



Banco General

20
22

Reporte de Banca Responsable

Crterios ASG



Contenido

01 	- Mensaje del presidente	03
	- Sobre este reporte	05
	- Quiénes somos	06
	- Nuestro enfoque ASG	08

02 	Ambiente	11
	- Cambio climático	11
	- Financiamiento verde	14
	- Prácticas responsables	14
	- Riesgo ambiental y social	16

03 	Social	17
	- Nuestra gente	17
	- Inclusión y educación financiera	22
	- Clientes y proveedores	24
	- Fundación Sus Buenos Vecinos	25
	Vecinos en Acción	29

04 	Gobernanza	30
	- Gobierno corporativo e indicadores ASG	30
	- Cultura ética y manejo del riesgo	31
	- Ciberseguridad y privacidad de datos	31

05 	- Comunicación de Progreso Pacto Global de las Naciones Unidas	32
	- Estándares GRI	33

01 Mensaje del Presidente



Raúl Alemán
Presidente

El 2022 fue un año de recuperación y nuevos retos. Nuestra economía se ha reactivado luego de dos años difíciles, aunque aún quedan retos por afrontar, especialmente en la recuperación del empleo formal y de ciertos sectores de la economía que continúan afectados por los efectos de la pandemia. En el entorno internacional experimentamos cambios drásticos en el nivel de tasas de intereses por parte de la Reserva Federal de los Estados Unidos con la finalidad de combatir la creciente inflación, lo que impactó la valorización de inversiones e introdujo elementos de incertidumbre en cuanto al crecimiento de las principales economías en el 2023.

En este entorno, una vez más, nuestra organización ha demostrado que los valores que nos han guiado por 68 años: la ética, transparencia, solidaridad y la prudencia financiera, nos han permitido navegar con éxito en tiempos complicados.

Desde la perspectiva financiera estamos cerrando un año con uno de los estados financieros más sólidos de nuestra trayectoria, con una robusta capitalización, sólidos índices de liquidez y nivel de reservas, excelente rentabilidad y gracias a los atinados alivios financieros, con una cartera de préstamos con muy buenos indicadores de mora.

Hemos confirmado una vez más el rol tan importante que juega Banco General como institución financiera líder en Panamá, no solo como impulsor de la economía y apoyo para cientos de miles de clientes, sino como protagonista para enfrentar grandes retos sociales como la inequidad social, el retroceso en calidad educativa, el cambio climático, y la inclusión de todos en el sistema financiero.

Banco General siempre ha tenido la visión de aportar a la sociedad y siempre ha sido líder en formalizar esta aspiración. Fuimos la primera empresa panameña en firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas, con cuyos principios seguimos comprometidos, y nos hemos mantenido con las tendencias de cambio social a nivel internacional. Actualmente, seguimos evolucionando, y en el 2022 hemos trabajado en una nueva estrategia para continuar insertando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras decisiones de negocios, profundizando estos compromisos.

Al momento de escribir este mensaje, ya hemos definido ciertos objetivos de criterios ASG que detallaremos en este documento y durante el 2023 definiremos otros más, que estaremos reportando como miembros de los Principios para la Banca Responsable.

Sabemos que el cambio climático es uno de los temas globales más urgentes y que afecta especialmente a los más vulnerables, por lo que hemos hecho grandes avances en nuestra propia operación, y nos hemos comprometido a reducir en un 33% nuestra huella de carbono y ser carbono neutral para el 2025, a la vez educando y sensibilizando a nuestra fuerza laboral y comunidad. Adicionalmente, nos hemos comprometido a financiar como mínimo \$105 millones en energía solar a nivel empresarial, promoviendo la transición energética. Ahora, estamos iniciando nuestra ruta de reducción de huella de carbono en nuestro portafolio, aprendiendo sobre este importante paso.

“Nos hemos comprometido a financiar como mínimo \$105 millones en energía solar”





“Con nuestros colaboradores, seguimos promoviendo un lugar de trabajo innovador, flexible, seguro, positivo y equitativo.”

Con nuestros colaboradores, seguimos promoviendo un lugar de trabajo innovador, flexible, seguro, positivo y equitativo. En 2022 abrimos una oficina en el oeste de la ciudad para un grupo de más de 170 colaboradores, brindándoles la oportunidad de trabajar cerca de casa y mejorar en forma importante su calidad de vida familiar y lanzamos una línea de apoyo psicológico gratuita, entre muchas otras iniciativas que explicamos en este reporte.

En el tema social, estamos orgullosos del papel que estamos jugando en la inclusión financiera de muchos panameños, impulsado primordialmente por nuestro proceso de transformación digital, que por segundo año consecutivo nos permitió expandir nuestra base de clientes, llevando la misma a más de 1,550,000 clientes. Esto implica que uno de cada dos panameños en mayoría de edad cuenta con una relación con Banco General, y entendemos la responsabilidad que esto conlleva. Nos hemos sumado también a la Estrategia Nacional de Educación Financiera, apoyando a la Superintendencia de Bancos en este esfuerzo.

La Fundación Sus Buenos Vecinos continúa su trabajo, enfocados especialmente en el tema educativo, luego de dos años en los que vimos a una generación de niños y jóvenes perder la calidad que da la educación presencial. Estamos felices de reportar que en marzo 2023 recibiremos a nuestros primeros estudiantes en el Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos en Santiago de Veraguas, un programa complementario de la educación pública que potencia al máximo el talento de jóvenes. De igual forma, seguimos

comprometidos con nuestros programas de becas de excelencia, el apoyo a la escuela San Pedro Nolasco en Burunga, Arraiján y con más de 113 organizaciones sin fines de lucro que trabajan en diversas áreas para la reducción de la pobreza y atender necesidades de alimentación, salud y atención de niños, adultos y personas con discapacidad en nuestro país.

En el 2023, seguiremos trabajando en todos nuestros frentes y vamos por más.

Raúl Alemán
Presidente





Sobre este Reporte

Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2022 y metas propuestas para los próximos años.

El contenido y la estructura de este Reporte se basan en los ejes de acción de criterios ambientales, sociales y de gobernanza definidos por nuestra organización.

Alcance del Reporte

Este reporte cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 y se hace anualmente; el último Reporte, llamado 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 Reporte de Banca Responsable 2022 refleja las iniciativas y avances en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza 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 reporte debe ser revisado junto a nuestros [Estados Financieros Consolidados](#), nuestro [Código de Ética y Conducta](#), y nuestro [Manual de Gobierno Corporativo](#), que se encuentran disponibles en: www.bgeneral.com.



Quiénes somos



1955

Banco General, S.A. fue fundado en 1955 como el primer banco privado de capital panameño. Ofrece a sus clientes una amplia gama de productos y servicios financieros incluyendo banca de consumo, empresarial, patrimonial y de inversión, seguros y reaseguros, fondos de pensiones y cesantías y casa de valores. Cuenta también con un banco en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú. La operación en Panamá representa más del 97% de la operación.



100%

La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. y subsidiarias es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex). Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (60%) y 490 accionistas registrados (40%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex).



2001

En 2001 fuimos la primera empresa panameña en firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas. Además, somos miembros de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y en 2019 firmamos los Principios para la Banca Responsable.



1997

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

Subsidiarias de Banco General

Overseas Capital Markets, Inc y Subsidiarias	Banca internacional y reaseguros
General de Seguros, S.A.	Seguros y reaseguros
BG Valores, S.A.	Casa de Valores
Profuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S.A.	Administración de fondos de pensiones y cesantías
Yappy, S.A.	Transferencia de dinero y pagos
BG Investments Co., Inc.	Casa de valores y administrador de inversiones
Banco General (Costa Rica), S.A.	Banco universal
BG Trust, Inc.	Administración de fideicomisos
Vale General, S.A.	Administración de vales alimenticios



Banco General en cifras

\$18,406.73 millones
Total de Activos



73
Sucursales

\$2,576.62 millones
Patrimonio Total



+650
ATM

\$538.25 millones
Utilidad Neta



+1.5 millones
Clientes



+4,600
Colaboradores



+1.3 millones
Clientes Afiliados a Yappy



+19,000
Empresas Afiliadas a Yappy Comercial

Banco General y Subsidiarias

al 31 de diciembre

Desempeño Económico	2021	2022
Valor Económico directo creado	\$1,008,941,337	\$1,205,629,331
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	\$1,008,941,337	\$1,205,629,331
Valor Económico distribuido	\$884,568,867	\$956,570,379
Costos de Operación	\$127,222,357	\$147,778,437
Salarios y Beneficios para Colaboradores	\$162,629,168	\$170,970,910
Pagos a proveedores de Capital	\$544,045,730	\$559,315,052
Pagos a gobiernos (por país)	-	-
Panamá	\$42,695,610	\$69,351,129
Costa Rica	\$958,033	\$1,898,718
Inversión en la comunidad	\$7,017,969	\$7,256,133
Valor Económico Retenido	\$124,372,470	\$249,058,952
Dividendos Pagados	\$265,000,000	\$295,038,710
Impuestos Diferidos	\$(18,815,020)	\$5,841,254
Utilidad Neta	\$408,187,490	\$538,256,408

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

Nuestro Enfoque



La ética, la transparencia y el compromiso social con el desarrollo sostenible de nuestro país son parte fundamental de la forma de hacer negocios de Banco General. Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza trascienden a lo largo de la organización, pues comprendemos que mantenemos un compromiso con todos nuestros grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y entidades reguladoras.”

BANCO GENERAL



¿Cómo priorizamos nuestros enfoques ASG?

Para poder desarrollar una gestión de responsabilidad empresarial enfocada y con objetivos claros nos hemos alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, pero también hemos tomado en cuenta los problemas sociales que enfrenta nuestro país y región, la madurez de ciertos criterios en nuestro contexto de negocios y constantemente conversamos con nuestros grupos de interés.

En 2019, firmamos los Principios para la Banca Responsable y, utilizando su modelo de análisis de impacto, estamos ampliando nuestro conocimiento de dónde podemos impactar más, afinando más el lápiz para enfocarnos en temas prioritarios. Sin embargo, reconocemos que nuestros impactos son cambiantes, que nuestro país es pequeño y que hay pocas empresas tan grandes como la nuestra por lo que

nuestros grupos de interés esperan mucho de nosotros. Además, algunos de los temas sociales y ambientales que enfrentamos son nuevos para nosotros y hemos preferido ir con cautela, pero pasos firmes, para hacer las cosas bien y con responsabilidad.



...estamos ampliando nuestro conocimiento de dónde podemos impactar más”

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





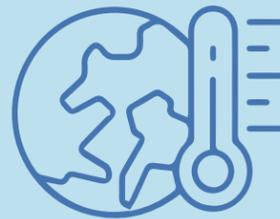
Escuchando a nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	El 29 de abril de 2022 se realizó la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG.
	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes.
	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	Conversatorio virtual abierto: "Conversemos"	Periódico	Conversatorios virtuales con la VPE de Capital Humano y Servicios Corporativos con participación voluntaria por orden de inscripción
	Línea segura	Permanente	Línea telefónica disponible para todos los colaboradores donde se pueden hacer denuncias de violaciones el Código de Ética y Conducta de forma anónima.
Clientes	Buzones de sugerencias en sucursales y sitios web	Permanente	Las sugerencias depositadas en buzones o que se envían por el sitio web son recibidas y evaluadas por el área de Servicio al Cliente.
	Redes sociales	Permanente	Las consultas y quejas recibidas por redes sociales son canalizadas a través del área de Atención a Clientes (centro de llamadas)
	Encuestas personalizadas afuera de sucursales	Trimestral	Son realizadas por un proveedor externo y analizadas por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat y WhatsApp	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a clientes a través de www.bgeneral.com
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	En el 2022 visitamos programas y proyectos sociales que apoyamos así como nuevos proyectos.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes. En 2022 se volvió a las citas presenciales.
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.

Estrategia ASG

En el 2022, Banco General inició un proceso de planificación estratégica a nivel de todo el negocio, incorporando como eje estratégico los criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Luego de analizar el contexto que vivimos, escuchar a nuestros grupos de interés y utilizar la herramienta de análisis de impacto que ofrecen los Principios para la Banca Responsable, **el Plan Estratégico 2023-2025 se enfocará en tres grandes temas:**

Cambio climático y economía circular



- **Reducir la huella de carbono** de nuestra propia operación en 33% para 2025.
- **Ser carbono neutral** en nuestra propia operación para 2025.
- **Financiar \$105 millones en energía solar** en la cartera empresarial para 2025.
- **Incorporar el riesgo climático** al análisis de riesgo de la cartera crediticia.



Inclusión financiera



- **Crecer y fortalecer** nuestro Programa de Educación Financiera impactado a más personas.
- **Incluir a más personas en el sistema financiero** a través de productos y servicios innovadores y accesibles a todos.



Inversión en educación



- **Invertir \$10 millones en programas de educación en Panamá**, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos.



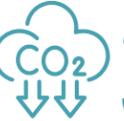
02 Ambiente

Alineados al Plan Nacional de Acción Climática de Panamá, que concreta las acciones que permitirán alcanzar los compromisos ambientales de nuestro país en línea con el Acuerdo de París y los ODS, **Banco General ha asumido su posición de líder para lograr una economía más sostenible y resiliente al cambio climático**, impactando a la misma vez a sus grupos de influencia. En este sentido, hemos propuesto trabajar en temas de cambio climático, financiamiento verde, prácticas responsables y la inclusión de riesgos ambientales y climáticos en nuestra operación.

Cambio climático

Como mencionamos en la sección Nuestro Enfoque de este reporte, nos hemos comprometido a reducir 33% nuestra huella de carbono (Alcance 1 y 2) y ser carbono neutral en nuestra propia operación para el 2025.

Para lograrlo, instalaremos paneles solares en 14 nuevas sucursales, reemplazaremos equipos de aire acondicionado y luminarias y, como medida transitoria, compensaremos la huella restante. Además, comenzaremos a entender las herramientas para medición de la huella de carbono financiada y a tocar base con nuestros clientes corporativos sobre este tema.

 **33%**
menos de nuestra
huella de carbono

 **14**
sucursales con
paneles solares



¿Cómo medimos nuestra huella?



Como reportamos en años anteriores, a partir del 2021 realizamos el cálculo de nuestra Huella de Carbono

utilizando una herramienta de cálculo proporcionada por el Ministerio de Ambiente de Panamá dentro del programa Reduce tu Huella Corporativo – Carbono, siendo una de las primeras empresas en hacerlo.

Iniciamos midiendo la Huella de Carbono 2020 de nuestra propia operación con esta herramienta, cifra que usamos como línea base de referencia para los siguientes años. La cifra calculada para el 2020 fue de 2,824.53 Ton CO2 eq/año; esta cifra es mayor a la que reportamos en el Informe de Responsabilidad Social 2021, porque la herramienta se ha ido perfeccionando y hubo cambios en la forma de calcular durante el 2022, lo que llevó a rectificar la cifra reportada el año pasado. **En el 2021 recibimos el reconocimiento de INVENTARIO por parte del Ministerio de Ambiente** por participar en dicho programa e inventariar la huella de carbono 2020.

Para el 2021 calculamos nuevamente nuestra Huella de Carbono utilizando la misma herramienta y además participamos de 3 reconocimientos del programa RTH-Corporativo: Inventario, Inventario Plus y Reducción, para lo cual requerimos contratar a un tercero como empresa verificadora para certificar que todos nuestros cálculos estuvieran correctos y presentamos nuestros programas de reducción.

Para el 2021 nuestra Huella de Carbono total verificada fue de 2,155.92 Ton CO2 Eq/año. Esta cifra es menor a la reportada en el Informe de Responsabilidad Social 2021, porque la herramienta se ha

ido perfeccionando y hubo cambios en la fórmula de cálculo en 2022. Además, es importante destacar que esta medición se realiza con un factor de emisión proporcionado por el Ministerio de Ambiente de Panamá, que puede variar todos los años porque depende del Mercado Eléctrico Nacional, ya que de ellos depende el tipo de generación de energía que suple al país. Para entender nuestra reducción de huella y llegar a nuestros objetivos, tomaremos esto en cuenta.

Debemos reportar que este factor de emisión para energía eléctrica se obtiene a mediados del siguiente año, por lo que al cierre de este reporte aún no podemos calcular la huella 2022.

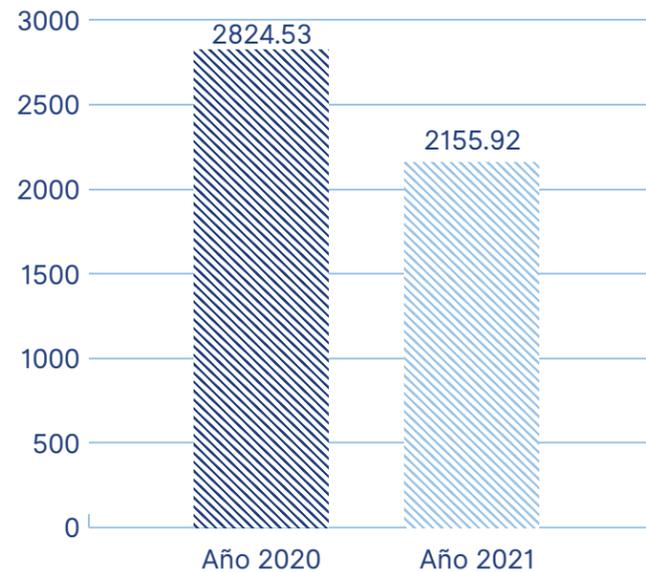
En las siguientes gráficas presentamos los resultados de la Huella de Carbono 2020 y 2021 con las correcciones y reportado de una forma diferente a años anteriores, según ha sido exigido por el Ministerio de Ambiente.



TON CO ² EQ/ANUAL		
	2020	2021
Energía Eléctrica	2,005.53	1,357.62
Fuentes Estacionarias		
Combustible y lubricantes de generadores, GLP, extintores	35.29	39.18
Fuentes Móviles		
Combustible, lubricantes y extintores de flota	198.13	297.56
Fuentes Fugitivas		
Gases refrigerantes HFC	533.98	448.87
Fuentes en Proceso		
Fertilizantes	51.88	12.69
HUELLA CARBONO TOTAL	2,824.53	2,155.92
Número de empleados*	4,235	4,224
Ton CO² EQ x empleado	0.66	0.51

Factor de emisión utilizado en el 2020: 0.152 kgCO₂ eq/kWh
 Factor de emisión utilizado en el 2021: 0.103 kgCO₂ eq/kWh
 * No incluye ProFuturo ni Banco General Costa Rica

Huella de Carbono Total Comparativa (Ton CO² eq/año)



¿Qué estamos haciendo para reducir nuestra huella de carbono?

2021

Para el 2021 reportamos reducciones de CO² por el orden de 78.97 Ton CO² eq/año producto de la instalación de paneles solares en el Centro Operativo y sucursal Villa Lucre.

2022

En el 2022 seguimos haciendo inversiones en energía renovable, instalando paneles solares en sucursal David, donde se instalaron 80 kWp, con una proyección de generación de 100,000 kwh anual, lo que representa un ahorro de entre 50 a 60% anual en energía en esa sucursal y una reducción estimada de 10.3 ton CO² eq/añal.

Adicionalmente, **se reemplazaron 1,180 luminarias tipo fluorescentes por luminarias tipo LED** en 12 sucursales reduciendo en un 40 a 50% el consumo de energía en iluminación.

También se reemplazaron 22 equipos de aire acondicionado a máquinas de mayor eficiencia; en total esta renovación representó 84.75 toneladas, con un ahorro promedio de 15 a 20 % en consumo energético.

En todos estos proyectos, al reducir el consumo de energía, reducimos las emisiones de CO² eq.

2023

Para el 2023 instalaremos paneles solares en 14 sucursales con una potencia total estimada de 1,000.7 kWp.

78.79 Ton CO²
reducción de CO²

50-60%
ahorro anual en energía

14 sucursales con paneles solares

Huella de Carbono financiada (Alcance 3)

Sabemos que como institución financiera líder en nuestra plaza debemos impulsar la reducción de la huella de carbono que financiamos. Nuestro mercado aún está comprendiendo el tema por lo que la primera fase es iniciar conversaciones con nuestros clientes, aprender sobre las herramientas con base científica que existen para hacer estas mediciones y ponernos metas a futuro.

En 2023 iniciaremos con un plan piloto de medición de huella financiada y acercamiento a nuestros clientes.

Financiamiento verde

Energía solar

En el 2022 iniciamos con la promoción y venta de préstamos corporativos para instalación de energía fotovoltaica. Realizamos alianzas estratégicas con proveedores de paneles solares dándoles descuento en la tasa de interés y exoneraciones en comisiones para promover sus negocios.

Para el cliente final, empresas, ofrecemos leasings para instalación de paneles solares, así como préstamos comerciales con descuento en la tasa de interés y en comisiones, financiando hasta el 100% de la compra e instalación de los paneles.

Este es un mercado joven en nuestro país, pero al 31 de diciembre de 2022, logramos aprobar más de \$12.5 millones y nos hemos comprometido a aprobar como mínimo \$105 millones para el 2025.

Autos eléctricos e híbridos

En la cartera de consumo, continuamos ofreciendo préstamos con tasas reducidas y condiciones especiales para autos eléctricos e híbridos. En nuestro mercado los autos eléctricos aún son pocos y en su mayoría de lujo, pero entendemos que irá creciendo, por lo que estamos ayudando a impulsar esta transición.

Prácticas responsables

Para Banco General es importante promover una cultura ambiental a lo interno de la organización y tener prácticas responsables de consumo, que promuevan una economía circular. Con este objetivo, desarrollamos y fortalecimos varias iniciativas en 2022.

Huella hídrica: sistema de reutilización de agua del Centro Operativo

Aunque Banco General es una empresa de servicios, entendemos que nuestra operación mantiene una huella hídrica y que Panamá mantiene un Plan Nacional de Seguridad Hídrica 2015 - 2050: Agua para Todos, al que debemos contribuir. En 2020, Banco General instaló un sistema de reutilización de agua en nuestro Centro Operativo y en 2021 nos adherimos al programa Reduce Tu Huella Hídrica del Ministerio de Ambiente, para medir y manejar nuestra huella hídrica.

Nuestro sistema de reutilización de agua consiste en la cosecha del agua lluvia y el aprovechamiento del agua que genera el sistema de aire acondicionado del Centro Operativo. El agua recolectada es almacenada en un tanque flexible de 21,000 galones y aprovechada en el riego de áreas verdes, limpieza de exteriores y lavado de vehículos.

En el año 2022, se reutilizaron 1,057,714.61 galones de agua. De esta agua reutilizada, el 64% ha sido producto de la cosecha de agua lluvia y el 36% restante, del aprovechamiento del agua producto de procesos de climatización (aire acondicionado), cuyas aguas de condensación y purga, normalmente son desaprovechadas y suelen ir a los drenajes pluviales.

En comparación con el año 2021, la reutilización de agua ha incrementado en más de un 200% para el año 2022, gracias a estas medidas proactivas.

1,057,714.61

Galones de agua fueron reutilizados

Reducción, reutilización y reciclaje

En el 2022 continuamos con nuestro programa interno de reducción, reutilización y reciclaje de materiales. **Este año por primera vez colocamos un punto de acopio para la Fundación Botellas de Amor**, en el que recolectamos residuos plásticos flexibles con estructuras complejas para ser transformados a RPL (Recycled plastic Lumber), lo que sirve para construir parques.

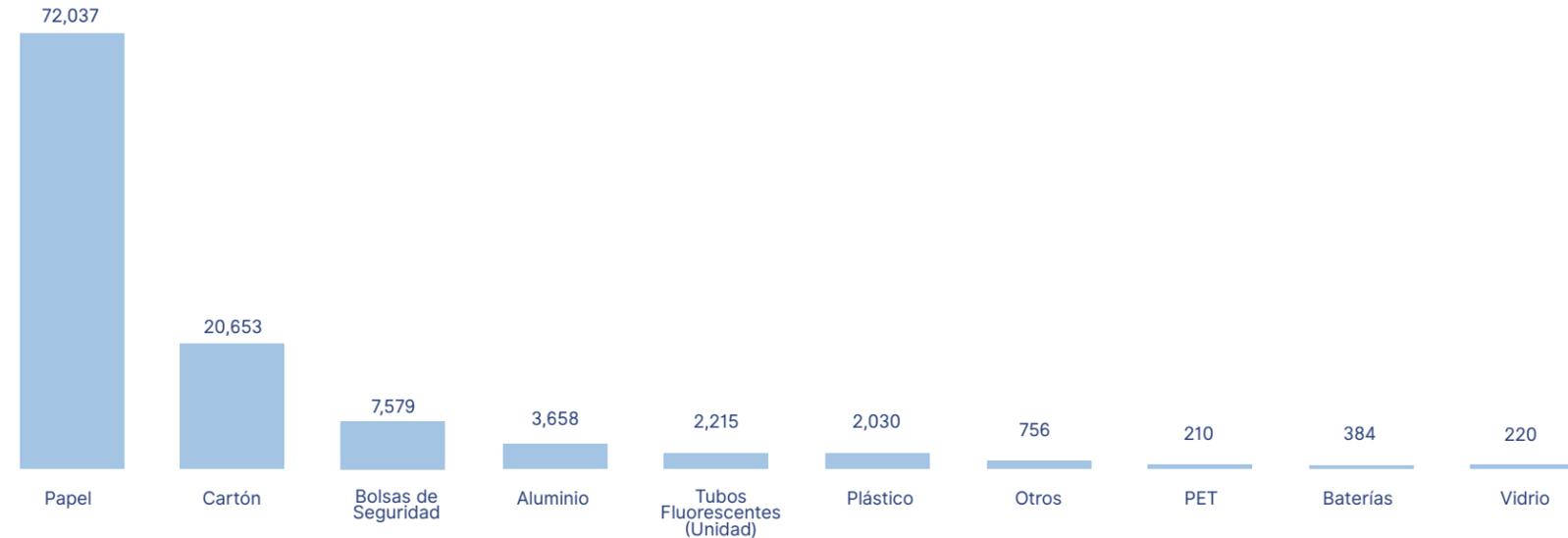
En cuanto al papel, podemos reportar un leve aumento en la compra del mismo, a medida que regresamos a la oficina luego de la pandemia, pero con un sano índice de reciclaje. Además continuamos recolectando otros materiales que usamos en el Banco para su posterior reciclaje como cartón, bolsas de seguridad, tubos fluorescentes, plásticos, entre otros.



Total Productos Retirados 2022

Volumen Total Retirado
Papel y Cartón 2022:
92,690 lb

Volumen Total Retirado
durante 2022:
109,742 lb

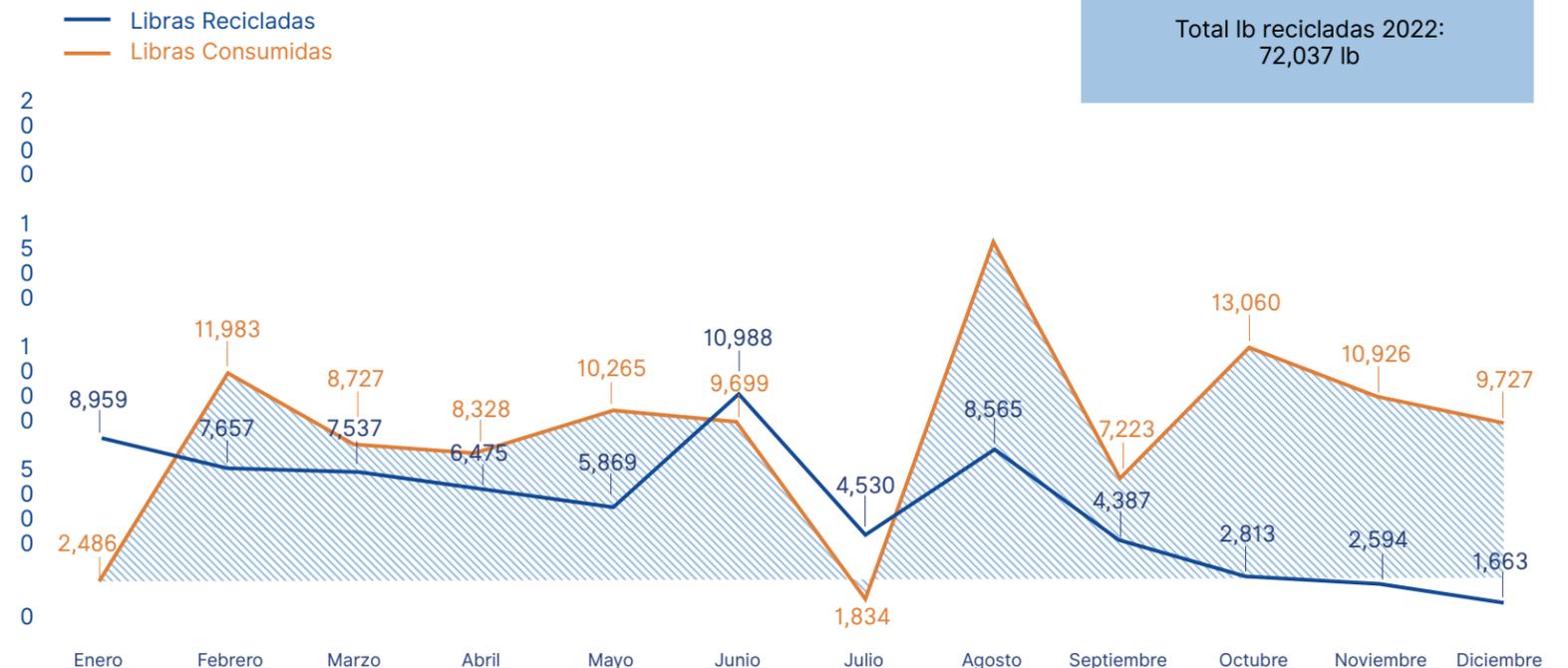


Informe de Reciclaje - Centro Operativo y Edificios Banco General

Reciclaje de Papel 2022

Total lb consumidas 2022:
112,130 lb

Total lb recicladas 2022:
72,037 lb

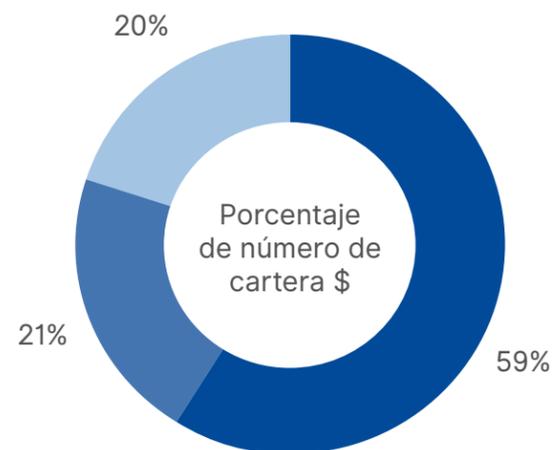
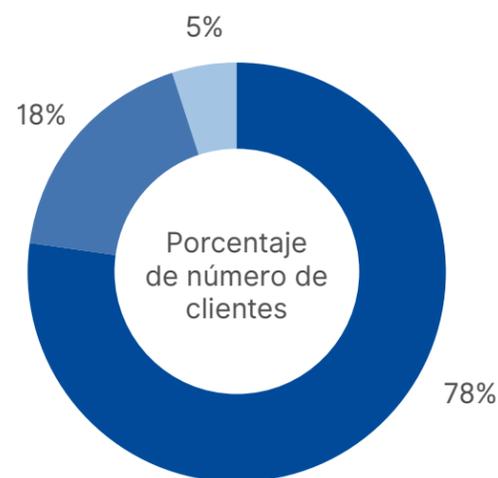


Riesgo Ambiental y Social

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) consiste en un análisis de los riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. Al momento de analizar el otorgamiento del crédito, no solo se analiza el estado financiero de la empresa, siendo 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. Los clientes se han clasificado por perfil de riesgo y se sigue un riguroso seguimiento a las industrias con riesgos elevados. También hay una Lista de Exclusión que detalla industrias específicas en las que Banco General no participa por los riesgos ambientales y sociales asociados a ellas.

En el 2023 y hacia adelante, el Banco estará aprendiendo para incorporar el riesgo climático y de transición dentro de los análisis de riesgo, para ver un panorama más completo de los riesgos que están surgiendo por el cambio climático.

Categoría	Cantidad	Monto (US\$MM)
A	314	\$ 1,743
B	1177	\$ 1,809
C	5222	\$ 5,189
Total	6713	\$ 8,741



Casos evaluados SGAS (Ene. 2020 - Dic. 2020)

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERÍODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 903,716	24.1%	62	\$14,576	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 143,000	3.8%	2	\$71,500	
INDUSTRIA	(Panamá) 352,858	9.4%	47	\$7,508	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento.
	(Región) 448,500	12.0%	25	\$17,940	Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
ENERGÍA	(Panamá) 195,200	5.2%	5	\$39,040	Generación y distribución de electricidad.
	(Región) 30,000	0.8%	2	\$15,000	
OTROS	(Panamá) 1,269,142	33.9%	226	\$5,616	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 402,750	10.8%	24	\$16,781	
TOTAL	3,745,167	100%	393	\$9,530	

03 Social



+4,600

Colaboradores

Nuestra Gente

Cerramos el año 2022 con más de 4,600 colaboradores, quienes componen el activo más importante de nuestra organización. Como reportamos el año pasado, en el 2021 realizamos una encuesta de salud organizacional en la que participaron todos los colaboradores y, luego de analizar los resultados, en el 2022 pusimos en marcha varios programas e iniciativas para reforzar ciertos aspectos de la relación con nuestro capital humano, enfocados especialmente en la experiencia del colaborador.

Ambiente de trabajo, salud organizacional y equidad

Con el objetivo de mantener una comunicación abierta y constante con nuestros colaboradores, **en 2022 creamos el programa “Conversemos”, un conversatorio virtual pequeño y periódico con la Vicepresidenta Ejecutiva de Capital Humano y Servicios Corporativos**, en donde cada participante puede expresar sus opiniones e ideas sin una agenda definida y de forma íntima, para ayudarnos a mejorar día a día nuestra gestión empresarial. En este espacio se conocen inquietudes, deseos y percepción de la gestión del Banco.

De enero a agosto 2022, participaron más de 60 colaboradores de diversas áreas, quienes dieron ideas y propusieron nuevas iniciativas. Producto de estas sesiones se realizaron actividades solicitadas

por los colaboradores como: capacitaciones sobre el beneficio del seguro médico y sobre finanzas personales, traslados a otras áreas, promoción de programas de capacitación, entre otros.

Trabajo remoto y oficinas satélite

El modelo de trabajo híbrido se mantiene en la organización, ahora formalizado con diversos modelos que se adaptan a las necesidades de cada área y brindan al colaborador flexibilidad. Adicionalmente, en el 2022 inauguramos oficinas de trabajo en Panamá Oeste, brindando a los colaboradores que viven en el área oficinas cercanas a sus hogares, dándoles mejor calidad de vida. A la fecha, 170 colaboradores trabajan en nuestra oficina en Panamá Oeste.



170

Colaboradores trabajan en Panamá Oeste

Programa de asistencia emocional

En septiembre de 2022 el Banco lanzó un servicio de apoyo para colaboradores y sus familias que les permite acceder a un psicólogo de manera ilimitada, confidencial y gratuita, vía telefónica o por videoconferencia y encontrar apoyo para reducir la ansiedad, solucionar conflictos, atención de situaciones por duelo, higiene del sueño y muchas otras situaciones relacionadas con la salud mental con el objetivo de mejorar su salud y calidad de vida.



147

Colaboradores atendidos



76%

Mujeres



24%

Hombres



15

Familiares atendidos



496

Total de citas de atención psicológica al 31 de diciembre

Prevención de enfermedades

De junio a agosto de 2022 se organizó una campaña de prevención de enfermedades a través de la inmunización para colaboradores. Se realizaron visitas a todos los edificios y sucursales del Banco con un equipo de médicos y enfermeras aplicando el cuadro adulto de inmunización, con vacunas contra la Influenza, Covid, Hepatitis, Neumococo, Sarampión y otras.

Tipo de vacuna	Dosis aplicadas
INFLUENZA	915
COVID	325
TÉTANO	328
SARAMPIÓN	133
NEUMOCOCO	149
OTRAS	88
TOTAL DE DOSIS APLICADAS	1,938



Promoción de la lactancia materna

Desde 2016 el Banco promueve la lactancia materna, para lo cual **se han habilitado espacios en los cuales las madres en estado de lactancia pueden utilizar** un espacio privado que les permite prolongar su periodo de lactancia favoreciendo la salud inmunitaria de los bebés. Al 2022, contamos con tres salas de lactancia en el Centro Operativo, Torre Banco General y Plaza Banco General.

Sello por la Igualdad de Género

Durante el 2022, Banco General ratificó su compromiso con la Igualdad de Género, iniciativa que apoya la disminución de las brechas de género y el mejoramiento de las condiciones de vida de hombres y mujeres, en cumplimiento de la norma país, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre la eliminación de las desigualdades, logrando recertificarse y mantener la categoría Oro, en este programa liderado por el Ministerio de Trabajo con la asistencia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.



Moviéndonos para ti

Desde el 2020, el área de Capital Humano ha incorporado la metodología ágil como parte de su gestión diaria, en miras a servir de forma más efectiva y cercana a nuestros colaboradores. Uno de los equipos instaurados se ha enfocado en crear iniciativas de valor y alto impacto para el departamento y que a la vez entregara a la organización procesos fáciles de gestionar.

En el 2022 se lanzó la campaña interna #MoviéndonosParaTi, diseñada para estrechar lazos entre Capital Humano y el activo más importante del banco: nuestro talento humano. La campaña ha logrado abrir espacios con los colaboradores y transmitirles que creemos firmemente en nuestra gente, en su potencial, y en estar siempre presentes para servirles – ofreciendo beneficios inigualables y asesoría de primera, con el respaldo de una gran organización comprometida con sus colaboradores.



Otros beneficios

En el 2022, 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. Comprometidos con nuestros colaboradores y como empresa socialmente responsable, este año se aprobó un aumento del 20%, lo cual hace que el nuevo Vale de Alimentación sea por \$120.00 mensuales, canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país. En el 2022 el promedio de colaboradores beneficiados fue de 2,983, y la inversión total fue de \$3,988,095.

Adicionalmente, 537 colaboradores cumplieron 10, 15, 20, 25, 30, 35 y hasta 40 años de servicio en Banco General y subsidiarias. Este año, cada colaborador pudo escoger de un catálogo de premios el que más se ajustara a sus deseos, y recibió un mensaje personalizado del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General.



\$120

Vale Mensual



2,983

Colaboradores beneficiados



537

Colaboradores cumplieron aniversario por servicio en Banco General

Formación y Desarrollo

Para promover el desarrollo integral de cada uno de sus colaboradores, la organización cuenta con la Universidad Corporativa Banco General (UCBG), que trabaja en el desarrollo de programas de aprendizaje continuos con el propósito de potenciar el crecimiento de nuestra gente.

En el 2022 impulsamos programas basados en las últimas tendencias empresariales, enfocados en la creciente necesidad de fortalecer las habilidades digitales, analíticas, de agilidad y liderazgo de los diferentes equipos, considerando un entorno de cambios constantes y los retos económicos y sociales pospandemia.

Nuestra alianza estratégica con el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) nos permitió cocrear programas de diplomado dirigidos a los líderes de nuestra organización. Por medio de los diplomados Liderazgo Innovador y Gestión Ágil y Analítica, logramos potenciar el desarrollo de competencias de liderazgo necesarias para inspirar, dirigir y movilizar equipos de trabajo, tomando en cuenta la evolución tecnológica y la incorporación de nuevas generaciones y metodologías de trabajo que nos mueven a reinventarnos y transformarnos.

Desde la Facultad Digital diseñamos cuatro rutas de formación para roles técnicos, como Arquitectos, DevSecOps, QAs y Desarrolladores. Al mismo tiempo, se aplicaron pruebas diagnósticas con el fin de identificar los niveles de conocimiento y la profundidad de las capacitaciones, para darle así la oportunidad a nuestros colaboradores de reforzar y nivelar sus conocimientos, lo que fomenta un ambiente de colaboración y una cultura de aprendizaje continuo.

Conscientes de la transformación digital y la importancia del análisis de datos que promueve la toma de decisiones estratégicas, en el 2022 desarrollamos el Programa Básico para Analistas de Datos y continuamos por segundo año consecutivo nuestras alianzas con el Instituto Tecnológico de Monterrey y el Data Science Institute. Todos los programas implementados fueron desarrollados bajo el principio de aprendizaje colaborativo y la revisión y adaptación de contenidos para instaurar un conocimiento robusto que pueda ser compartido entre colaboradores.

El 2022 estuvo marcado por el retorno de capacitaciones presenciales y la continuación de la modalidad virtual. Continuamos los programas de upskilling y reskilling que preparan a nuestro talento intelectual para afrontar los retos de un mercado cambiante y competitivo; a su vez, retomamos el Congreso de Riesgo y Ciberseguridad que nos conectó con la importancia de reconocer los riesgos que nos rodean, minimizarlos y prepararnos para desarrollar planes proactivos para su correcta gestión.

Más de 40,000 participaciones y 130,000 horas de capacitación reflejan no solo el compromiso del banco, sino también el deseo de nuestros colaboradores por aprender, mantenerse actualizados y desarrollar sus capacidades mediante diversas experiencias de aprendizaje, las cuales tienen la capacidad de transformar sus vidas, nuestras comunidades y nuestro país.

INDICADOR	2020	2021	2022	
TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS	4,740	4,740	4865	
TOTAL DE HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN	97,665	122,558	136,202	
TOTAL DE HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR	20	26	27	
PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR	Cargos ejecutivos y gerenciales	33	33	37
	Cargos mandos medios	38	38	33
	Cargos especialistas y administrativos	20	20	24
	Masculino	30	31	33
	Femenino	23	23	24
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN INTERNA	\$392,799.95	\$533,452.65	\$889,742.67	
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN EXTERNA	\$210,228.24	\$159,361.65	\$345,899.72	
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	\$603,028.19	\$692,814.30	\$1,235,642.39	

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



40,000

Participaciones



130,000

Horas de capacitación



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.

INDICADOR	2020	2021(*)	2022(*)	
NÚMERO DE COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO	4,513	4,456	4,533	
NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS	4,376	4,394	4,443	
% DE LA POBLACIÓN EVALUADA	96.96%	98.61%	98.01%	
PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS	Cargos ejecutivos y gerenciales	8.98%	9.87%	9.65%
	Cargos mandos medios	19.90%	22.18%	23.52%
	Cargos especialistas	15.13%	14.74%	15.23%
	Cargos administrativos	55.99%	53.18%	51.58%
	Masculino	31.83%	32.81%	33.33%
	Femenino	68.17%	67.18%	66.67%

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

Datos de la fuerza laboral

INDICADOR	2020	2021	2022	
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES	** 80	** 210	** 421	
POR GÉNERO	Mujeres	51%	39%	54%
	Hombres	49%	61%	46%
POR EDAD	18-35 años	66	180	385
	36 o más	14	30	36
POR REGIÓN	Panamá	72	165	399
	Costa Rica	8	45	21
	Región	0	0	1

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

** Personal indefinido de Banco General, S. A. y Subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. No se consideran las sustituciones patronales y traslados.

INDICADOR	2020	2021	2022	
ÍNDICE DE ROTACIÓN TOTAL	5.20%	5.63%	5.62%	
POR GÉNERO	Mujeres	4.77%	5.09%	4.77%
	Hombres	6.13%	6.74%	7.30%
POR EDAD	18-35 años	4.20%	6.25%	8.59%
	36 o más	6.07%	5.06%	3.21%
POR REGIÓN	Panamá	4.77%	4.52%	5.10%
	Costa Rica	17.23%	43.26%	22.05%
	Región	9.96%	0.00%	18.18%

Indicadores de Remuneración y equidad de género

INDICADOR	2020	2021	2022	
RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ*	Salario mínimo pagado en Banco General y Subsidiarias	\$ 655	\$ 655	\$ 670
	Salario mínimo pagado en Panamá**	\$ 652	\$ 652	\$ 666
% PAGADO POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL	0.5%	0.5%	0.6%	
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	\$ 7,232	\$ 7,339	\$ 7,250
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	\$ 5,362	\$ 5,309	\$ 5,358
VARIACIÓN MENSUAL	34.88%	38.25%	35.30%	
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$ 2,117	\$ 2,158	\$ 2,202
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	\$ 1,979	\$ 1,996	\$ 2,034
VARIACIÓN MENSUAL	6.98%	8.12%	8.24%	
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – Cargos administrativos	\$ 993	\$ 1,025	\$ 1,024
	Salario mensual promedio femenino – Cargos administrativos	\$ 943	\$ 962	\$ 967
VARIACIÓN MENSUAL	5.28%	6.54%	5.91%	

*Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 97% 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.

Inclusión y educación financiera

En Banco General entendemos que la inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad. Adicionalmente, el Estado panameño impulsa una Estrategia Nacional de Educación Financiera en la cual todas las instituciones financieras podemos apoyar y sumar a este esfuerzo, alineados a la visión de Estado.

Entendemos que la inclusión se mide a través de cuatro aristas: disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad. En este sentido, estamos tocando todos estos componentes a través de productos y servicios que cada vez más llegan a personas no bancarizadas.

Apertura de cuentas digitales

En el 2022, Banco General sumó a 345,358 nuevos clientes naturales y 5,425 clientes jurídicos, para terminar el año con un total de 350,783 nuevos clientes, un crecimiento impulsado por la apertura de cuentas de ahorros 100% digitales.

Al 31 de diciembre de 2022 podemos reportar que se abrieron 202,110 primeras cuentas de forma 100% digital a través de nuestra aplicación, solo con la cédula. Muchas de estas cuentas son de personas que por primera vez se incluyen al sistema financiera formal y que fácilmente abren su primera cuenta, pagando un costo mínimo anual.

Adicionalmente, se abrieron 302,980 cuentas de ahorros adicionales (de Navidad, Mi Meta, Ahorros regular, entre otras) de forma digital; esto promueve el ahorro en la población ya que es muy fácil abrir cuentas y motivarse a ahorrar.

En el 2022, también lanzamos la Cuenta Joven, una cuenta para jóvenes entre 12 y 17 años de edad que les permite tener una Visa Débito y Yappy. Con esta cuenta y la supervisión de sus padres, los jóvenes empiezan a entender qué es tener una cuenta de Banco. Al 31 de diciembre de 2022, se habían abierto 13,281 de estas cuentas.



Yappy: promoviendo la banca digital y la inclusión

Yappy, una plataforma de envío de dinero solo con el número de celular en el app de Banco General, lanzado en 2019, siguió creciendo rápidamente. Terminamos 2023 con más de 1.3 millones de clientes afiliados a Yappy, que pueden pedir y enviar dinero solo con el número de celular. En el mes de diciembre de 2022 se realizaron más de 26 millones de transacciones a través de Yappy, un récord que demuestra la penetración de la plataforma en nuestro país.

Adicionalmente, al finalizar el 2022 hay más de 20,000 empresas y emprendimientos afiliadas a Yappy Comercial que pueden recibir pagos fácilmente de más de 1 millón de clientes. Durante el año organizamos 17 eventos que llamamos Mercaditos Yappy, en el que emprendedores afiliados a la plataforma pueden exponer sus productos – sin costo – a clientes para crecer su negocio. Además les ofrecimos 25 webinars con temas interesantes relacionados al emprendimiento.

Yappy Comercial es una plataforma que ayuda a los emprendedores y empresarios a recibir pagos, a llevar mejor control de sus finanzas y entender otros detalles de su negocio.

 **20,000**
Empresas afiliadas a Yappy

 **17**
Mercaditos Yappy

 **25**
Webinars

Educación Financiera

Para Banco General la educación financiera es parte fundamental del proceso de inclusión. En 2022 continuamos ofreciendo capacitaciones presenciales en escuelas y empresas, a jóvenes y adultos con conceptos financieros.

Junto a la Asociación Bancaria de Panamá y voluntarios de Banco General, en 2022 dimos capacitaciones a 614 estudiantes, de 6 escuelas, quienes cada uno recibió 5 charlas de diversos temas financieros como el ahorro, el crédito y la importancia de llevar un presupuesto.

Además, ofrecimos diversos webinars sobre cómo utilizar nuestros productos dirigidos a emprendedores y el público en general. En 2022 más de 2,500 personas participaron en estos webinars.

Continuamos impulsando una plataforma digital, Mi Guía Financiera, donde publicamos artículos sobre temas de finanzas personales. Además, todos los meses publicamos contenido valioso y entretenido en nuestras redes sociales.

Adicionalmente, estamos promoviendo en nuestras redes sociales y a nivel interno, la plataforma Tu Balboa con Sentido, desarrollada por la Superintendencia de Panamá. A través de nuestras publicaciones estimamos un alcance de 600,000 personas con estos mensajes.

 **614**
Estudiantes recibieron capacitaciones

 **2,500**
Personas participaron en webinars





Cientes y proveedores

Entendiendo que nuestra responsabilidad con el cliente es ofrecerle un servicio de excelencia y que esto es una de nuestras principales ventajas competitivas, continuamos trabajando de forma constante para asegurar la satisfacción de los clientes en los diferentes segmentos del Banco.

De igual modo, continuamos potenciando la atención de nuestros clientes mediante el uso de los canales digitales, facilitándoles la atención de todas sus consultas, reclamos y solicitudes sin la necesidad de salir de casa.

Calidad de Servicio

Durante el 2022 se realizaron 9 estudios integrales que nos permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.

INDICADOR	I semestre 2022	II semestre 2022
Experiencia general en Banco General	4.4	4.5

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



continuamos trabajando de forma constante para asegurar la satisfacción de los clientes.”

Manejo de solicitudes y reclamos

En el 2022 el área de Servicio al Cliente continuó dirigiendo sus esfuerzos en la adaptación de los usuarios al nuevo Sistema de Atención a Reclamos, Engage. A pesar de ser una herramienta nueva la migración a Engage ha sido imperceptible para nuestros clientes.

En 2022 recibimos 481,850 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 1% con respecto al año anterior. El 25% 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 97% de los casos fueron solucionados dentro de los acuerdos de servicio pactados con el cliente, lo que equivale a un incremento de un punto porcentual en comparación al año 2021.

Casos elevados a entidades reguladoras

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2022, se interpusieron 67 quejas en la Superintendencia de Bancos y 41 quejas en la ACODECO.

Se pagó una multa a la Superintendencia de Bancos por \$25,000.00 correspondiente a una denuncia administrativa elevada en 2017 y multas a ACODECO por un total de \$6,000.01 correspondiente a dos quejas de años anteriores.

Proveedores

En el 2022 se continuó utilizando el modelo de la política “Conozca a su proveedor” implementado durante la pandemia que consiste en solicitar la información de los proveedores de forma digital. Esto representa ahorros considerables en uso de papel, la implementación de archivos digitales y una mejor organización de la información.

Durante el año 2022 se realizaron las gestiones para crear 382 proveedores. Actualmente contamos con un total de 3,191 proveedores activos.

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

INDICADOR	2022	2021
CANTIDAD DE PROVEEDORES ACTIVOS	3,191	2,827
CANTIDAD DE PROVEEDORES QUE RECIBIERON PAGOS	1,472	1,415
PERIODO PROMEDIO DE PAGO	15 días	15 días*
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES LOCALES	\$270,215,049	\$218,397,767
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES EXTRANJEROS	\$15,919,501	\$15,008,340
TOTAL DESEMBOLSADO EN PAGO A PROVEEDORES	\$286,134,551	\$233,406,108

*A partir de procesada la factura

 **3,191**
Proveedores

Fundación Sus Buenos Vecinos: comprometidos con el desarrollo social

El 2022 fue un año de evolución para la Fundación Sus Buenos Vecinos, la estructura organizacional se robusteció y la gobernanza se fortaleció con importantes procesos y pasos firmes en nuestro compromiso con el desarrollo del país. Conscientes de nuestro impacto, seguimos respondiendo a los retos nacionales, alineados con los ODS y la estrategia de criterios ASG de Banco General, con el objetivo de ser un actor clave en el desarrollo social de Panamá.

La pandemia de Covid 19, que nos dejó grandes retos sociales, ha visibilizado profundas falencias en nuestros sistemas, por lo que nos hemos enfocado en la más importante y transformadora, la educación de calidad a todos niveles: primera infancia, educación primaria, secundaria, reforzamientos académicos y educación y especialización post universitarias.



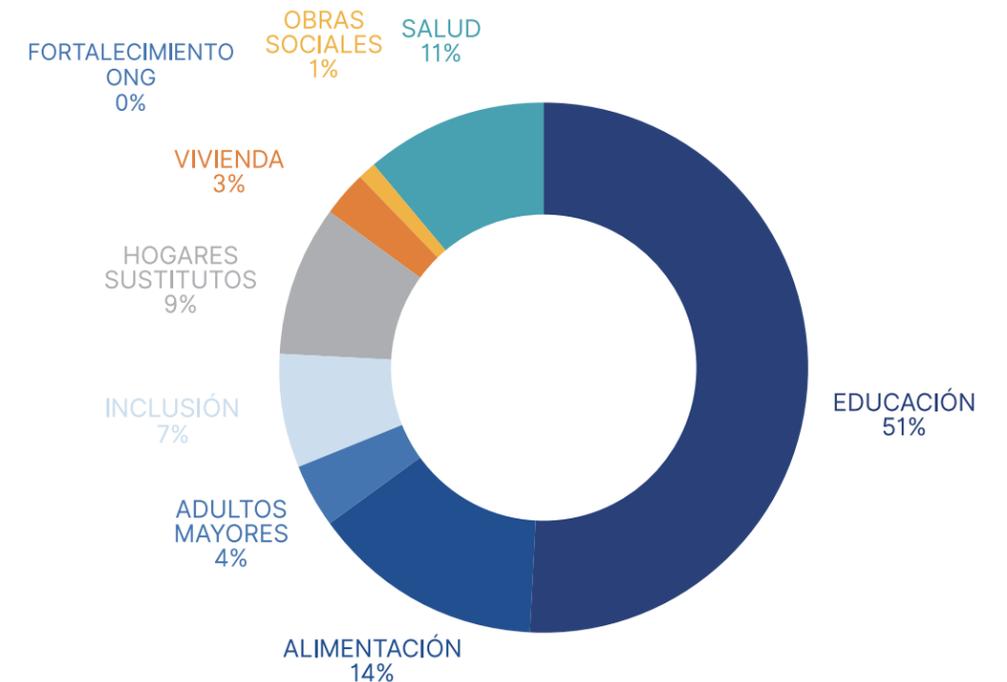
Inversión total en 2022:

\$7,229,160.26

ÁREA DE ATENCIÓN	2022
EDUCACIÓN	B/. 3,691,990.03
ALIMENTACIÓN	B/. 987,605.16
SALUD	B/. 827,127.28
HOGARES SUSTITUTOS	B/. 647,300.00
INCLUSIÓN	B/. 496,369.20
ADULTOS MAYORES	B/. 266,963.70
VIVIENDA	B/. 222,265.00
OBRAS SOCIALES	B/. 62,539.89
FORTALECIMIENTO ONG	B/. 27,000.00
TOTAL	B/. 7,229,160.26

Fuente: Reporte de Pagos Programas y Gastos - Eskema Cloud

Para ver los Estados Financieros Consolidados de la Fundación Sus Buenos Vecinos visite: <https://www.fundacionsusbuenosvecinos.org/sobre-la-fundacion/>



Escuela San Pedro Nolasco y Colegio Federico José Humbert Azcárraga

La Fundación Educativa San Pedro Nolasco surge de una alianza entre la Asociación de Religiosos Mercedarios, la Asociación Pro Niñez Panameña, la Fundación Sus Buenos Vecinos y la Fundación Federico Humbert con el objetivo de proveer una oferta de servicios y educación de calidad en la comunidad de La Alameda en Burunga, Arraiján una de las áreas con mayor crecimiento demográfico. La fundación dirige y administra el Centro de Estimulación Temprana San Pedro Nolasco, la Escuela San Pedro Nolasco y el Colegio Federico Jose Humbert Azcarraga, estos últimos en alianza público-privada con el Ministerio de Educación.

En 2022 el periodo escolar se continuó desarrollando de forma totalmente presencial y en horario completo con nuestros estudiantes, padres de familia, personal docente y administrativos. Esto es un logro importante en términos de la calidad de la educación, pues las escuelas públicas a nivel nacional suspendieron sus clases como consecuencia de las huelgas y manifestaciones civiles que se dieron en el país durante el mes de julio.

Actualmente se cuenta con 566 estudiantes, los cuales son atendidos de forma integral, tanto en su educación formal, como en su nutrición y actividades extracurriculares.

En intervenciones a la primera infancia, el programa de estimulación temprana atendió a 98 niños y niñas de forma presencial en grupos de 6 niños en edades de 0 a 2 años y la matrícula total de Pre Maternal y Maternal este año fue de 72 niños.

Este año la Escuela vivió el gran logro de celebrar la primera graduación de noveno grado con 26 estudiantes culminando su educación pre media, como lo establece el Ministerio de Educación.



Todos los graduandos continuarán estudios de educación media. 7 estudiantes ganaron becas gestionadas a través de la Fundación Educativa Juan Pablo II y 19 se inscribieron en colegios públicos o privados.

Como parte del compromiso de Banco General con este proyecto, los Vecinos en Acción asumieron el reto de desarrollar y ejecutar el programa de actividades extracurriculares de la escuela, como clases de folklore, la Hora del Código, clases de teatro, música, etc.

Se inició la construcción de un nuevo edificio que cuenta con 16 aulas de clases que incluyen un laboratorio de ciencias y uno de tecnología. Con espacios apropiados para actividades culturales y de recreación.



Este edificio tiene un valor superior a los \$2,200,000.00 y se tiene proyectado que esté operativo para el año lectivo 2023.

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 hasta 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: la retención de los seleccionados hasta culminar su bachillerato, y la cantidad de egresados que culminan su carrera universitaria y que logran un trabajo.





Becas Mi Buen Vecino

Este programa ofrece becas a hijos de colaboradores de Banco General y subsidiarias que mantengan un buen desempeño académico durante toda la primaria, para cursar estudios secundarios en un colegio privado de reconocida trayectoria. El mismo se complementa con talleres de desarrollo humano tanto para becarios y sus familias, contribuyendo al fortalecimiento del círculo familiar.

Becas Universitarias a la Excelencia

El programa es una iniciativa para dar continuidad a la educación universitaria de los estudiantes egresados del programa de Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia, que se hayan destacado durante sus años de bachillerato con logros académicos, deportivos, culturales, y el ejercicio de valores y ética.

Actualmente tenemos 3 becarios estudiando su carrera universitaria en México, y en 2022 se eligieron tres nuevos becados para iniciar su carrera en 2023.

Programa de Fellowship FSBV-ICGES

En 2021, para conmemorar los 25 años de la FSBV y con el objetivo de incrementar el impacto y la calidad de las investigaciones que se realizan a nivel nacional, se creó el Fellowship de Perfeccionamiento en Ciencias entre el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud y la FSBV. En 2022, las dos primeras fellows viajaron a Países Bajos y Sudáfrica para realizar sus pasantías.

La Magíster Claudia Gonzales, volvió al país luego de 3 meses en Sudáfrica en la Universidad de Stellenbosch aprendiendo sobre la migración de los virus, mientras que la Doctora Erika Guerrero continúa su especialización en la técnica Crispr en el European Research Institute for the Biology of Aging. **Adicionalmente, se seleccionaron dos fellows en 2022, el Doctor Davis Beltrán y el Magíster Juan Castillo.** El Doctor Beltrán viajó en noviembre al Max Perutz Labs Vienna Biocenter en Austria y el Magíster Juan Castillo viajará en 2023 al Centro de Investigación en Medicina Molecular y Enfermedades Crónicas de la Universidad de Santiago de Compostela en España y a la Escuela de Medicina de la Universidade Nova de Lisboa en Lisboa, Portugal.



Las dos primeras fellows viajaron a Países Bajos y Sudáfrica para realizar sus pasantías."

Centro ¡Supérate! FSBV – Santiago de Veraguas

En abril de 2022 la Fundación Sus Buenos Vecinos firmó un Convenio con la Fundación Sagrera Palomo de El Salvador, convirtiéndose en una de las 4 organizaciones concesionarias de la franquicia del Programa Empresarial ¡Supérate! en Panamá.

Los Centros ¡Supérate! tienen como objetivo brindar educación complementaria en inglés, informática y valores a estudiantes de escuelas públicas durante los últimos tres años de secundaria, como complemento a sus estudios de bachillerato.

Durante el año 2022 Fundación Sus Buenos Vecinos inició las gestiones para la puesta en ejecución del Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos en Santiago de Veraguas, el cual abrirá sus puertas formalmente en 2023. Logros notables fueron la contratación del personal, la compra de un terreno y los diseños de los planos para la construcción del proyecto.



Centro Mejorando Mi Comunidad

El Centro Mejorando Mi Comunidad continúa brindando 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 lidera la ejecución de 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 también con múltiples actores de la comunidad. En 2022 surgió la necesidad de ampliar la capacidad del Centro gracias a la demanda de la oferta del servicio de estimulación temprana, evidenciando de esta forma el interés de la población en esta intervención transformadora.

Durante el año 2022, las 4 intervenciones sociales de Mejorando Mi Comunidad alcanzaron a 499 beneficiarios directos y sus familias en las comunidades objetivo:



Servicio de Estimulación Temprana ejecutado por Asociación Pro Niñez Panameña: 85 niños y niñas de 0 a 4 años recibieron estimulación temprana con su adulto cuidador.



Programa de Captación para el Trabajo (CAPTA) implementado por Fundación Calicanto: 89 adultos (65 mujeres y 24 hombres) fueron capacitados en diversas habilidades y cuentan con acceso a seguimiento y apoyo por parte de la organización.



Programa de Fortalecimiento Comunitario ejecutado por Casa Esperanza: 125 niños y niñas y sus familias recibieron orientación y seguimiento integral en nutrición, salud, educación y desarrollo personal.



Proyecto de Empoderamiento Comunitario implementado por Fútbol con Corazón: 200 niños, niñas y adolescentes y sus familias fueron educados en habilidades para la vida a través del fútbol.



Inversión en Desarrollo Social en la República de Panamá

En 2022, con una ejecución del 95% del presupuesto, continuamos nuestra alianza con 113 OSFL en 165 programas, enfocados mayormente en educación, alimentación y salud.

La FSBV trabaja en apoyar a la profesionalización de las OSFL para que a su vez mejoren la calidad de sus programas y proyectos y el impacto de estos en la población beneficiada de la siguiente manera: participamos activamente en la Camara Panameña de Desarrollo Social, realizamos la tercera versión del Fondo Especial FSBV y realizamos visitas y reuniones de seguimiento con las OSFL aliadas. Este año, podemos reportar que el 70%* de las OSFL receptoras de fondos de la FSBV cumplen con la entrega de sus informes anuales correspondientes.

 **165**
programas

El Fondo Especial Fundación Sus Buenos Vecinos fue creado en el 2020 con el objetivo de apoyar los programas y proyectos sociales de organizaciones beneficiarias de la FSBV. Las organizaciones postulan sus proyectos de forma estructurada y con lineamientos específicos y un jurado independiente escoge a los ganadores. De esta forma también aprenden el proceso de aplicar a fondos sociales nacionales e internacionales y fortalecen sus procesos.

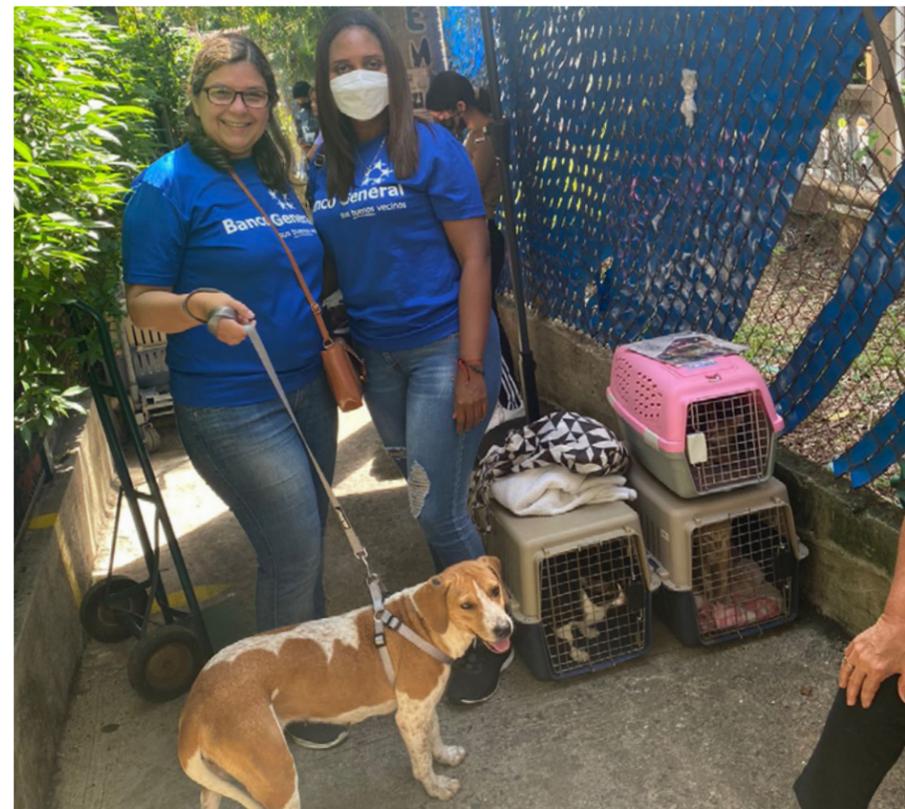
*Al 31 de diciembre de 2022.
** Calculado en base al total de colaboradores de Banco General, S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2022.

Vecinos en Acción: voluntariado corporativo

Desde hace 21 años, nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción, busca involucrar y promover la participación de colaboradores y sus familiares en iniciativas de en apoyo a nuestra comunidad.

En el 2022 contamos con un total de 3,431 colaboradores inscritos en nuestros programas de voluntariado, de los cuales 1,646 participaron en al menos una actividad; esto representa alrededor del 35%** de la fuerza laboral. Todos han tenido la oportunidad de compartir su talento, habilidades, tiempo y esfuerzo para apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en áreas como la educación, la salud y la reducción de las desigualdades.

Del año pasado podemos destacar el crecimiento de la iniciativa Patitas en Acción, con el objetivo de promover el cuidado y respeto por los animales domésticos mediante acciones que mejoren su calidad de vida, promoviendo la adopción, brindar hogares de acogida, y dictar talleres sobre el cuidado y la responsabilidad al incluir mascotas en la familia.



Destacamos también la participación de nuestros voluntarios con los estudiantes de la Escuela San Pedro Nolasco que, los fines de semana reciben de nuestros voluntarios clases de teatro, club de lectura, clases de fútbol, clases de música, clases de programación y talleres de emprendimiento.

Nuestros voluntarios también fueron mentores de 21 estudiantes becados por la Fundación Sus Buenos Vecinos, ayudándolos en el desarrollo de su propósito de vida personal y dieron tutorías a hijos de colaboradores, afianzando más nuestro enfoque educativo.

En 2022 también se conformó un nuevo grupo de “voluntarios jubilados”; el mismo está compuesto por 20 ex colaboradores de Banco General, quienes se acogieron a su merecida jubilación y continuaron su labor social como voluntarios de Banco General.

También se realizaron jornadas de donación de sangre, de reforestación y limpieza de playas, visitas a hogares de adultos mayores, actividades recreativas con niños en hogares de acogida, entre muchas otras iniciativas.

Promoviendo el ahorro: Gira Futurín

Desde el año 2010, nuestra subsidiaria ProFuturo lleva a las escuelas la “Gira Futurín”, en la que se transmite a los niños de forma creativa y divertida, el mensaje de la importancia del ahorro, así como el cuidado del planeta a través del reciclaje, ahorro del agua y energía.

Con la apertura de las clases presenciales en el 2022, se retomó la gira Futurín luego de dos años de pausa, logrando impactar a 4,815 niños con edades entre 4 y 8 años, mediante la presentación del video “Gran Circo Futurín”, que a través de un espectáculo de magia muestra las formas de ahorrar, reciclar y cuidar el ambiente.

04 Gobernanza



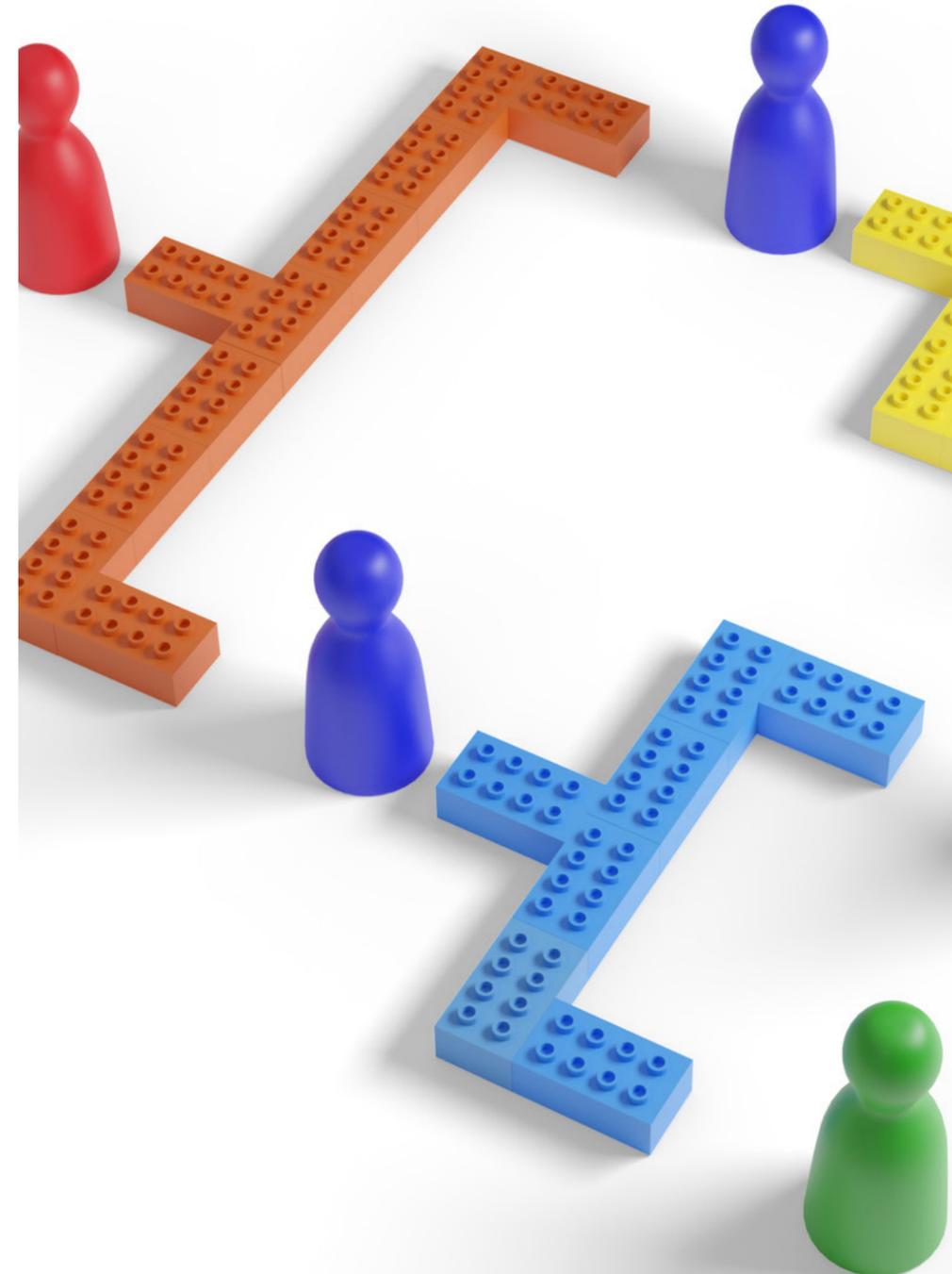
Gobierno corporativo e indicadores ASG

Para la Junta Directiva de Banco General, S.A. y sus Subsidiarias, las buenas prácticas de gobierno corporativo son fundamentales para el buen manejo del negocio. Todas las políticas y lineamientos de Gobierno Corporativo de la organización, se encuentran disponibles en nuestro Manual de Gobierno Corporativo, un documento público publicado en nuestra página web www.bgeneral.com. En este documento se detallan también las políticas de beneficios y remuneraciones para Directores, el plan de sucesión, entre otros.

Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza están integrados en diferentes áreas del negocio, pero la ejecución de los objetivos trazados está bajo el liderazgo del Comité de Responsabilidad Empresarial, un Comité Ejecutivo en el que participa el presidente de la Junta Directiva, el Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General y otros miembros de la Alta Gerencia. Este Comité es responsable de dar seguimiento a los objetivos y asegurar su cumplimiento.

Los comités de Capital Humano y Gobierno Corporativo, así como de Ética y Cumplimiento, ambos comités de Junta Directiva, atienden temas relacionados a criterios ASG, y el Comité de Riesgo Ambiental y Social, de igual forma, vela porque se consideren este tipo de riesgos en el negocio.

Cabe destacar que Banco General participa activamente en el Comité de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá, y fue fundador del Grupo de Finanzas Sostenibles de Panamá, que busca que el sistema financiero apoye el objetivo de lograr una economía inclusiva, resiliente y sostenible que promueva el bienestar humano, la equidad social y la conservación del ambiente, así como los objetivos de los marcos de políticas mundiales sobre el desarrollo sostenible, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre Cambio Climático.



Cultura ética y manejo del riesgo

La cultura corporativa de Banco General, S.A. y subsidiarias está basada en valores claramente definidos, que se detallan en nuestro Código de Ética y Conducta, un documento vivo que debe ser de conocimiento y estricto cumplimiento por los directores, ejecutivos y colaboradores de la organización. Este documento es presentado y explicado a todos los colaboradores nuevos que entran a Banco General y además realizamos una capacitación anual obligatoria para todos los colaboradores, recordando ciertos conceptos asociados a nuestra cultura de ética.



En 2022, redactamos y publicamos internamente una Política Anticorrupción y anti soborno, en la cual expandimos lo que ya estaba publicado en el Código de Ética y Conducta, con el objetivo de comunicar más detalladamente lo que se espera de todos los directores y colaboradores de Banco General, S.A. y subsidiarias en cuanto a la lucha contra la corrupción en todas sus formas. La política está publicada para todos los colaboradores en la intranet del Banco y su lanzamiento fue comunicado en los medios internos.

Línea ética anónima

Entendemos que un mecanismo importante para combatir cualquier falta a la ética dentro de la empresa, es mantener disponible un canal de denuncia anónimo y directo, por lo que mantenemos una línea telefónica para que cualquier colaborador pueda hacer una denuncia de forma anónima. Esta línea telefónica es manejada por un tercero experto, quien luego canaliza la denuncia hacia el Banco.

Manejo del riesgo

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.

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

Ciberseguridad y privacidad de datos

La transformación digital de la banca y de la economía en general, trae consigo más riesgos relacionados a la seguridad de la información. Conscientes de esto, Banco General ha fortalecido su área de Seguridad de la Información, sus políticas, procesos y estructura para brindar a la organización la protección que se requiere.

Seguridad de la Información es la función que facilita el diseño, implementación y monitoreo continuo de los controles y procesos necesarios para la administración de los riesgos de la información y tecnológicos asociados con las operaciones de TI y el manejo de la información de los clientes y operaciones de la organización.

Como tal, dicha función está relacionada con la protección de los recursos informáticos contra pérdidas por uso mal intencionado, divulgación de información confidencial o la pérdida o alteración no autorizada de la información. En este contexto, Seguridad de la Información colabora con otras funciones de riesgo definidas en la organización para lograr una gestión integral de los temas y riesgos relevantes. **En 2022, el área se fortaleció con personal, capacitación constante y pruebas de contingencia.**

Asegurar la protección de los datos que maneja el Banco también es prioridad para la organización. Contamos con políticas y procesos para administrar data de acuerdo con las leyes, normas y normativas de los países en los que operamos, con estrictos controles internos, políticas, tecnología y constante capacitación.



Asegurar la protección de los datos que maneja el Banco también es prioridad para la organización.”

Índice del Pacto Global de las Naciones Unidas

En el 2022, Banco General fue una de las primeras empresas en adoptar el nuevo formato de la comunicación de progreso del Pacto Global en el programa "early adopter". De igual forma, este reporte complementa lo ya reportado directamente al Pacto Global.



PRINCIPIO	SECCIÓN DEL REPORTE U OTRA DOCUMENTACIÓN
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.	Código de Ética y Conducta
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.	Código de Ética y Conducta
PRÁCTICAS LABORALES	
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	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.
Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Código de Ética y Conducta
Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	Código de Ética y Conducta
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Código de Ética y Conducta Sección Social, pág. 17
AMBIENTE	
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Código de Ética y Conducta Ambiente, pág. 11 -16
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Código de Ética y Conducta Ambiente, pág. 11 -16
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	Código de Ética y Conducta Ambiente, pág. 11 -16
ANTICORRUPCIÓN	
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Código de Ética y Conducta Sección Gobernanza, pág. 30

Índice de Contenido del Global Reporting Initiative GRI STANDARDS

Banco General ha elaborado el informe conforme a los estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1: Fundamentos 2021		
Estándar GRI	Contenido	Ubicación
2-1	Detalles organizacionales	Quiénes somos, p.6 Banco General en cifras, p.7 www.bgeneral.com/informacion-corporativa
2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Sobre este Reporte, p.5
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Sobre este Reporte, p.5
2-4	Reexpresiones de información	Sobre este Reporte, p.5
2-5	Verificación externa	Página 36
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quiénes somos, p. 6 Banco General en cifras, p.7 Proveedores, p. 24
2-7	Colaboradores	Nuestra Gente, p.17-22
GOBERNANZA		
2-9	Estructura de gobierno y composición	Manual de Gobierno Corporativo
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Manual de Gobierno Corporativo
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva no ejerce como ejecutivo de la organización.
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza, p. 30
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobernanza, p. 30
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Los Informes de Sostenibilidad son levantados por el área de Comunicaciones Corporativas y Desarrollo Social y verificadas por un tercero.
2-15	Conflictos de interés	Código de Ética y Conducta Manual de Gobierno Corporativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	A través de los Comités de Gobierno Coporativo y Capital Humano y Riesgos, se comunican inquietudes críticas de impacto.

2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Se presentan una vez al año a la Junta Directiva.
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No se realizan evaluaciones.
2-19	Políticas de remuneración	Manual de Gobierno Corporativo
2--20	Proceso para determinar la remuneración	Manual de Gobierno Corporativo
2-21	Ratio de compensación total anual	Manual de Gobierno Corporativo
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente, p. 3 y 4
2-23	Compromisos y políticas	Código de Ética y Conducta Manual de Gobierno Corporativo
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Código de Ética y Conducta
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Código de Ética y Conducta
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Código de Ética y Conducta
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Código de Ética y Conducta
2-28	Afiliación a asociaciones	Gobernanza, p.30
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Escuchando a nuestros grupos de interés, p.9
2-30	Convenios de negociación colectiva	Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva. Nuestro Código de Ética y Conducta detalla los valores y principios que deben gobernar la relación de la organización con los colaboradores y viceversa, y promueve que los colaboradores eleven cualquier inquietud a través de diversos canales que están identificados en el Código.
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8 Escuchando a nuestros grupos de interés, p.9
3-2	Lista de temas materiales	Estrategia ASG, p. 10
3-3	Gestión de los temas materiales	Estrategia ASG, p. 10
DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
3-3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10
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.	Banco General en cifras, p. 7
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Ambiente, p. 16

201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatorios en los países en los que opera.
201-4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos
PRESENCIA EN MERCADO (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
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. 22
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un vicepresidente Ejecutivo no es panameño.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10
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.	Fundación Sus Buenos Vecinos Vecinos en Acción p. 29
203-2	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No se reportan
PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Proveedores p. 25
ANTICORRUPCIÓN (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados a 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.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza, p. 30
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
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.

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
ENERGÍA		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	Ambiente, p. 12-13
302-4	Reducción del consumo energético.	Ambiente, p. 12-13
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. 12-13
AGUAS Y EFLUENTES (2018)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10 Ambiente p. 12-14
303-	Consumo de agua	Ambiente, p.14
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Ambiente, p. 12-13
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Ambiente, p. 12-13
305-3	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)	Ambiente, p.14
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se ha medido
305-5	Reducción de gases de efecto invernadero	Ambiente, p. 12-13
305-6	Emisión de sustancias ozono-depleting (ODS)	Ambiente, p. 12-13
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	No hubo incumplimientos
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS AMBIENTALES		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
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.
308-2	Efectos ambientales negativos actuales y potenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro.
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
TRABAJO INFANTIL (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	Nuestra Gente, p. 21
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	No hay empleados que trabajen media jornada

401-3	Permiso parental.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Nuestra Gente, p.19-20
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Nuestra Gente, p. 19-21
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Nuestra Gente, p.21
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestra Gente, p. 21-22
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nuestra Gente, p. 22
NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hubo incidentes de discriminación reportados
TRABAJO INFANTIL (2016)		
3- 3		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No existen operaciones o proveedores con riesgo significativo.
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
412-1	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se evalúan impactos en materia de derechos humanos.
SOCIAL: SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Enfoque, p. 8-10

413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Fundación Sus Buenos Vecinos, p.25-29
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hubo impactos
414-3	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterios, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación
POLÍTICA PÚBLICA		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
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.
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
417-1	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios
417-2	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	No hubo incumplimiento
417-3	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo ningún incidente
PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)		
3- 3	Gestión de los temas materiales	Código de Ética y Conducta
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No hubo reclamaciones



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

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



Pág. 2

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 2022 de Banco General, S.A. por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 (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 libre de errores del Informe de Responsabilidad Social 2022 y de la información allí contenida. La administración también es responsable que la información cumpla con los requisitos de los contenidos de los estándares GRI.

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 2022, 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.

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



Pág. 3

se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra.

Crterios

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

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 El Informe de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, 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.



Pág. 4

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 aseguramiento se ha realizado físicamente en territorio panameño.
- El socio que ha elaborado este informe de aseguramiento independiente es Jorge Castellón.

Panamá, República de Panamá
21 de abril de 2023

Jorge Castellón
Socio de Auditoría
C.P.A. 5505



Anexo A

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

Índice de Contenido del Global Reporting Initiative GRI STANDARDS

Banco General ha elaborado el Informe conforme a los estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Estándar GRI	Contenido
GRI 1: Fundamentos 2021	
2-1	Detalles organizacionales
2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
2-4	Reexpresiones de información
2-5	Verificación externa
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-7	Colaboradores
GOBERNANZA	
2-9	Estructura de gobierno y composición
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad
2-15	Conflictos de interés
2-16	Comunicación de inquietudes críticas

2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
2-19	Políticas de remuneración
2-20	Proceso para determinar la remuneración
2-21	Ratio de compensación total anual
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
2-23	Compromisos y políticas
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas
2-28	Afiliación a asociaciones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
3-2	Lista de temas materiales
3-3	Gestión de los temas materiales
DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
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.
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.



Anexo A, Cont.

201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
201-4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
PRESENCIA EN MERCADO (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
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.
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
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.
203-2	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
ANTICORRUPCIÓN (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados a la corrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
206-1	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

DESEMPEÑO AMBIENTAL	
ENERGÍA	
3-3	Gestión de los temas materiales
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.
302-4	Reducción del consumo energético.
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.
AGUAS Y EFLUENTES (2018)	
3-3	Gestión de los temas materiales
303-	Consumo de agua
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	
3-3	Gestión de los temas materiales
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)
305-3	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
305-5	Reducción de gases de efecto invernadero
305-6	Emisión de sustancias ozono-depletoras (ODS)
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	
3-3	Gestión de los temas materiales
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS AMBIENTALES	
3-3	Gestión de los temas materiales
308-1	Nuevos proveedores que fueron analizados en temas ambientales
308-2	Efectos ambientales negativos actuales y potenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	
TRABAJO INFANTIL (2016)	
3-3	Gestión de los temas materiales
401-1	Contratación de nuevos 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.



Anexo A, Cont.

401-3	Permiso parental.	413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (2016)		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
3-3	Gestión de los temas materiales	414-3	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD	
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	3-3	Gestión de los temas materiales
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		POLÍTICA PÚBLICA	
3-3	Gestión de los temas materiales	3-3	Gestión de los temas materiales
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	415-1	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
NO DISCRIMINACIÓN (2016)		3-3	Gestión de los temas materiales
3-3	Gestión de los temas materiales	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.
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	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.
TRABAJO INFANTIL (2016)		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.
3-3		PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)	
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3-3	Gestión de los temas materiales
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
3-3	Gestión de los temas materiales		
412-1	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.		
SOCIAL: SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
3-3	Gestión de los temas materiales		



Reporte de Banca Responsable

Criterios ASG