasolina, diésel o bunker.	Ambiente, p. 41-42
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2). El alcance 2 está compuesto por fuentes de energía eléctrica, dichas fuentes provienen en su mayoría de fuentes renovables como la hidráulica y la eólica.	Ambiente, p. 41-42
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.	Ambiente, p. 41-42
305-5	Reducción de gases de efecto invernadero.	Ambiente, p. 41-42
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
<b>Cumplimiento ambiental</b>		
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales.	No hubo incumplimientos
<b>Evaluación de proveedores con criterios ambientales</b>		
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.
<b>Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>		
<b>Empleo</b>		
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. 30
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.

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

	<b>Relaciones empresa / trabajadores</b>	
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
	<b>Formación y Educación</b>	
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra Gente, p. 24
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. 24
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra Gente, p. 24
	<b>Igualdad de Retribución entre mujeres y hombres</b>	
405-1	Diversidad en base a sexo, edad, y otros entre cargos y la totalidad de empleados	Nuestra Gente, p. 29
405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra Gente, p. 30
	<b>No discriminación</b>	
406-1	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados
	<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	
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
	<b>Explotación infantil</b>	
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, p.37 ; Ambiente, p.38
	<b>Trabajos forzados</b>	
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 p. 37; Ambiente p.38
	<b>Prácticas de Seguridad</b>	
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.	El personal de seguridad es subcontratado; no ha sido formado en aspectos de derechos humanos.

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

	<b>Social: Derechos Humanos</b>	
	<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	
412-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No se evalúan impactos en materia de derechos humanos.
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 p. 11, Seguridad y Cumplimiento
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
	<b>Social: Sociedad</b>	
	<b>Comunidades Locales</b>	
413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Compromiso con la comunidad, p. 45-57
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hubo impactos
413-3	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
	<b>Evaluación de proveedores por sus impactos en la sociedad</b>	
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios sociales.	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.38
	<b>Política Pública</b>	
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.

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021

	<b>Social: Responsabilidad de producto</b>	
	<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
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 incumplimiento
	<b>Privacidad del cliente</b>	
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
	<b>Manejo de quejas para impactos en la sociedad</b>	
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)***

A la Administración de Banco General, S.A.

Fuimos 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 la Gerencia de Mercadeo y RSE de Banco General incluidos en el Informe de Responsabilidad Social 2021 de Banco General, S.A. por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 (El Informe), que se detallan en el Anexo A, 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 los requerimientos de los Estándares del GRI.

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

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Mercadeo y RSE, es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

La Administración de Banco General es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. Así mismo la Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Mercadeo y RSE, 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 Mercadeo y RSE, también es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación de los Indicadores 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.

### ***Nuestras responsabilidades***

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en El Informe 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 por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en los requerimientos de los estándares del GRI, que se adjuntan como Anexo A en este informe.

KPMG en Panamá (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 incluidos 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, mas 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.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado de la preparación del Informe, 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.

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.

### ***Crterios***

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenido de conformidad con los requerimientos de los Estándares del GRI se detallan en el Anexo A.

***Limitaciones inherentes***

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la información presentada en el Informe y no ser detectados. Nuestra revisión no está diseñada para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación del Informe, ya que nuestra revisión no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra.

***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 mencionados en el segundo párrafo de este informe, preparados por la Gerencia de Mercadeo y RSE, e incluidos en El Informe de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios de los requerimientos de los Estándares del GRI, que se adjuntan detallan en el Anexo A.

***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 Mercadeo y RSE y la Junta Directiva de Banco General para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de la Gerencia de Mercadeo y RSE y la Junta Directiva de Banco General que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este 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.

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.

***Otros requerimientos legales de información***

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:



Pág. 4

(Continúa)

- Que la dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de aseguramiento se ha realizado físicamente en territorio panameño.
- El socio que ha elaborado este informe de aseguramiento independiente es Eduardo Choy.

*KPMG*

Panamá, República de Panamá  
01 de abril de 2022

*Eduardo Choy*  
Eduardo Choy  
Socio  
C.P.A. 4019

**Anexo A**

Descripción de los Indicadores objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
<b>Contenidos Generales</b>	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-40	Lista de grupos de interés
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	102-47	Lista de temas materiales
	102-48	Reexpresión de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes
	102-50	Periodo objeto del informe
	102-51	Fecha del último informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	
102-55	Índice de contenidos GRI	
102-56	Verificación externa	

<b>Asuntos Materiales</b>		
<b>Desempeño Económico</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 201 Desempeño Económico 2016</b>	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno
<b>Presencia de Mercado</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 202 Presencia en el Mercado 2016</b>	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016</b>	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
<b>Prácticas de Contratación</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 204 Prácticas de Adquisición 2016</b>	204-1	Proporción de Gastos en Proveedores Locales
<b>Corrupción</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 205 Anticorrupción 2016</b>	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

<b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 206 Competencia Desleal 2016</b>	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
<b>Materiales</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 301 Materiales 2016</b>	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
	301-2	Insumos reciclados
<b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 305 Emisiones 2016</b>	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
<b>Cumplimiento Ambiental</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016</b>	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
<b>Evaluación de Proveedores por Criterios Ambientales</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 308 Evaluación Ambiental de Proveedores 2016</b>	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

<b>Empleo</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 401 Empleo 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
<b>Relación Empresa / Trabajadores</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 402 Relación Trabajador – Empresa 2016</b>	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
<b>Formación y Educación</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 404 Formación y Enseñanza 2016</b>	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
<b>Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 405 Igualdad y Diversidad de Oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
<b>No discriminación</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 406 No Discriminación 2016</b>	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

<b>Explotación Infantil</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 408 Trabajo Infantil 2016</b>	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
<b>Trabajo Forzados</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016</b>	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
<b>Prácticas de Seguridad</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 410 Prácticas en Materias de Seguridad 2016</b>	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos
<b>Práctica de Inversión y Abastecimiento (Evaluación)</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016</b>	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
<b>Comunidades Locales</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 413 Comunidades Locales 2016</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales

<b>Evaluaciones de Proveedores por sus Impactos en la Sociedad</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 414 Evaluación Social de los Proveedores 2016</b>	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
<b>Política Pública</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 415 Política Pública 2016</b>	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos
<b>Etiquetado de Producto y Servicios</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016</b>	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
<b>Privacidad del Cliente</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 418 Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
<b>Manejo de Quejas para Impactos en la Sociedad</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	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
<b>GRI 419 Cumplimiento Socio - económico 2016</b>	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico