



cutting through complexity

BANCO GENERAL

Estudio de Materialidad

Versión Final – Entregable 1

24 de Octubre de 2013



Jacqueline Souter
Gerente de Responsabilidad Social y Comunicaciones

Banco General, S.A.

Panama

Estimadas Lic. Jacqueline

Tenemos el gusto de informarle que se ha concluido la determinación de la materialidad, del proyecto de “Evolución en Sustentabilidad” (Estrategia y materialidad)”. El cuerpo de este documento muestra un resumen de los resultados del trabajo realizado.

Agradecemos la oportunidad que nos dan para presentar este trabajo y nos ponemos a sus órdenes para aclarar cualquier duda con relación a su contenido..

Atentamente,

Jesús González Arellano

Socio

Advisory

Los principales contactos de KPMG en relación con este informe son:

Jesús González

Partner

jesusgonzalez@kpmg.com.mx

Laila Bravo

Manager

lailabravo@kpmg.com.mx

Jessica Dominguez

Manager

jessicadominguez@kpmg.com.mx

	Página
Carta	1
Objetivo y Alcance	3
Análisis de la materialidad y descripción de la metodología	6
Análisis de Madurez	13
Análisis de Riesgo	21
Materialidad de los Asuntos	47
Conclusiones	54
Anexo I – Benchmark de las compañías del sector	66
Anexo II – Gráficos comparativos	76

Objetivo y Alcance

Identificar aspectos materiales en sostenibilidad, benchmark externo.

El resultado del análisis tiene como objetivo orientar a Banco General en la confirmación de los temas económicos, ambientales y sociales relevantes, así como en la identificación de aquellos temas que actualmente no formen parte de su estrategia pero que representan un área de oportunidad y/o ventaja competitiva para la empresa.

Análisis de la materialidad y descripción de la Metodología

¿Qué es Materialidad?

Proceso a través del cual se identifican aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para Banco General, tanto de manera intrínseca, como por la relevancia de dichos conceptos para distintos grupos de interés/terceros relacionados (stakeholders) con influencia específica y relevante para la organización.

A lo largo del análisis, los distintos aspectos de responsabilidad social/ sostenibilidad que van surgiendo son valorados en función de dos variables:

- **Madurez** – entendida como el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto.
- **Riesgo** – valorado en función de la atención prestada por los prescriptores a los asuntos de responsabilidad corporativa/sostenibilidad. Se podría entender que dicha atención conlleva un riesgo reputacional o que refuerza el hecho de que se trata de aspectos críticos de la confianza social en las compañías.

Estas dos variables, madurez y riesgo, nos ofrecen una información valiosa a la hora de decidir cuáles son los asuntos materiales/relevantes. Sugieren también el enfoque que la empresa podría adoptar ante los mismos.

El reto es identificar y justificar los asuntos relevantes para los grupos de interés, y por tanto pueden constituir un riesgo para la operación, reputación y sostenibilidad de la compañía.

La materialidad es analizada de acuerdo a la madurez y al riesgo.

Por un lado, la madurez, es la atención que las compañías dedican a cada uno de los asuntos. Por el otro, el riesgo, se entiende como la atención que los temas reciben del exterior (prescriptores sociales).

- El reto reside en identificar y justificar qué asuntos interesan a sus grupos de interés, y por tanto, constituyen un riesgo potencial para la reputación, operación y sostenibilidad en la compañía. La respuesta a estos asuntos orienta, de manera efectiva, el enfoque de las compañías en el tema de sostenibilidad /responsabilidad corporativa.
- Busca tener todas las perspectivas posibles para poder responder la siguiente pregunta: **¿Qué aspectos ambientales, sociales y económicos deben ser considerados como principales en el diseño de la estrategia de responsabilidad corporativa de Banco General, atendiendo a las expectativas de los grupos de interés?** A través de este estudio se aporta información a considerar en la estrategia de responsabilidad corporativa de la compañía.
- El análisis conjunto de las variables de madurez y riesgo, de acuerdo a los análisis desarrollados, muestran cuáles son los asuntos de sostenibilidad / responsabilidad social que son materiales o relevantes del sector. Estos serán situados en un diagrama en función de su madurez y riesgo. La posición que cada asunto ocupa en el diagrama permite sugerir el enfoque que podrá adoptarse ante los mismos.

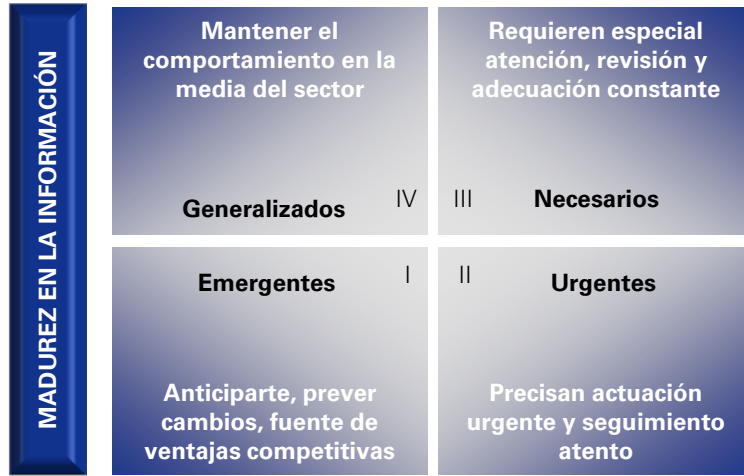
El estudio de materialidad en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones como son:

- **Cuestionar si la estrategia de negocio incluye los temas considerados como relevantes.**
- **Cuestionar el estatus actual del negocio frente a requerimientos futuros en procesos críticos.**
- **Ser una herramienta complementaria a las Unidades de negocio para el Desarrollo de su trabajo enfocado en los temas relevantes.**

Temas relevantes observados: Para acciones específicas es necesario considerar lo mostrado en análisis puntuales (ej. Prensa para revelación), sin embargo a nivel cuestionamiento de estatus final resulta interesante **plantear un estatus actual y un esperado de la materialidad a nivel general.**

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

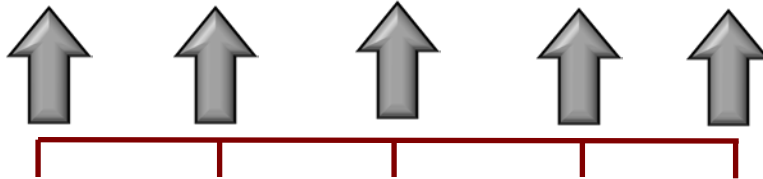
Benchmark
empresas del
sector



ASUNTOS MATERIALES

-
-
-
-
-
-
-
-

RIESGO (EXPOSICIÓN)



Inversores Socialmente Responsables
Análisis de Prescriptores prensa
Prescriptores sectoriales
Prescriptores sociales (Internet)
Prescriptores Sociales (ONGs)





26 aspectos clave de sustentabilidad

4 compañías relevantes

6 prescriptores sectoriales

6 prescriptores sociales (Internet)

7 Prescriptores sociales (ONGs)

Análisis de Madurez

Informes de
compañías
relevantes
[Benchmark]

Informes
analizados

4

Reportes GRI
del sector y
competencia

- Se analizaron los asuntos claves e indicadores cuantitativos y cualitativos encontrados en los 4 reportes de GRI de la Industria y competencia.
- El Benchmark de las compañías toma como referencia los asuntos o temas valorados por Dow Jones Sustainability Index, y tratados en Global Reporting Initiative para el sector financiero. A partir de los asuntos tratados por las entidades anteriormente descritas, se construye un listado general que servirá de base para evaluar la información publicada por las compañías incluidas en análisis Benchmark y en el desarrollo del análisis de prescriptores sectoriales, sociales, ONGs y prensa.
- Los asuntos o temas analizados son divididos de acuerdo a las dimensiones habitualmente utilizadas por actores relevantes como Global Reporting Initiative o Dow Jones Sustainability Index: Dimensión económica, Dimensión Ambiental, Dimensión Social, para el sector financiero.
- Los criterios de selección de los informes han sido fundamentalmente tres: sector y actividades relevantes para Banco General, carácter avanzado en materia de responsabilidad social/ sostenibilidad. (Aspectos ambientales, económicos y sociales) y disponibilidad de información pública en la materia.
- El benchmark no evalúa la calidad de la información incluida en los informes, busca la presencia de los temas económicos, ambientales y sociales en los informes de sostenibilidad o información pública de las compañías consideradas para el análisis.

Para la valoración de la madurez han sido analizados los informes de sostenibilidad, de Responsabilidad Corporativa o información del tema de sostenibilidad de cuatro compañías, seleccionadas por su interés en materia de sostenibilidad o por tratarse de compañías que operan en contextos similares al de Banco General.

Los criterios de selección han sido prácticamente tres:

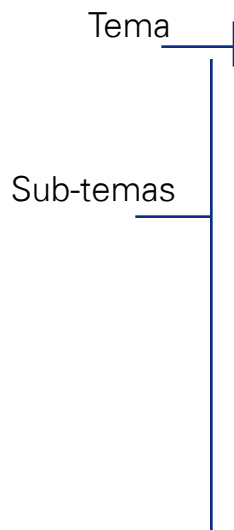
- Sector y actividad relevantes para Banco General.
- Carácter avanzado en materia de sostenibilidad
- Disponibilidad de información pública en la materia.

Los asuntos fundamentales son agrupados a efectos de facilitar su comprensión.

Los asuntos son divididos de acuerdo a las dimensiones habitualmente utilizadas por actores relevantes como Global Reporting Initiative o Dow Jones Sustainability Index:

- Dimensión económica
- Dimensión ambiental
- Dimensión social.

Dentro de cada una de las dimensiones se identifican asuntos concretos.



Dimensión económica	
Tema	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
Sub-temas	Misión, visión
	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio
	Estrategia corporativa en RSC
	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
	Inclusión de la RSC en el BSC (tablero de indicadores)
	Inclusión de objetivos para los siguientes años
	Incorporación a Global Compact, ILO, The Green Protocol
	Contribución a los Millennium Development Goals (MDG)
	Sanciones/multas (Ambientales, Sociales, Económicos)
	Incorporación a Índices sustentables

Del análisis de los informes de desarrollo sustentable o información pública de las compañías resultan 26 temas específicos y 204 sub-temas.

Los asuntos están agrupados de acuerdo a la metodología propuesta por índices de Sostenibilidad de referencia.

El listado se completa mediante un proceso iterativo con los aspectos identificados en los informes de sostenibilidad analizados o información pública.

Los asuntos son desglosados hasta un tercer nivel de detalle, con el objeto de precisar los diferentes aspectos.

El análisis no evalúa el nivel de desempeño ni la calidad de la información; únicamente señala la presencia de las temáticas.

9 temas y 82 sub-temas específicos en la dimensión económica resultado de la integración de asuntos claves encontrados en Dow Jones Sustainability Index. (Ver Anexo I)

- Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos
- Ética e integridad
- Corrupción/ soborno/ transparencia
- Gestión de la marca
- Temas financieros
- Operaciones
- Desarrollo productos/ servicios/ responsabilidad productos
- Gestión relaciones con clientes

Los asuntos están agrupados de acuerdo a la metodología propuesta por índices de Sostenibilidad de referencia.

El listado se completa mediante un proceso iterativo con los aspectos identificados en los informes de sostenibilidad analizados o información pública.

Los asuntos son desglosados hasta un tercer nivel de detalle, con el objeto de precisar los diferentes aspectos.

El análisis no evalúa el nivel de desempeño ni la calidad de la información, únicamente señala la presencia de las temáticas.

7 temas y 46 sub-temas específicos en la dimensión ambiental resultado de la integración de asuntos claves encontrados en Dow Jones Sustainability Index. (Ver Anexo I)

- Políticas ambientales/Sistema de gestión medioambiental
- Materiales
- Ecoeficiencia energética
- Biodiversidad (actuaciones para la conservación)
- Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
- Gestión de los recursos hídricos
- Gestión de residuos

Los asuntos están agrupados de acuerdo a la metodología propuesta por índices de Sostenibilidad de referencia.

El listado se completa mediante un proceso iterativo con los aspectos identificados en los informes de sostenibilidad analizados o información pública.

Los asuntos son desglosados hasta un tercer nivel de detalle, con el objeto de precisar los diferentes aspectos.

El análisis no evalúa el nivel de desempeño ni la calidad de la información, únicamente señala la presencia de las temáticas.

8 temas y 76 sub-temas específicos en la dimensión social resultado de la integración de asuntos claves encontrados en Dow Jones Sustainability Index. (Ver Anexo I)

- Atracción y retención de talento
- Satisfacción empleados
- Desarrollo Capital Humano
- Prácticas laborales
- Seguridad y salud ocupacional
- Derechos humanos
- Impactos sociales en comunidades/Inclusión Financiera
- Relacionamiento con grupos de interés
- Estándares con proveedores



Informes de compañías relevantes [Benchmark]



+

Madurez del Sector

-

SECTOR		
Gestión relaciones con clientes	100%	Alta 67% - 100%
Operaciones	88%	
Gestión de residuos	88%	
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	68%	Media 34% - 66%
Desarrollo productos / servicios	61%	
Gestión de la marca	60%	
Materiales	60%	
Corrupción/soborno/ transparencia	56%	
Gestión de los recursos hídricos	56%	
Rel. con grupos de interés	56%	
Atracción y retención de talento	54%	
Ética e integridad	53%	
Gestión de riesgos	52%	
Temas financieros	50%	
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	48%	
Ecoeficiencia energética	47%	
Desarrollo Capital Humano	45%	
Políticas ambientales	44%	
Prácticas laborales	42%	
Gobierno corporativo	40%	
Biodiversidad	33%	Baja 0% - 33%
Derechos humanos	30%	
Estándares con Proveedores	28%	
Satisfacción empleados	25%	
Cambio climático	21%	
Seguridad y salud ocupacional	0%	

El análisis a la industria y competencia en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones, como son:

- Comprender principales iniciativas - actuales y potenciales futuras.
- Analizar su categorización de temas (económico, ambiental y social tanto en dimensiones como en aspectos) con base en su relevancia.
- Observar posibles eventos adversos así como gestión de los mismos.
- Identificar inversión o interés en nuevas tecnologías, métodos e inversiones.
- Analizar la definición y posible categorización de grupos de interés.
- **Identificar situación actual de Banco General**, posibles brechas y/o diferenciadores de negocio.

Análisis de Riesgo



Inversores Socialmente Responsables

- Las evaluaciones realizadas por los inversores en sostenibilidad ofrecen la oportunidad de comparar a una empresa con compañías de su sector en términos de sostenibilidad.
- Evalúan a las compañías en función del sector al que pertenecen, ofreciendo una primera aproximación a la materialidad en el sector. Permiten comparar los resultados con la información publicada en las compañías.
- Ofrece un primer marco de referencia para el estudio de la materialidad basado en aproximaciones sucesivas. Lo cual significa que es un análisis construido por los resultados de diferentes componentes como son: prescriptores sectoriales, sociales, organizaciones no gubernamentales, etc; que contribuyen a la generación de un resultado fundamentado al considerar diversas aristas.
- La clasificación que hace SAM (Sustainable Asset Management) Oro, Plata y Bronce esta relacionada al porcentaje obtenido en función del líder del sector.
- Los porcentajes publicados por SAM (2012), para el sector financiero en las dimensiones económica, ambiental y social, son la fuente para asignar los pesos/porcentajes a los temas incluidos en nuestro temario de análisis.





Sustainability leaders 2013

●	RobecoSAM Gold Class	
*	Australia & New Zealand Banking Group Ltd*	Australia
●	RobecoSAM Silver Class	
	Westpac Banking Corp	Australia
●	RobecoSAM Bronze Class	
	Banco Bradesco SA	Brazil
	Banco do Brasil SA	Brazil
*	Itau Unibanco Holding SA	Brazil
	National Australia Bank Ltd	Australia

Runners up

Banca Monte dei Paschi di Siena SpA	Italy	Deutsche Bank AG	Germany
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA	Spain	DNB ASA	Norway
Banco Espirito Santo SA	Portugal	HSBC Holdings PLC	United Kingdom
Banco Santander SA	Spain	Intesa Sanpaolo SpA	Italy
* BanColombia SA	Colombia	Lloyds Banking Group PLC	United Kingdom
Bankinter SA	Spain	Nedbank Group Ltd	South Africa
Barclays PLC	United Kingdom	Royal Bank of Canada	Canada
BNP Paribas SA	France	Royal Bank of Scotland Group PLC	UK
CaixaBank**	Spain	Shinhan Financial Group Co Ltd	South Korea
Canadian Imperial Bank of Commerce	Canada	Skandinaviska Enskilda Banken AB	Sweden
Citigroup Inc	United States	Societe Generale SA	France
Commonwealth Bank of Australia	Australia	Standard Chartered PLC	United Kingdom
Credit Agricole SA	France	UBS AG	Switzerland
Credit Suisse Group AG	Switzerland	UniCredit SpA	Italy

La clasificación que hace ROBECOSAM (Oro, Plata y Bronce) esta relacionada al porcentaje obtenido en función del líder del sector.

* Compañías incluidas en el benchmark realizado

Peso relativo de cada una de las dimensiones en la evaluación del sector 2012

Dimension	Average Score *	Best Score	Weighting in Total Score
Economic	66%	97%	38%
Environmental	42%	88%	24%
Social	48%	91%	38%

* Average score of all assessed companies in the sector

Prescriptores Sectoriales

Prescriptores sectoriales

6

Cámaras y grupos con lineamientos del sector

- El análisis de los prescriptores sectoriales permite hacer una primera valoración sobre los asuntos relevantes para las compañías y sus grupos de interés.
- En la selección de las organizaciones analizadas se toma en cuenta tanto su notoriedad como la capacidad de influencia que tengan en el entorno. Asimismo, éstas han sido estimadas teniendo en cuenta el Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos 3 meses) de acuerdo a Alexa <http://www.alexa.com/>. La selección de los prescriptores sectoriales incluidos en el análisis fue validada previamente con Banco General.
- El análisis de prescriptores sectoriales consiste en buscar en el sitio Web de las organizaciones seleccionadas, la presencia de los temas y subtemas que fueron la base del análisis benchmark. El listado de temas se construyó con base en GRI y el suplemento sectorial aplicable a Banco General.
- El análisis de los prescriptores del sector muestra, en general, si existe una correlación entre los asuntos a los que los prescriptores sectoriales prestan atención y aquellos que resaltan las compañías en sus informes o información pública disponible en sus páginas de internet.
- Como resultado del análisis de los prescriptores sectoriales los temas se dividen según su relevancia, es decir en función de la atención prestada en las asociaciones, cámaras, colegios y organizaciones externas analizadas.

Para la valoración del riesgo, se ha analizado la información disponible de algunas organizaciones sectoriales que se han considerado relevantes.

En la selección de las organizaciones analizadas se consideró su notoriedad como su capacidad de influencia.

Estas fueron estimadas teniendo en cuenta:

Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos 3 meses) www.alexa.com



Prescriptores Sectoriales



+
Madurez Sectorial
-

SECTORIALES	
Gobierno corporativo	100%
Gestión de riesgos	100%
Ética e integridad	100%
Operaciones	100%
Prácticas laborales	100%
Corrupción/soborno/ transparencia	83%
Desarrollo productos / servicios	83%
Gestión relaciones con clientes	83%
Gestión de la marca	67%
Cambio climático	67%
Desarrollo Capital Humano	67%
Seguridad y salud ocupacional	67%
Derechos humanos	67%
Rel. con grupos de interés	67%
Estándares con Proveedores	67%
Temas financieros	50%
Políticas ambientales	50%
Ecoeficiencia energética	50%
Biodiversidad	50%
Gestión de los recursos hídricos	50%
Satisfacción empleados	50%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	50%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	33%
Gestión de residuos	33%
Materiales	17%
Atracción y retención de talento	17%

Alta
67% - 100%

Media
34% - 66%

Baja
0% - 33%



Prescriptores Sectoriales



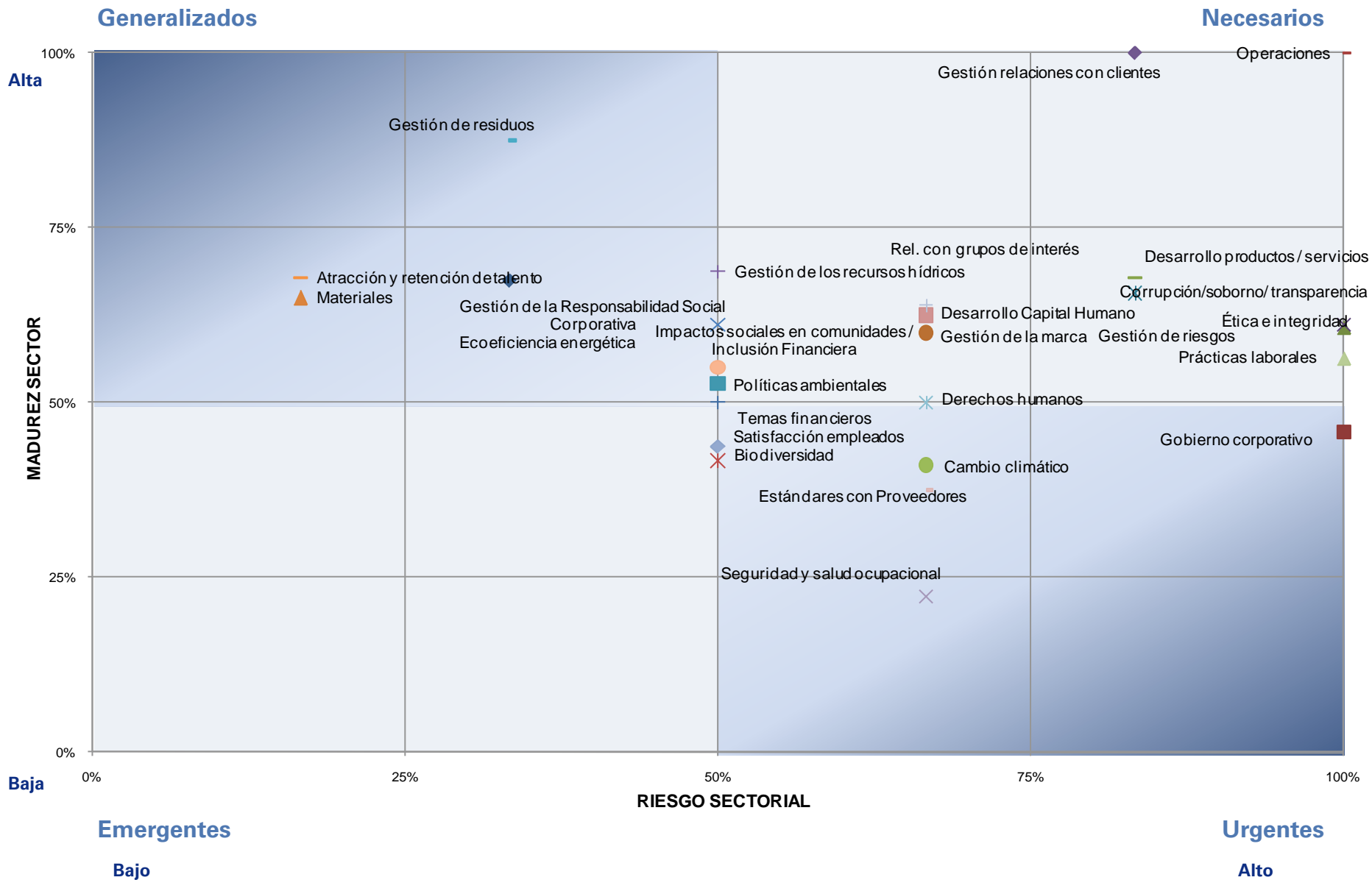
+
Madurez Sectorial
-

SECTORIALES	
Gobierno corporativo	100%
Gestión de riesgos	100%
Ética e integridad	100%
Operaciones	100%
Prácticas laborales	100%
Corrupción/soborno/ transparencia	83%
Desarrollo productos / servicios	83%
Gestión relaciones con clientes	83%
Gestión de la marca	67%
Cambio climático	67%
Desarrollo Capital Humano	67%
Seguridad y salud ocupacional	67%
Derechos humanos	67%
Rel. con grupos de interés	67%
Estándares con Proveedores	67%
Temas financieros	50%
Políticas ambientales	50%
Ecoeficiencia energética	50%
Biodiversidad	50%
Gestión de los recursos hídricos	50%
Satisfacción empleados	50%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	50%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	33%
Gestión de residuos	33%
Materiales	17%
Atracción y retención de talento	17%

Alta
67% - 100%

Media
34% - 66%

Baja
0% - 33%



El análisis a prescriptores sectoriales - reguladores operativos, financieros y éticos - en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones, como son :

- Identificar **preocupaciones puntuales en ambiente de negocios** de la organización diferencia vs prescriptores sociales que son mas generales.
- Analizar **temas comunes de interés**, entre industria y prescriptores, para buscar sinergia de acción y/o difusión.
- **Considerar medios de gestión y acercamiento con autoridades** y diversos grupos de interés en temas específicos (ej. Impuestos, regulaciones, entre otros).

**Análisis de
Prensa****Análisis de
medios**

105 de 820

**Noticias de
Banco General
en prensa y en
el Sector**

- El observatorio de prensa nos permite hacer una primera valoración sobre los asuntos que reportan sobre las compañías y sus grupos de interés.
- Se revisaron noticias del último año completo (2012) y noticias mas recientes a la fecha (a septiembre de 2013) y , donde la búsqueda se basa en palabras clave identificadas en el análisis del sector y el benchmark, relacionadas al listado inicial de temas de sostenibilidad construido para el benchmark con base en GRI, suplemento sectorial y DJSI.
- La búsqueda de noticias se realizó mediante la herramienta especializada FACTIVA. Consideraciones para la búsqueda: se consideró el periodo del 1° de enero 2012 al 15 de Septiembre de 2013 y se consideraron como notas negativas aquellas cuyo contenido pueda afectar la reputación, operación y/o sostenibilidad de la empresa o el sector.
- El análisis de prensa muestra, en general, si existe una correlación entre los asuntos a los que la prensa presta atención y aquellos que resaltan las compañías en sus informes, incluyendo Banco General.
- Las noticias seleccionadas se clasificaron según el asunto tratado, identificando los temas de acuerdo a la dimensión económica, social o ambiental.
- Finalmente, como resultado del análisis de prensa, los temas se dividen según su relevancia, es decir, en función de la atención prestada en las asociaciones, cámaras, colegios y organizaciones externas analizadas.



26 eventos tratados

+
Madurez Prensa
-

PRENSA	
Operaciones	100%
Gestión de riesgos	24%
Temas financieros	22%
Gestión de la marca	8%
Desarrollo productos / servicios	5%
Gobierno corporativo	4%
Políticas ambientales	3%
Ecoeficiencia energética	3%
Biodiversidad	3%
Gestión de los recursos hídricos	3%
Corrupción/soborno/ transparencia	3%
Cambio climático	2%
Materiales	1%
Atracción y retención de talento	1%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	1%
Gestión de residuos	1%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	0%
Satisfacción empleados	0%
Prácticas laborales	0%
Ética e integridad	0%
Gestión relaciones con clientes	0%
Desarrollo Capital Humano	0%
Seguridad y salud ocupacional	0%
Derechos humanos	0%
Rel. con grupos de interés	0%
Estándares con Proveedores	0%

Alta
67% - 100%

Baja
0% - 33%



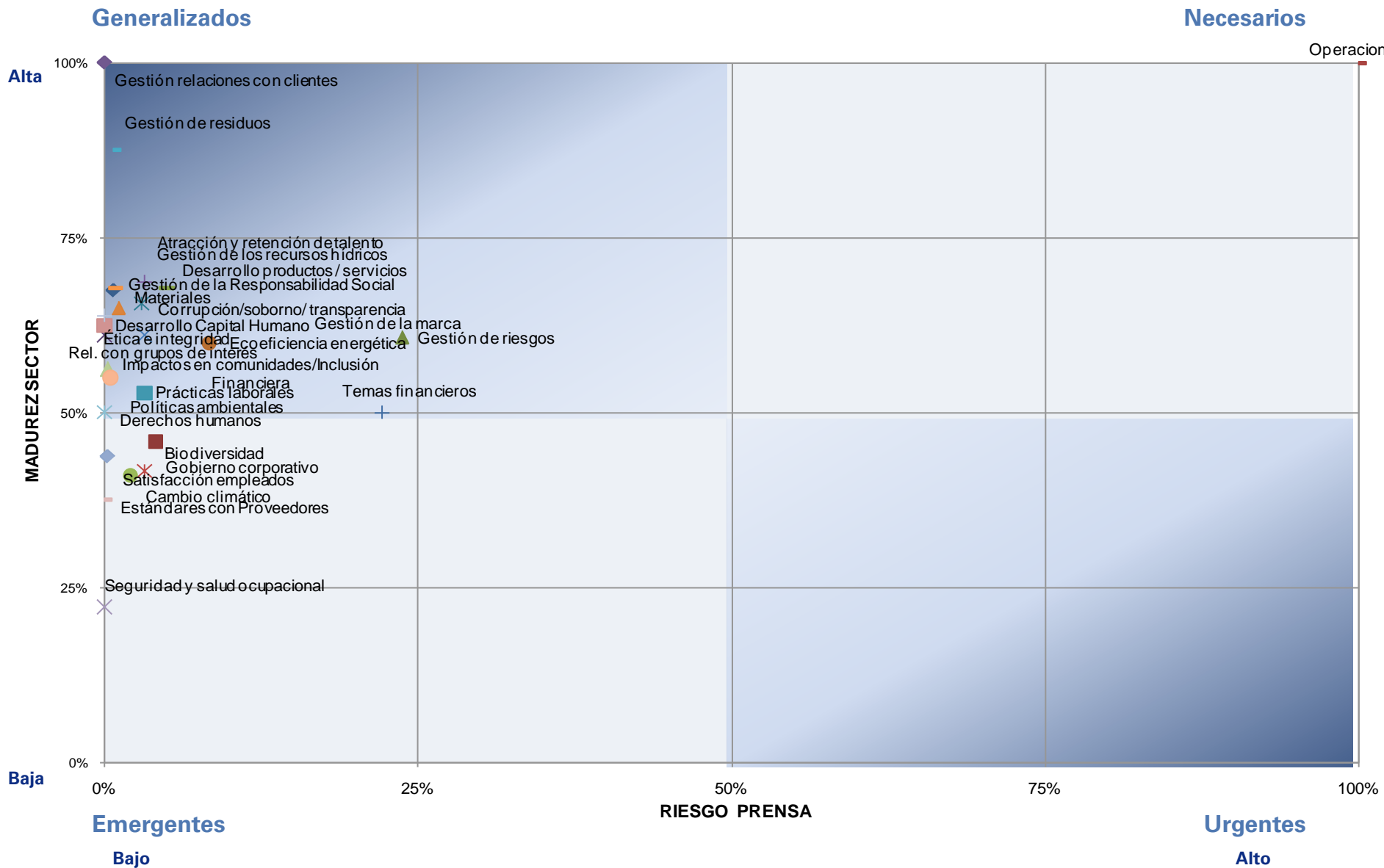
26 eventos tratados

+
Madurez Prensa
-

PRENSA	
Operaciones	100%
Gestión de riesgos	24%
Temas financieros	22%
Gestión de la marca	8%
Desarrollo productos / servicios	5%
Gobierno corporativo	4%
Políticas ambientales	3%
Ecoeficiencia energética	3%
Biodiversidad	3%
Gestión de los recursos hídricos	3%
Corrupción/soborno/ transparencia	3%
Cambio climático	2%
Materiales	1%
Atracción y retención de talento	1%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	1%
Gestión de residuos	1%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	0%
Satisfacción empleados	0%
Prácticas laborales	0%
Ética e integridad	0%
Gestión relaciones con clientes	0%
Desarrollo Capital Humano	0%
Seguridad y salud ocupacional	0%
Derechos humanos	0%
Rel. con grupos de interés	0%
Estándares con Proveedores	0%

Alta
67% - 100%

Baja
0% - 33%



El análisis a medios en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones, como son :

- Identificar temas relevantes para la **reputación del negocio**.
- Entender áreas que se deben fortalecer ya sea en operación como en difusión, para beneficio del negocio.
- Comprender principales intereses de medios (positivos o negativos) para buscar gestionar imagen.



- El análisis de los prescriptores sociales (Internet) muestra si existe correlación entre los asuntos que las cámaras, asociaciones o entidades reguladoras; abordan en su información pública y la atención que éstos temas reciben por parte de los prescriptores sociales (Internet).
- En la selección de las organizaciones analizadas se toma en cuenta tanto su notoriedad como la capacidad de influencia que tengan en el entorno. Asimismo, éstas han sido estimadas teniendo en cuenta: Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos 3 meses) de acuerdo a Alexa <http://www.alexacom/>. La selección de los prescriptores sociales (Internet) incluidos en el análisis fue validada previamente con Banco General.
- El análisis de prescriptores sociales (Internet) consiste en buscar en el sitio Web de las organizaciones seleccionadas la presencia de los temas/subtemas que fueron la base del análisis benchmark. El listado de temas se construyó con base en GRI, temas de interés de DJSI y el suplemento sectorial aplicable a Banco General.
- Como resultado del análisis de prescriptores sociales (Internet), los temas se dividen según su relevancia, es decir, en función de la atención que reciben por los reguladores operativos, financieros y éticos incluidos en el análisis.

Para la valoración del riesgo, se ha analizado la información disponible de algunas organizaciones sociales que se han considerado relevantes.

En la selección de las organizaciones analizadas se consideró su notoriedad como su capacidad de influencia.

Estas fueron estimadas teniendo en cuenta:

Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos 3 meses) www.alexa.com



Prescriptores Sociales (Internet)



+ Madurez Prescriptores Sociales (Internet)

INTERNET	
Ética e integridad	100%
Corrupción/soborno/ transparencia	100%
Operaciones	83%
Gobierno corporativo	67%
Gestión de la marca	67%
Rel. con grupos de interés	67%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	50%
Gestión de riesgos	50%
Desarrollo productos / servicios	50%
Políticas ambientales	50%
Prácticas laborales	50%
Seguridad y salud ocupacional	50%
Estándares con Proveedores	50%
Temas financieros	33%
Ecoeficiencia energética	33%
Biodiversidad	33%
Cambio climático	33%
Gestión de los recursos hídricos	33%
Desarrollo Capital Humano	33%
Derechos humanos	33%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	33%
Gestión relaciones con clientes	17%
Materiales	17%
Gestión de residuos	17%
Atracción y retención de talento	17%
Satisfacción empleados	17%

Alta
67% - 100%

Media
34% - 66%

Baja
0% - 33%



Prescriptores Sociales (Internet)



+ Madurez Prescriptores Sociales (Internet)

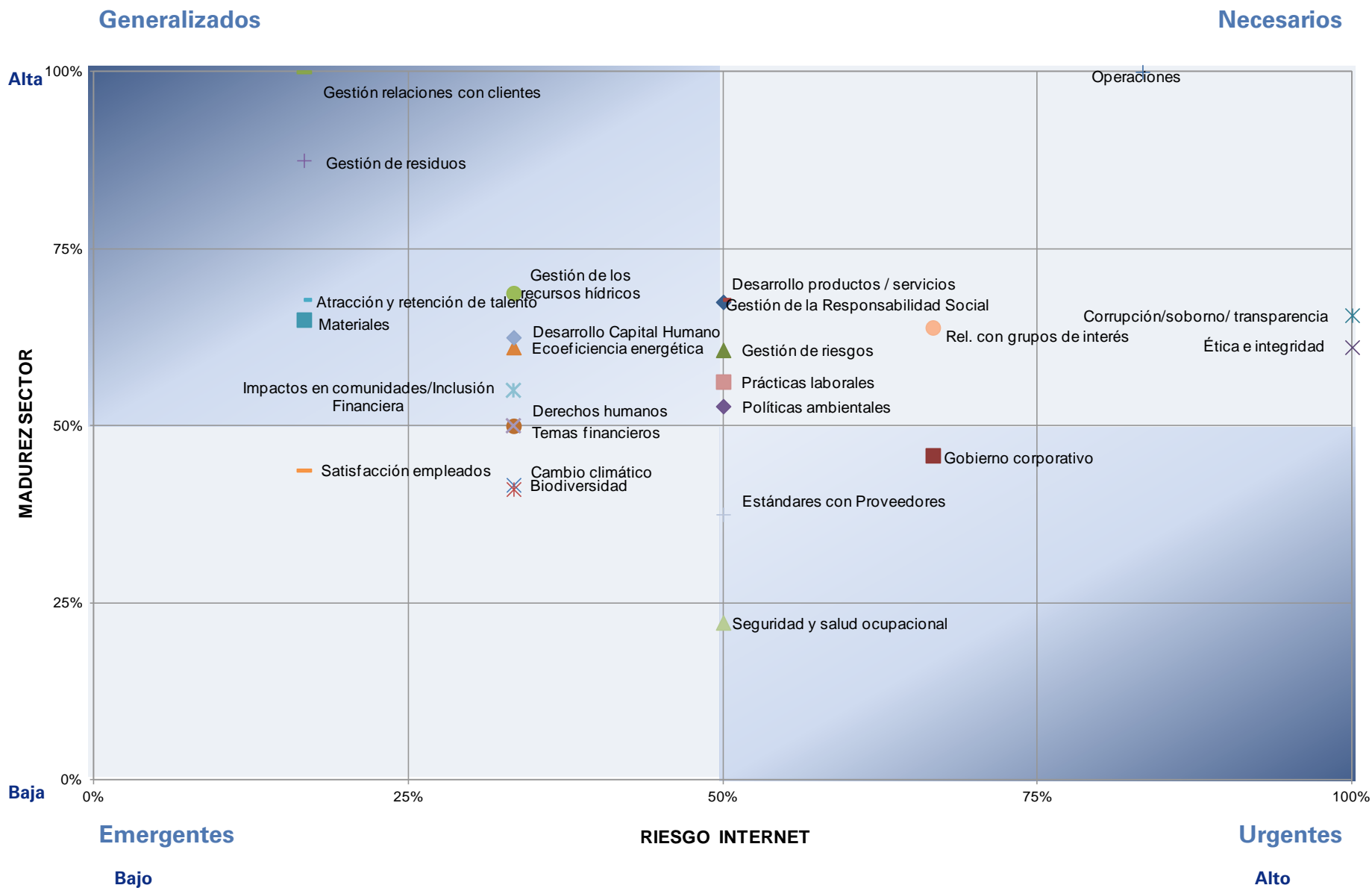
INTERNET	
Ética e integridad	100%
Corrupción/soborno/ transparencia	100%
Operaciones	83%
Gobierno corporativo	67%
Gestión de la marca	67%
Rel. con grupos de interés	67%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	50%
Gestión de riesgos	50%
Desarrollo productos / servicios	50%
Políticas ambientales	50%
Prácticas laborales	50%
Seguridad y salud ocupacional	50%
Estándares con Proveedores	50%
Temas financieros	33%
Ecoeficiencia energética	33%
Biodiversidad	33%
Cambio climático	33%
Gestión de los recursos hídricos	33%
Desarrollo Capital Humano	33%
Derechos humanos	33%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	33%
Gestión relaciones con clientes	17%
Materiales	17%
Gestión de residuos	17%
Atracción y retención de talento	17%
Satisfacción empleados	17%

Alta
67% - 100%

Media
34% - 66%

Baja
0% - 33%

Análisis de Riesgos: Resultado Prescriptores Sociales (Internet)



El análisis a prescriptores sociales – reguladores operativos, financieros y éticos - en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones, como son :

- Identificar posibles tendencias de **regulación futura**.
- Analizar principales inquietudes de dichos grupos, y en consecuencia tendencia potencial de énfasis en su nivel de supervisión.
- Observar, por medio de reguladores internacionales, potenciales cambios en las tendencias locales.



- El análisis de los prescriptores sociales (ONGs) muestra si existe correlación entre los asuntos que las compañías abordan en su información pública y la atención que éstos temas reciben por parte de los prescriptores sociales.
- Se realizó el estudio de cuestiones o aspectos más relevantes (ambientales, económicos y sociales) para organizaciones sociales (ONGs) representativas relacionadas con el sector.
- En la selección de las organizaciones analizadas se toma en cuenta tanto su notoriedad como la capacidad de influencia que tengan en el entorno. Asimismo, éstas han sido estimadas teniendo en cuenta: Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos los 3 meses) de acuerdo a Alexa <http://www.alexa.com/>. La selección de los prescriptores sociales (ONGs) incluidos en el análisis fue validada previamente con Banco General.
- El análisis de prescriptores sociales (ONGs) consiste en buscar en el sitio Web de las organizaciones seleccionadas la presencia de los temas/subtemas que fueron la base del análisis benchmark. El listado de temas se construyó con base en GRI, DJSI y el suplemento sectorial aplicable a Banco General.
- Como resultado del análisis de prescriptores sociales, los temas se dividen según su relevancia, es decir, en función de la atención que reciben por los grupos supervisores en materia social y ambiental incluidos en el análisis.

Para la valoración del riesgo, se ha analizado la información disponible de algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) que se han considerado relevantes.

En la selección de las organizaciones analizadas se consideró su notoriedad como su capacidad de influencia.

Estas fueron estimadas teniendo en cuenta:

Ranking mundial (éste se calcula usando una combinación del promedio diario de visitantes y el número de consultas al sitio web en los últimos 3 meses) www.alexacom



Prescriptores Sociales (ONGs)



+ Madurez Prescriptores Sociales (ONG)

ONG's	
Gobierno corporativo	100%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	100%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	83%
Ética e integridad	83%
Rel. con grupos de interés	83%
Corrupción/soborno/ transparencia	67%
Políticas ambientales	67%
Biodiversidad	67%
Cambio climático	67%
Gestión de los recursos hídricos	67%
Prácticas laborales	67%
Derechos humanos	67%
Desarrollo productos / servicios	50%
Ecoeficiencia energética	50%
Estándares con Proveedores	50%
Gestión de la marca	33%
Operaciones	33%
Gestión de residuos	33%
Seguridad y salud ocupacional	33%
Materiales	17%
Satisfacción empleados	17%
Desarrollo Capital Humano	17%
Gestión de riesgos	0%
Temas financieros	0%
Gestión relaciones con clientes	0%
Atracción y retención de talento	0%

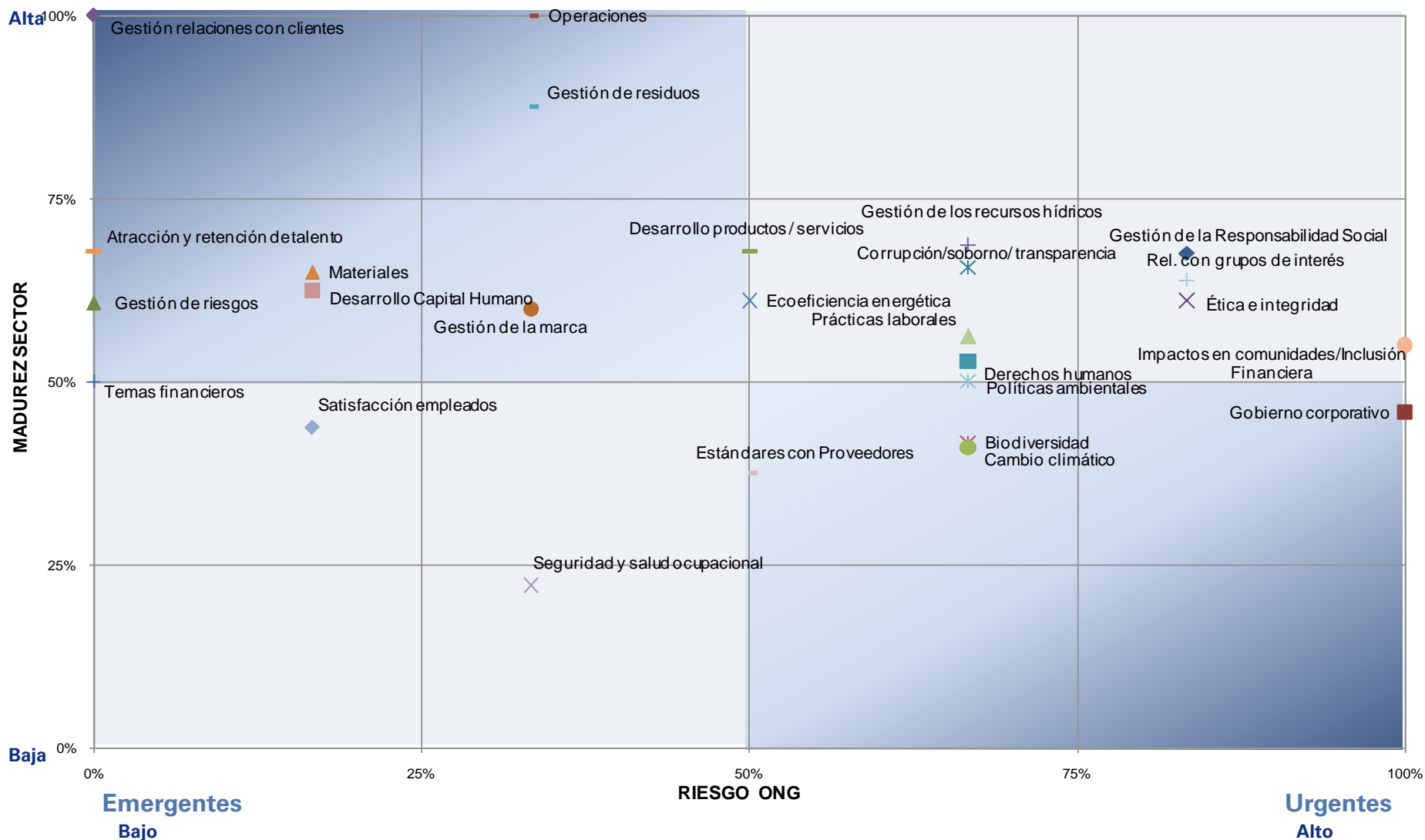
Alta
67% - 100%

Media
34% - 66%

Baja
0% - 33%

Generalizados

Necesarios



El análisis a ONGs en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones, como son:

- Identificar aspectos supervisados por terceros no controlados.
- Contar con información para cuestionar nivel de eficiencia de procesos que eviten confrontación con grupos externos.
- Analizar áreas que preocupan a grupos de interés.
- Realizar relación entre comunicados externos e interés de ONGs para informar y contener su nivel de supervisión sobre la organización.



cutting through complexity

Estudio de Materialidad Banco General

-Materialidad de los asuntos-



- El análisis conjunto de las variables de madurez y riesgo de acuerdo a los análisis desarrollados anteriormente, permiten decidir cuáles son los asuntos materiales del sector. Los asuntos materiales son situados en un mapa en función de su madurez y riesgo. La posición que cada asunto ocupa en el mapa permite sugerir el enfoque que podría adoptarse ante los mismos.
- Tras la aproximación sucesiva de los análisis anteriores, la información es consolidada para ponderar la materialidad de cada uno de los asuntos identificados.
- La materialidad es analizada de acuerdo a las dos variables identificadas al comienzo del estudio:
 - De un lado, la madurez, entendida como la atención que las compañías del sector dedican a cada uno de los asuntos.
 - Del otro, el riesgo, entendido como la atención que los temas reciben del exterior.

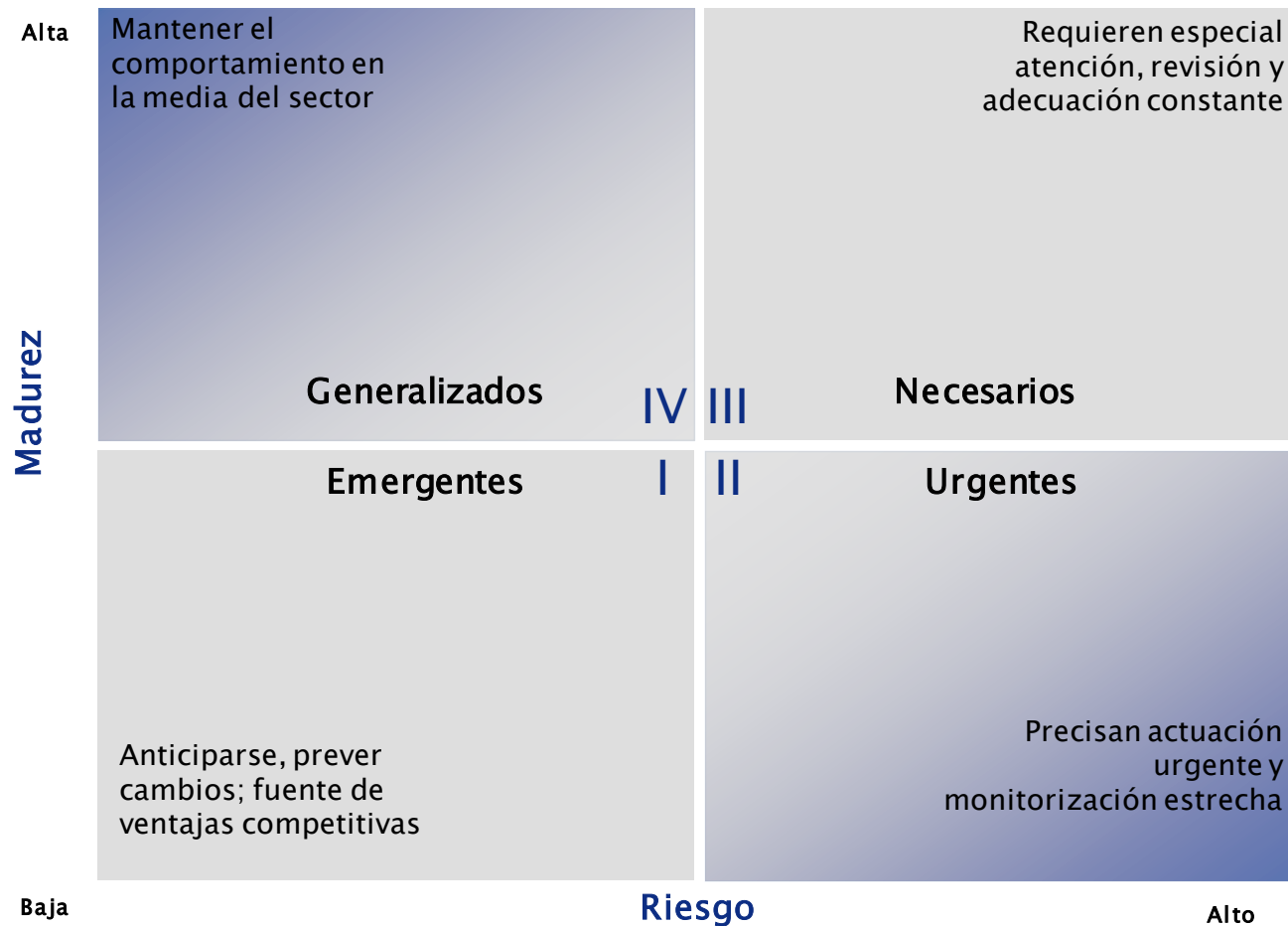
El resultado del análisis tiene como objetivo orientar a Banco General en la confirmación de los temas económicos, ambientales y sociales relevantes, así como en la identificación de aquellos temas que actualmente no formen parte de su estrategia pero que representan un área de oportunidad y/o ventaja competitiva para la empresa.

La metodología utilizada permite ubicar los distintos asuntos de sostenibilidad en un mapa en función de su madurez y riesgo.

Los cuadrantes en el mapa se dividen al objeto de clasificar los asuntos en función del enfoque que Banco General podría adoptar ante los mismos.

Los asuntos se dividen en:

- Generalizados
- Necesarios
- Urgentes
- Emergentes



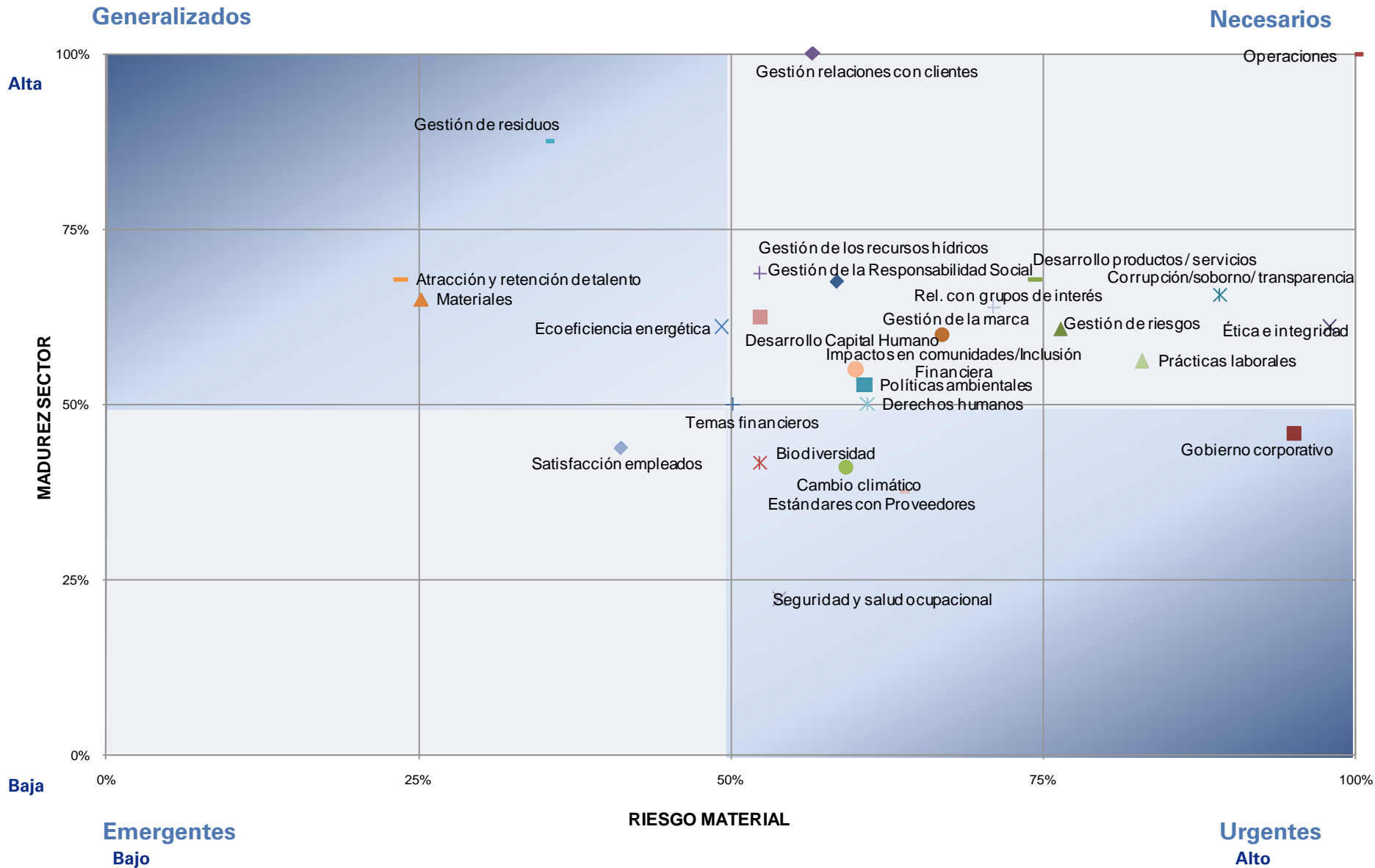
El riesgo es estimado en función de la materialidad para prescriptores sectoriales, sociales, ONG, inversores en sostenibilidad y prensa.

Materialidad de los asuntos: Consolidado del análisis efectivo

RIESGO							
	Madurez sector ajustado escala 100% GRÁFICO	Materialidad prensa ajustado escala 100% GRÁFICO	Materialidad Sectoriales ajustado escala 100% GRÁFICO	Materialidad Internet ajustado escala 100% GRÁFICO	Materialidad ONGs ajustado escala 100% GRÁFICO	Peso DJSI	Riesgo ajustado escala 100% GRÁFICO
		20%	30%	15%	15%	20%	
Dimensión económica							
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	68%	1%	33%	50%	83%	65%	58%
Gobierno corporativo	40%	4%	100%	67%	100%	69%	95%
Gestión de riesgos	52%	24%	100%	50%	0%	69%	76%
Ética e integridad	53%	0%	100%	100%	83%	67%	98%
Corrupción/soborno/ transparencia	56%	3%	83%	100%	67%	70%	89%
Gestión de la marca	60%	8%	67%	67%	33%	60%	67%
Temas financieros	50%	22%	50%	33%	0%	65%	50%
Operaciones	88%	100%	100%	83%	33%	65%	100%
Desarrollo productos / servicios	61%	5%	83%	50%	50%	65%	74%
Gestión relaciones con clientes	100%	0%	83%	17%	0%	62%	57%
Dimensión ambiental							
Políticas ambientales	44%	3%	50%	50%	67%	57%	61%
Materiales	60%	1%	17%	17%	17%	40%	25%
Ecoeficiencia energética	47%	3%	50%	33%	50%	40%	49%
Biodiversidad	33%	3%	50%	33%	67%	40%	52%
Cambio climático	21%	2%	67%	33%	67%	40%	59%
Gestión de los recursos hídricos	56%	3%	50%	33%	67%	40%	52%
Gestión de residuos	88%	1%	33%	17%	33%	40%	35%
Dimensión social							
Atracción y retención de talento	54%	1%	17%	17%	0%	45%	24%
Satisfacción empleados	25%	0%	50%	17%	17%	47%	41%
Desarrollo Capital Humano	45%	0%	67%	33%	17%	49%	52%
Prácticas laborales	42%	0%	100%	50%	67%	62%	83%
Seguridad y salud ocupacional	0%	0%	67%	50%	33%	31%	54%
Derechos humanos	30%	0%	67%	33%	67%	47%	61%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	48%	0%	50%	33%	100%	47%	60%
Rel. con grupos de interés	56%	0%	67%	67%	83%	47%	71%
Estándares con Proveedores	28%	0%	67%	50%	50%	55%	64%

Estudio de materialidad

Materialidad de los asuntos: Consolidado del análisis efectua



Clasificación



Clasificación

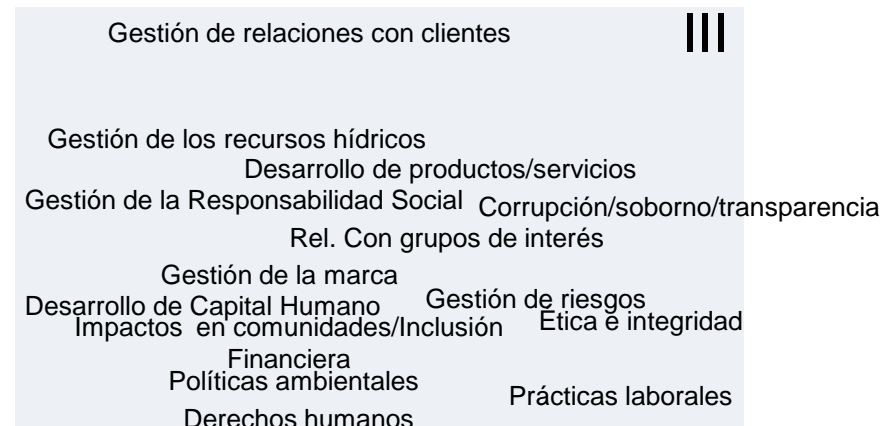
Alta

Desarrollar hasta acercarse a las mejores prácticas del sector

Precisan actuación urgente y monitorización estrecha

Baja

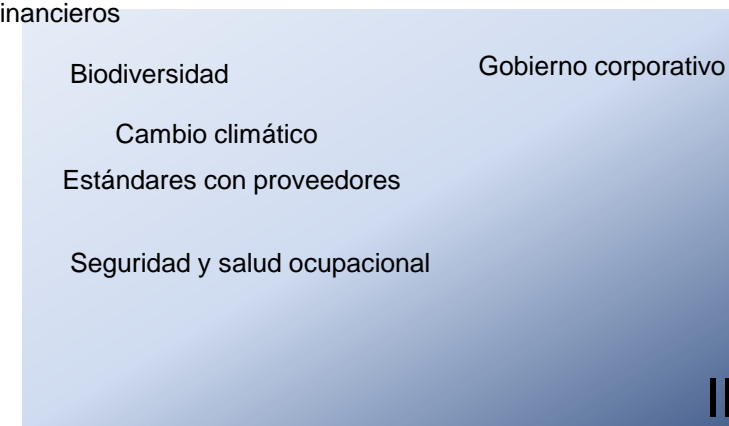
Necesarios



Madurez

Urgentes

Temas financieros



Riesgo

Alta

Conclusiones finales

- Se realizó un análisis profundo, considerando distintas perspectivas del mercado.
- Se incluyó un enfoque interno y externo que abarca la perspectiva de los grupos de interés.
- El considerar los temas materiales/relevantes dentro de su operación permiten :
 - Generar una visión a corto, mediano y largo plazo, basados en los aspectos críticos para las dimensiones económicas, ambientales y sociales, en las distintas líneas de negocio.
 - Identificar los potenciales riesgos (operacionales, regulatorios y legales, reputacionales, financieros, entre otros); con el propósito de gestionarlos y transformarlos en oportunidades de negocio.
 - Identificar las mejoras necesarias para la gestión de sus recursos.
 - Generar una imagen, fundamentada en un análisis de impactos económicos, ambientales y sociales.
 - Mejorar la percepción reputacional e incrementar la lealtad de los consumidores.

- Los temas de comunicación con respecto a las actividades relacionadas con la responsabilidad social/sostenibilidad de Banco General serán más claros y estarán alineados a la estrategia corporativa.
- Cuestionar si la estrategia del negocio incluye los temas relacionados a la estrategia de sostenibilidad, a fin de que se integren al análisis de riesgo empresarial.
- Cuestionar estatus actual del negocio frente a requerimientos futuros del mercado, clientes, reguladores, entre otros, en procesos críticos del negocio.
- Identificar a través del conocimiento de los temas materiales para cada unidad de negocio, las ventajas competitivas que puede ofrecer la sostenibilidad a Banco General.
- Proporcionar a las áreas de responsabilidad social/sostenibilidad una herramienta inicial, documento de diálogo para la planeación del desarrollo de su trabajo.
- Captura de ventaja (ventajas tangibles):
 - Aprovechar sinergias dentro del negocio.
 - Formalizar los procesos tanto de gestión como de reporte bajo prácticas eficientes.
 - Otorgar sugerencias y observaciones proactivas frente a riesgos y posibles obstáculos para el logro de los objetivos de negocio de Banco General.



SECTOR		
Gestión relaciones con clientes	100%	Alta 67% - 100%
Operaciones	88%	
Gestión de residuos	88%	
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	68%	
Desarrollo productos / servicios	61%	Media 34% - 66%
Gestión de la marca	60%	
Materiales	60%	
Corrupción/soborno/ transparencia	56%	
Gestión de los recursos hídricos	56%	
Rel. con grupos de interés	56%	
Atracción y retención de talento	54%	
Ética e integridad	53%	
Gestión de riesgos	52%	
Temas financieros	50%	
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	48%	
Ecoeficiencia energética	47%	
Desarrollo Capital Humano	45%	
Políticas ambientales	44%	
Prácticas laborales	42%	
Gobierno corporativo	40%	
Biodiversidad	33%	Baja 0% - 33%
Derechos humanos	30%	
Estándares con Proveedores	28%	
Satisfacción empleados	25%	
Cambio climático	21%	
Seguridad y salud ocupacional	0%	



RIESGO		
Operaciones	100%	Alta 67% - 100%
Ética e integridad	98%	
Gobierno corporativo	95%	
Corrupción/soborno/ transparencia	89%	
Prácticas laborales	83%	
Gestión de riesgos	76%	
Desarrollo productos / servicios	74%	
Rel. con grupos de interés	71%	Media 34% - 66%
Gestión de la marca	67%	
Estándares con Proveedores	64%	
Derechos humanos	61%	
Políticas ambientales	61%	
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	60%	
Cambio climático	59%	
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	58%	
Gestión relaciones con clientes	57%	
Seguridad y salud ocupacional	54%	
Desarrollo Capital Humano	52%	Baja 0% - 33%
Biodiversidad	52%	
Gestión de los recursos hídricos	52%	
Temas financieros	50%	
Ecoeficiencia energética	49%	
Satisfacción empleados	41%	
Gestión de residuos	35%	
Materiales	25%	
Atracción y retención de talento	24%	

	Riesgo Ajustado
Dimensión económica	
Operaciones	100%
Ética e integridad	98%
Gobierno corporativo	95%
Corrupción/soborno/ transparencia	89%
Gestión de riesgos	76%
Desarrollo productos / servicios	74%
Gestión de la marca	67%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	58%
Gestión relaciones con clientes	57%
Temas financieros	50%

Dimensión ambiental	
Políticas ambientales	61%
Cambio climático	59%
Biodiversidad	52%
Gestión de los recursos hídricos	52%
Ecoeficiencia energética	49%
Gestión de residuos	35%
Materiales	25%

Dimensión social	
Prácticas laborales	83%
Rel. con grupos de interés	64%
Estándares con Proveedores	61%
Derechos humanos	60%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	60%
Seguridad y salud ocupacional	54%
Desarrollo Capital Humano	52%
Satisfacción empleados	41%
Atracción y retención de talento	24%

	Madurez del Sector
Dimensión económica	
Gestión relaciones con clientes	100%
Operaciones	88%
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	68%
Desarrollo productos / servicios	61%
Gestión de la marca	60%
Corrupción/soborno/ transparencia	56%
Ética e integridad	53%
Gestión de riesgos	52%
Temas financieros	50%
Gobierno corporativo	40%

Dimensión ambiental	
Gestión de residuos	88%
Materiales	60%
Gestión de los recursos hídricos	56%
Ecoeficiencia energética	47%
Políticas ambientales	44%
Biodiversidad	33%
Cambio climático	21%

Dimensión social	
Rel. con grupos de interés	56%
Atracción y retención de talento	54%
Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera	48%
Desarrollo Capital Humano	45%
Prácticas laborales	42%
Derechos humanos	30%
Estándares con Proveedores	28%
Satisfacción empleados	25%
Seguridad y salud ocupacional	0%

Resultante del análisis a las empresas del sector bancario consideradas en el **benchmark**, se observa que los temas de **mayor madurez por dimensión** son:

Dimensión económica

- **Gestión relación de clientes** (Prácticas con respeto a las satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente, número de clientes, procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones, gestión de quejas, número de quejas).
- **Operaciones** (Países en que opera, gastos de operación, número de unidades de negocio, compartir mejores prácticas/experiencias, porcentaje de operación en el extranjero).
- **Gestión de riesgos** (Definición/ factores de riesgo corporativo, uso de mapas de riesgo/ procedimiento de evaluación del riesgo, estrategia de respuesta al riesgo corporativo, gestión de crisis con riesgo reputacional, procedimientos y políticas para la evaluación y el control de riesgos sociales de los clientes, herramientas de verificación previa para los financiamientos, herramientas en el crédito a evaluar otras formas de financiamiento y de inversión con riesgos ambientales, evaluación del impacto de las regulaciones ambientales actuales y futuros, auditorías internas o la verificación externa en temas ambientales, sociales y de gobierno, adopción de los Principios de Ecuador).
- **Desarrollo de productos / servicios/ responsabilidad de productos** (Información sobre los productos y servicios que se ofrecen de acuerdo a la normativa en vigor/ publicidad responsable, Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social o medioambiental específico para cada línea de negocio, productos/ servicios de inversión con enfoque en el medio ambiente, cambio climático, hipotecas verdes o líneas de crédito, políticas de inversión basadas en estándares internacionales).

Dimensión ambiental

- **Gestión de residuos** (tipos de residuos generados, residuos no peligrosos, manejo, disposición y su reciclaje).
- **Materiales** (Materiales utilizados, empleo de materiales biodegradables, materiales valorizados, campañas de reducción, reuso y reciclado, consumo de papel).
- **Gestión de recursos hídricos** (iniciativas de reducción de consumo de agua, consumo de agua reciclada y reutilizada, consumo de agua, descarga de aguas residuales).
- **Ecoeficiencia energética** (iniciativas de uso de energías alternas renovables, tipo de fuente de energía usada, consumo de energía: total, cobertura, objetivos de reducción, tendencias; consumo de energía renovable, ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia, iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía y las reducciones de energía como resultados de dichas iniciativas, viajes de negocio, km; inversiones o financiamiento a proyectos futuros vinculados a fuentes de energía renovables).

Dimensión social

- **Relacionamiento con grupos de interés** (procedimientos para establecimiento de relaciones/ diálogos con los grupos de interés, estrategia del negocio basada en análisis de grupos de interés/ educación financiera, mapa de grupos de interés, establecer canales de comunicación con las comunidades locales, participación en grupos de trabajo, personas con capacidades especiales, colaboraciones con ONGs, organizaciones nacionales, agencias internacionales; ayudas financieras recibidas de gobierno, posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividad de lobbying).

- **Impactos sociales en comunidades / Inclusión financiera** (desarrollo de planes/ programas sociales sobre impactos en las comunidades, inversión acción en la comunidad (voluntariado + obligatorio), inclusión financiera/ lucha contra la exclusión financiera/ bancarización, proyectos de comercio justo, contratación de proveedores locales, impactos económicos indirectos a las comunidades, donativos y donaciones).
- **Atracción y retención de talento** (número de empleados/ empleados por tipo de contrato, tasa de rotación, enfoque en contratación de jóvenes, proceso evaluación del desempeño del colaborador, compensación vinculado al desempeño, beneficios para empleados, plan de retiro).

Los temas anteriores poseen un alto nivel de atención por parte de las compañías analizadas del sector bancario. Esto implica que el sector esta generando estrategias y acciones enfocadas al desarrollo en practicas de Sostenibilidad. Por lo anterior, dichos temas **no deberían pasar desapercibidos** por Banco General.

Dichos asuntos necesitan un **seguimiento continuo y atento**, de manera que la organización este alineada con las exigencias del sector e identifique las áreas que le pueden representar una ventaja competitiva en la operación y en el mercado.

Resultante del **análisis de riesgo** (prensa, prescriptores sectoriales, sociales, ONGs), se observa que los temas con **mayor nivel de riesgo para el sector** analizado y al cual pertenece Banco General son:

- **Relacionamiento con grupos de interés** (diálogo con grupos de interés, participación con grupos de trabajo, mapa grupo de interés, colaboración con ONGs, educación financiera, canales de comunicación con comunidades).

- **Gobierno corporativo** (miembros del consejo, miembros independientes, mujeres miembros del consejo, remuneración del Consejo y altos directivos, presencia índices, participación de empleados en el proceso de gobierno, políticas conflictos interés auditor, contratación directivos locales, identificación accionistas mayoritarios).
- **Ética e integridad** (Valores de la compañía, publicación del código de conducta, mecanismos para cumplimiento, capacitación en cuestiones éticas, reporte de incumplimientos, etc.)
- **Impactos sociales en comunidades / Inclusión Financiera** (Desarrollo de planes estratégicos, medidas compensatorias, donativos y donaciones, proveedores locales, bancarización, inclusión financiera, etc.)
- **Corrupción / Soborno / Transparencia** (Programas de formación anticorrupción, Iniciativas de transparencia, publicación de datos, cumplimiento de leyes o estándares y códigos voluntarios, comisiones de ética, etc.)
- **Temas Financieros** (Beneficios/Beneficios netos, impuestos, margen financiero, margen de utilidad, margen bruto, margen neto, ingresos, costes operativos, salarios y beneficios sociales para los empleados, pagos a proveedores de fondos, pagos a gobiernos, inversiones en la comunidad).
- **Prácticas laborales** (Estándares internacionales, no discriminación, equidad retributiva, libertad de asociación, número de despidos, libertad de asociación, %mujeres, % mujeres directivas, etc.)

Estos temas necesitan una **atenta gestión para disminuir y/o mitigar los niveles de riesgo** de forma que las posibles amenazas que puedan generar se conviertan en oportunidades para la compañía. Por ejemplo con respecto al resto de sus competidores o bien ofrezcan la posibilidad de adelantarse a las mejores prácticas del sector.

De manera particular, **si desglosamos la relevancia** de los temas para los distintos grupos, se concluye que:

- El resultado del análisis de los **prescriptores sociales (Internet)**, tiene diversas aplicaciones, como: la identificación de posibles tendencias de regulación futura; el análisis de las principales inquietudes de dichos grupos, y en consecuencia la tendencia potencial de énfasis en su nivel de supervisión. Entre mayor sea la atención prestada por los prescriptores a ciertos temas que consideren relevantes/materiales, mayor será el riesgo que estos puedan representar para la compañía en caso de no tomar alguna acción. En este estudio, los temas identificados con alta relevancia para los prescriptores sociales son: ***Relacionamiento con grupos de interés, gobierno corporativo, ética e integridad, corrupción/soborno/transparencia, operaciones, gestión de la marca, impactos sociales en comunidades, gestión de riesgos, prácticas laborales, desarrollo de productos/servicios/responsabilidad productos.***
- Algunos usos y aplicaciones que pueden ofrecer los resultados del análisis a los **prescriptores sectoriales** son: la identificación de las preocupaciones puntuales en el ambiente de negocios de la organización; el análisis de temas comunes de interés, entre industria y prescriptores; la búsqueda de la sinergia de acción y/o difusión; la consideración de los medios de gestión y acercamiento con autoridades y diversos grupos de interés en temas específicos. En este estudio, los temas identificados con **alta relevancia** para los prescriptores sectoriales son: ***ética e integridad, impactos sociales en comunidades/inclusión financiera, relacionamiento con grupos de interés, gobierno corporativo, desarrollo de productos/servicios, responsabilidad de productos, operaciones, corrupción/soborno/transparencia, temas financieros, gestión de riesgos, prácticas laborales.***

- El análisis de los **prescriptores sociales (ONGs)** en cuanto a acciones y revelaciones significativas, tiene diversos usos y aplicaciones como son: la identificación de los aspectos supervisados por terceros no controlados; el análisis de áreas que preocupan a grupos de interés; la relación entre comunicados externos e interés de ONGs para informar y contener su nivel de supervisión sobre la organización; entre otro. En este estudio, los temas identificados con alta relevancia para las ONGs son: **gobierno corporativo, relacionamiento con grupos de interés.**
- Derivado del análisis de prensa, se identificaron los temas relacionados con el desarrollo sostenible en el sector que han tenido la relevancia suficiente como para causar impacto mediático. Lo anterior permite conocer parte del riesgo asociado con un tema. Los temas que muestran **mayor recurrencia en el análisis prensa**, deberían ser considerados para ser evaluados dentro de los factores del análisis de riesgos de la empresa. En este estudio, los temas identificados con alta relevancia para la prensa son: **relacionamiento con grupos de interés, temas financieros.**
- La realización del **análisis a inversores en sostenibilidad** nos permite comparar a Banco General con compañías de clase mundial, en su sector específico y en temas de sostenibilidad, así como entender el interés de los inversionistas con enfoque y exigencias de sostenibilidad. Asimismo, ofrece un primer marco de referencia, apropiado para el estudio de la materialidad realizado.



cutting through complexity

Anexo I Banco General

-Benchmark de las compañías del Sector-



Corrupción/soborno/ transparencia	50%	75%	88%	38%	63%	66%	88%	38%
Inclusión corrupción/soborno en código de conducta	•	•	•		•			
Iniciativas contra la corrupción/soborno/lavado de dinero	•		•	•	•			
Porcentaje y número total de unidades de negocio y analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		•	•	•				
Establecimiento de un programa corporativo en corrupción		•	•		•			
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		•	•					
Suscripción a iniciativas contra la corrupción			•					
Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	•	•			•			
Suscripción a iniciativas de transparencia/Programas	•	•	•	•	•			
Gestión de la marca	60%	60%	80%	40%	40%	60%	80%	40%
Gestión estratégica de la marca (branding, vinculo con resultados fin., Premios y distinciones	•	•	•	•	•			
Cumplimiento de leyes o estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, actividades promocionales y Establecimiento de comisiones de ética para salvaguardar cumplimiento	•		•					
Presencia / índices gestión de la marca		•	•		•			
Temas financieros	89%	22%	67%	78%	78%	50%	78%	22%
Impuestos	•	•	•	•	•			
Beneficios netos /Beneficios	•				•			
Margen financiero, margen de utilidad (profit margin), margen bruto, margen neto	•		•	•	•			
Ingresos	•		•	•	•			
Costes operativos	•	•	•	•	•			
Salarios y beneficios sociales para los empleados	•			•				
Pagos a proveedores de fondos					•			
Pagos a gobiernos (por país , ver nota a continuación)	•		•	•				
Inversiones en la comunidad	•		•	•	•			
Operaciones	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Países en que opera	•	•	•	•	•			
% de operación en el extranjero		•	•	•	•			
Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad		•	•	•	•			
Número de unidades de negocio	•	•	•	•	•			

Desarrollo productos / servicios/ Responsabilidad productos	57%	86%	86%	29%	71%	68%	86%	29%
Información clara de sobre los productos y servicios que se ofrecen de acuerdo a la normativa en vigor, / Publicidad responsable	•	•	•	•	•			
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, según su		•	•		•			
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, según su propósito.		•	•					
Interacciones con clientes / sociedades participadas / Socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades	•	•	•					
Productos / Servicios de inversión con un enfoque en el Medio Ambiente, Cambio Climático	•	•	•	•	•			
Hipotecas verdes o líneas de crédito,	•				•			
Las políticas de inversión se basan en estándares internacionales como Worldbank, IFC, ILO, UNEP FI		•	•		•			
Gestión relaciones con clientes	75%	100%	100%	75%	75%	100%	100%	75%
Prácticas con respeto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	•	•	•	•	•			
Número de clientes	•	•	•	•	•			
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones		•	•		•			
Gestión de quejas de clientes, número de quejas (Persona/dept independiente)	•	•	•	•				

Dimensión ambiental	28%	72%	64%	45%	51%	60%	78%	43%
Políticas ambientales/Sistema de gestión medioambiental	44%	44%	67%	56%	44%	53%	67%	44%
Enfoque de gestión ambiental/ Políticas corporativas	•		•	•	•			
Objetivos de la línea de negocio en relación al desempeño ambiental (Estrategia, metas)	•	•	•	•	•			
Verificaciones/certificaciones/ auditorias (ISO 14000, LEED)	•	•	•					
Estudios de impacto ambiental y evaluaciones ambientales (análisis								
Procedimientos de seguimiento, medición y de acción correctiva y preventiva del desempeño ambiental en la cadena de suministro.			•	•				
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	•	•	•	•				
Identificación de impacto/riesgo ambiental indirecto derivado de los proveedores y proveedores de servicios					•			
Gastos e inversiones ambientales		•	•	•	•			
Inversiones futuras vinculadas a iniciativas de sustentabilidad								
Materiales	40%	60%	80%	60%	60%	65%	80%	60%
Materiales utilizados		•						
Empleo de materiales biodegradables o amigables al ambiente			•					
Materiales Valorizados			•	•	•			
Campañas para la reducción, reuso y reciclado	•	•	•	•	•			
Consumo de papel	•	•	•	•	•			
Ecoeficiencia energética	11%	67%	67%	44%	67%	61%	67%	44%
Iniciativas de uso de energías alternas renovables		•						
Tipo de fuente de energía usada		•	•	•	•			
Consumo de energía: total, cobertura, objetivos de reducción, tendencias		•	•	•	•			
Consumo de energía renovable								
Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	•	•	•	•				
Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía y las reducciones de energía como resultado de dichas iniciativas		•	•		•			
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía		•	•	•	•			
Viajes de negocios (km)			•		•			
Inversiones o financiamiento a proyectos futuros vinculados a fuentes de energía renovable					•			

Biodiversidad (actuaciones para la conservación)	0%	67%	33%	33%	33%	42%	67%	33%
Implementación gestión biodiversidad; businesscase/Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		●		●	●			
Inclusión biodiversidad en planificación de proyectos		●						
Participación iniciativas internacionales			●					
Cambio climático y otras emisiones atmosféricas	0%	64%	29%	21%	50%	41%	64%	21%
Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero		●	●	●	●			
Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.		●	●	●	●			
Desglose de emisiones de GEI en relación a fuentes móviles o fijas y desglose de las fuentes móviles		●		●				
Peso de las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero					●			
Inventario de GEI; cobertura organización		●	●					
Seguimiento continuo de cumplimiento a metas de reducción de emisiones		●			●			
Verificación inventario								
Objetivos reducción		●			●			
Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		●	●					
Iniciativas de Secuestro y almacenamiento de CO2								
Participación en el comercio de emisiones					●			
Comité de Cambio climático / Participación en grupos de trabajo en temas de cambio climático		●			●			
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		●						
NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire								
Gestión de los recursos hídricos	0%	100%	75%	50%	50%	69%	100%	50%
Iniciativas de reducción de consumo de agua		●	●	●	●			
Consumo de agua reciclada y reutilizada		●						
Consumo de agua		●	●	●	●			
Descarga de aguas residuales		●	●					
Gestión de residuos	100%	100%	100%	50%	50%	88%	100%	50%
Tipos de residuos generados	●	●	●	●	●			
Residuos no peligrosos manejo, disposición y su reciclaje.	●	●	●					

Dimensión social	32%	9%	62%	53%	36%	45%	64%	9%
Atracción y retención de talento	57%	14%	71%	71%	71%	54%	71%	14%
Número de empleados / Empleados por tipo de contrato	•	•	•	•	•			
Employee turnover/Tasa de rotación	•		•	•	•			
Enfoque en contratación de jóvenes								
Proceso evaluación del desempeño del colaborador	•		•	•	•			
Compensación vinculado al desempeño					•			
Beneficios para empleados	•		•	•	•			
Share saving plan empleados/ Plan de retiro			•	•				
Satisfacción empleados	0%	0%	100%	100%	50%	100%	100%	0%
Índice satisfacción empleados			•	•	•			
Sistema para recibir consultas y quejas confidenciales de			•	•				
Desarrollo Capital Humano	57%	7%	64%	50%	29%	45%	64%	7%
Sistema de gestión de empleados y desarrollo profesional	•		•	•				
Proceso formal para establecer objetivos de desarrollo			•					
Mapa de competencias / Descripción de perfiles								
Cursos y programas de training	•		•	•	•			
Procedimientos relacionados con la formación y sensibilización del personal de la línea de negocio relativo a aspectos ambientales	•	•	•					
Entrenamiento/capacitación en cuestiones éticas	•		•	•	•			
Programa de formación anti corrupción	•			•				
Programas de formación en seguridad y salud								
Formación empleados respecto a temas de derechos humanos	•		•	•				
Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales								
Horas/asistentes/gastos de formación				•	•			
Apoyo a la educación (por ejemplo: becas)	•		•					
Colaboración universidades / escuelas			•		•			
Estudios entre empleados del clima laboral y la organización	•		•	•				

Prácticas laborales	50%	58%	92%	42%	33%	56%	92%	33%
Cumplimiento estándares internacionales de trabajo (no forzoso, no	•	•	•	•				
Firma pública de cumplimiento estándares internacionales	•		•					
No discriminación/diversidad / Personas con capacidades especiales	•		•	•	•			
% mujeres	•	•	•	•	•			
% mujeres directivas		•	•		•			
Equidad retributiva	•	•	•		•			
Diferencias salario medio hombre-mujer (por nivel en la compañía)	•	•	•					
Libertad de asociación		•	•	•				
% o número de miembros de sindicatos		•	•	•				
Número de despidos			•					
Períodos de preaviso para cambios significativos de la organización			•					
Diálogo con grupos de interés sobre condiciones de trabajo								
Seguridad y salud ocupacional	0%	56%	0%	0%	33%	22%	56%	0%
Alcance sistema de gestión de seguridad y salud		•			•			
Guías/estándares corporativos								
Fatal accident frequency/ Índice de fatalidad								
incident frequency/Índice de frecuencia		•			•			
Ausentismo		•						
Programas HIV/AIDS		•						
Monitoreo de la salud, basado en evaluación de riesgos		•						
Diseño de instalaciones y herramientas de trabajo para prevenir					•			
Análisis sistemático de incidentes robos								
Derechos humanos	40%	40%	40%	60%	60%	50%	60%	40%
Establecimiento de políticas sobre los derechos humanos	•	•		•	•			
Porcentaje del personal de seguridad formado en políticas o								
procesamientos de la organización en aspectos de derechos humanos								
Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos de sus		•	•	•				
proveedores								
Participación en iniciativas internacionales	•		•		•			
Información pública sobre implantación/políticas y compromisos con los				•	•			



cutting through complexity

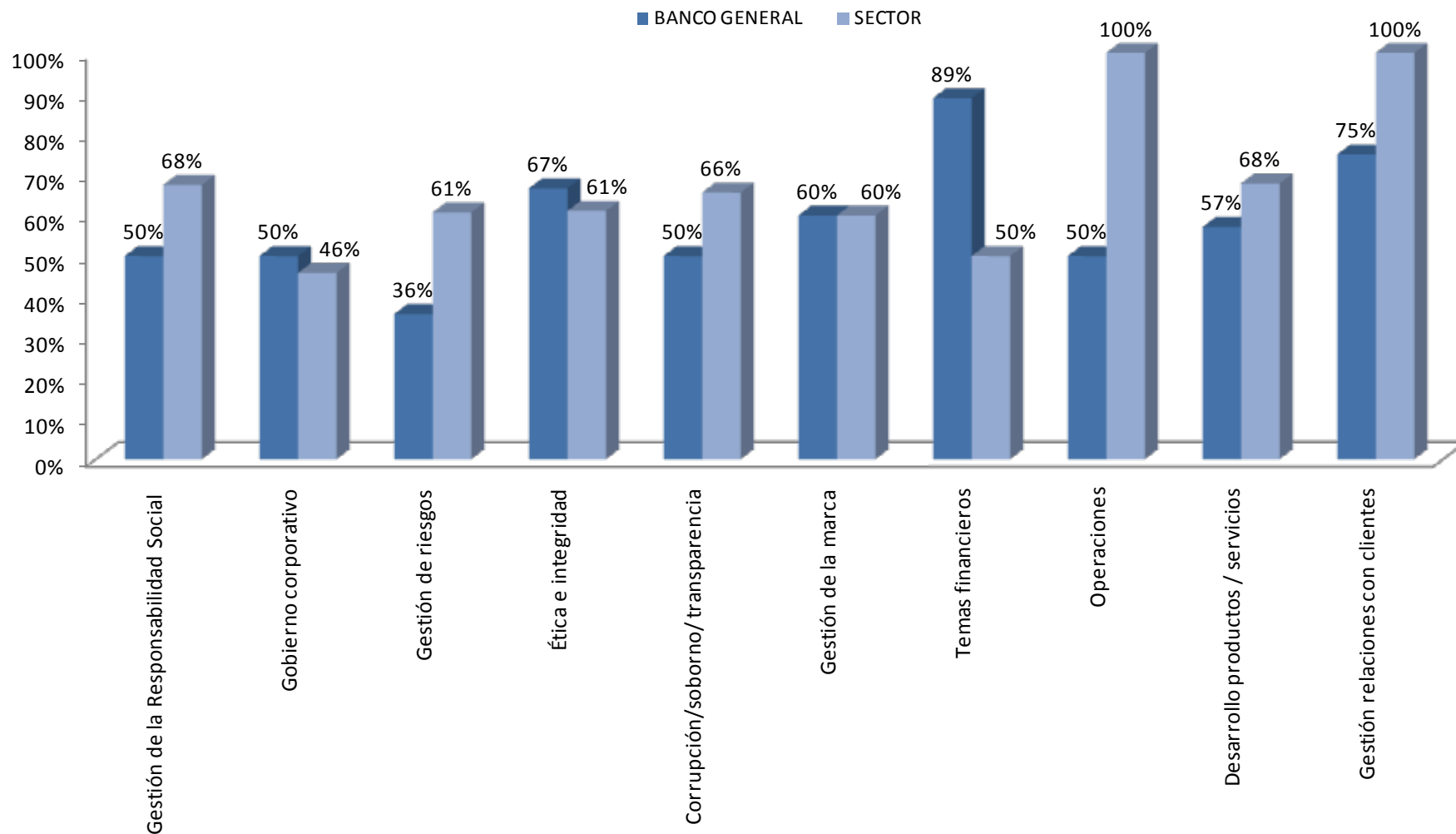
Anexo II Banco General

-Gráficos Comparativos-



Anexo II – Comparativas dimensión económica

El porcentaje reflejado es resultado del análisis realizado con información pública de las compañías del sector. Un porcentaje bajo en un tema no implica que no se gestione, solo no es público.

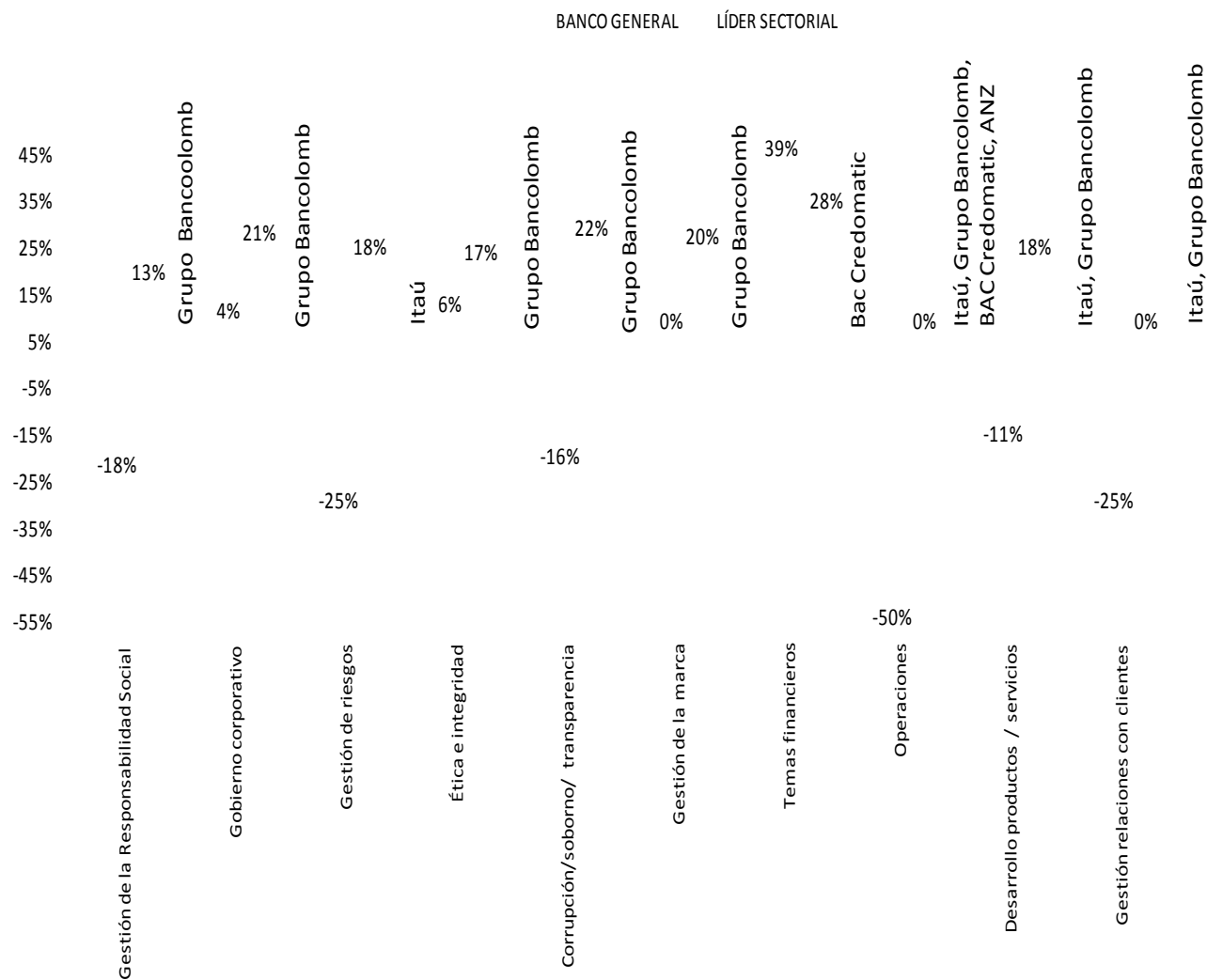


Anexo II – Comparativas dimensión económica

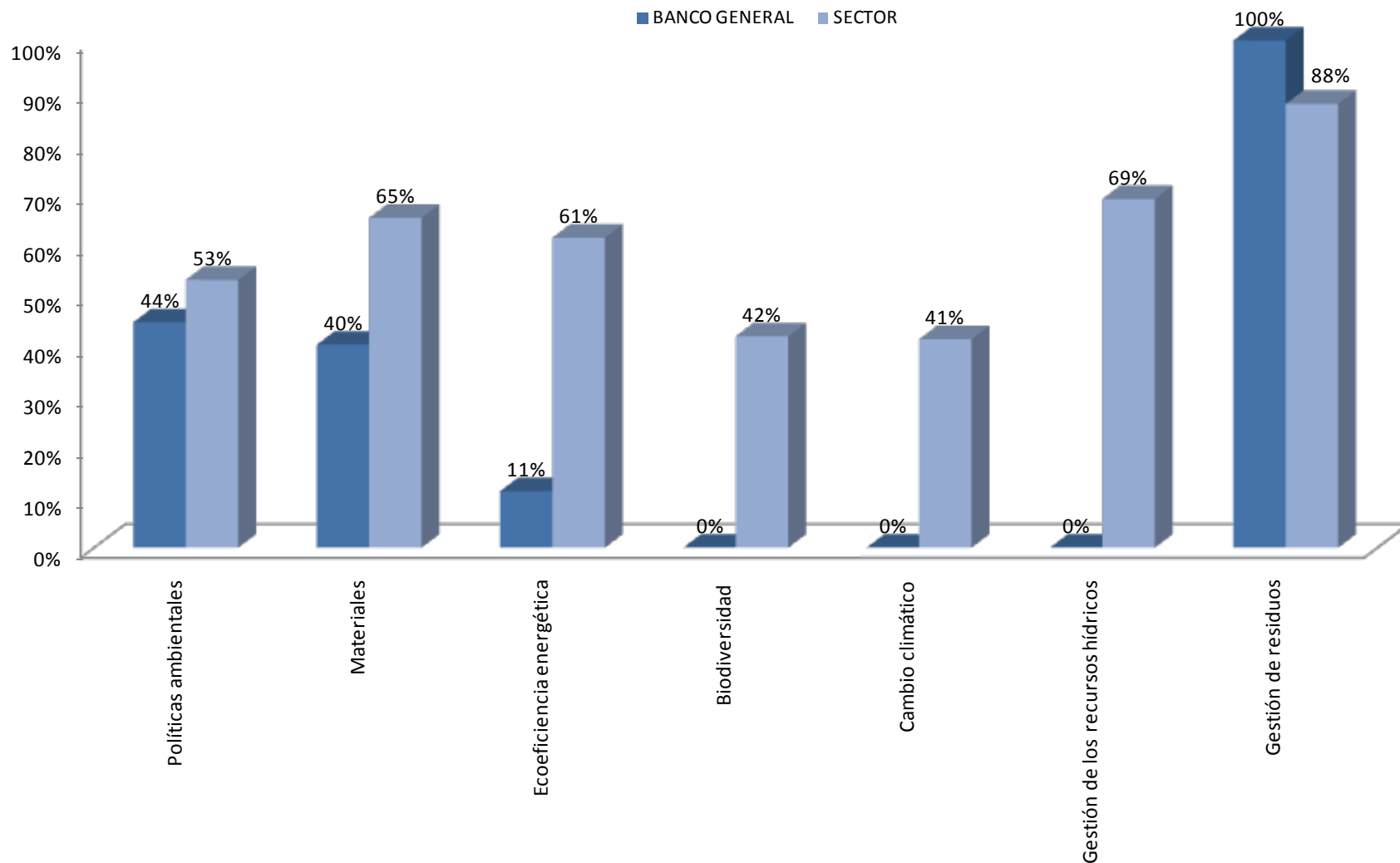
Analizando los temas de la Dimensión Económica del benchmark, con los datos de Banco General, se identificaron brechas contra la media sectorial.

Los temas con información no disponible, no reportada o incompleta son:

- Gestión de Responsabilidad Social
- Gestión de riesgos
- Corrupción/soborno/Transparencia
- Operaciones
- Desarrollo de productos
- Gestión de relación con clientes



Anexo II – Comparativas dimensión ambiental

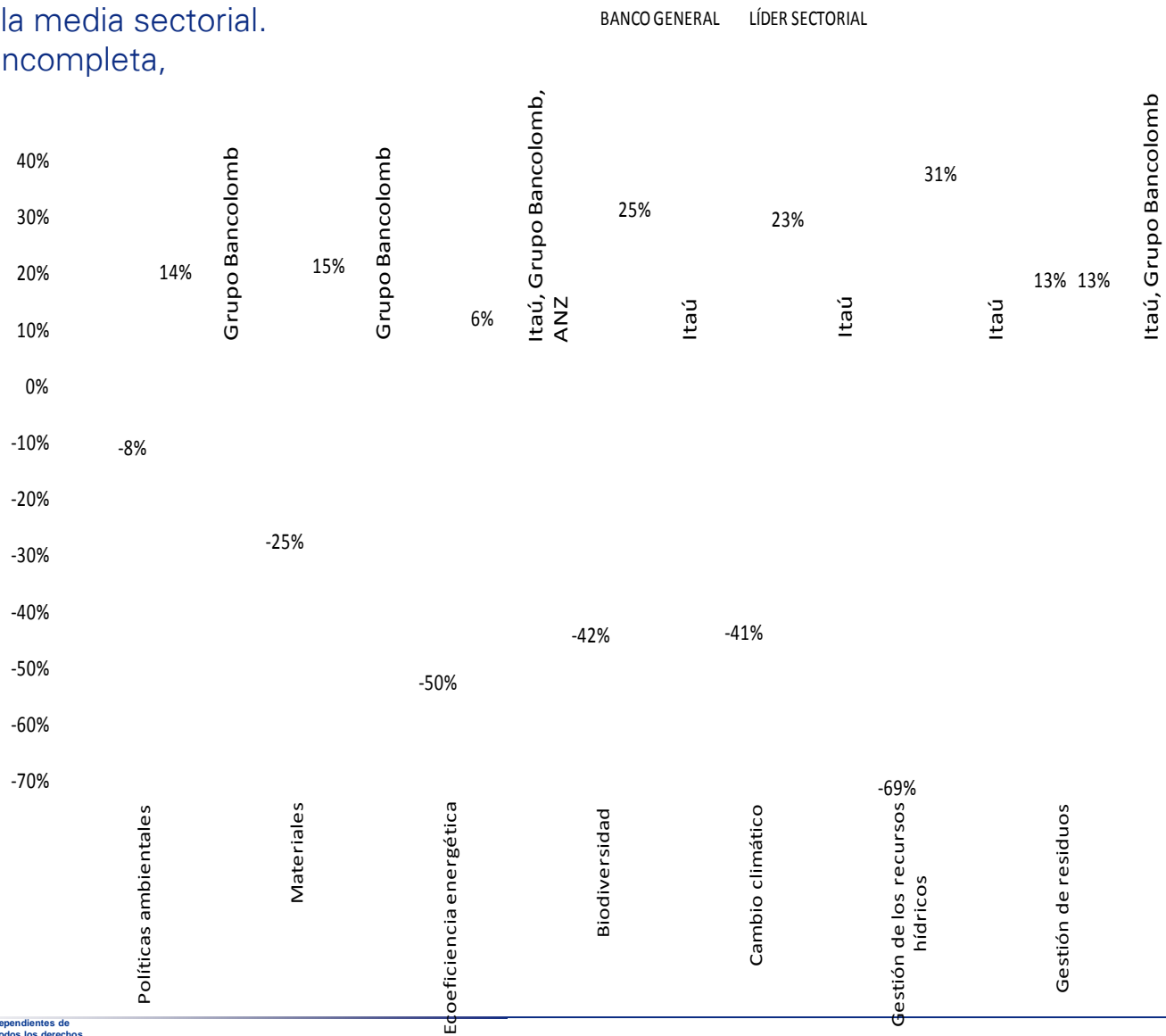


Anexo II – Comparativas dimensión ambiental

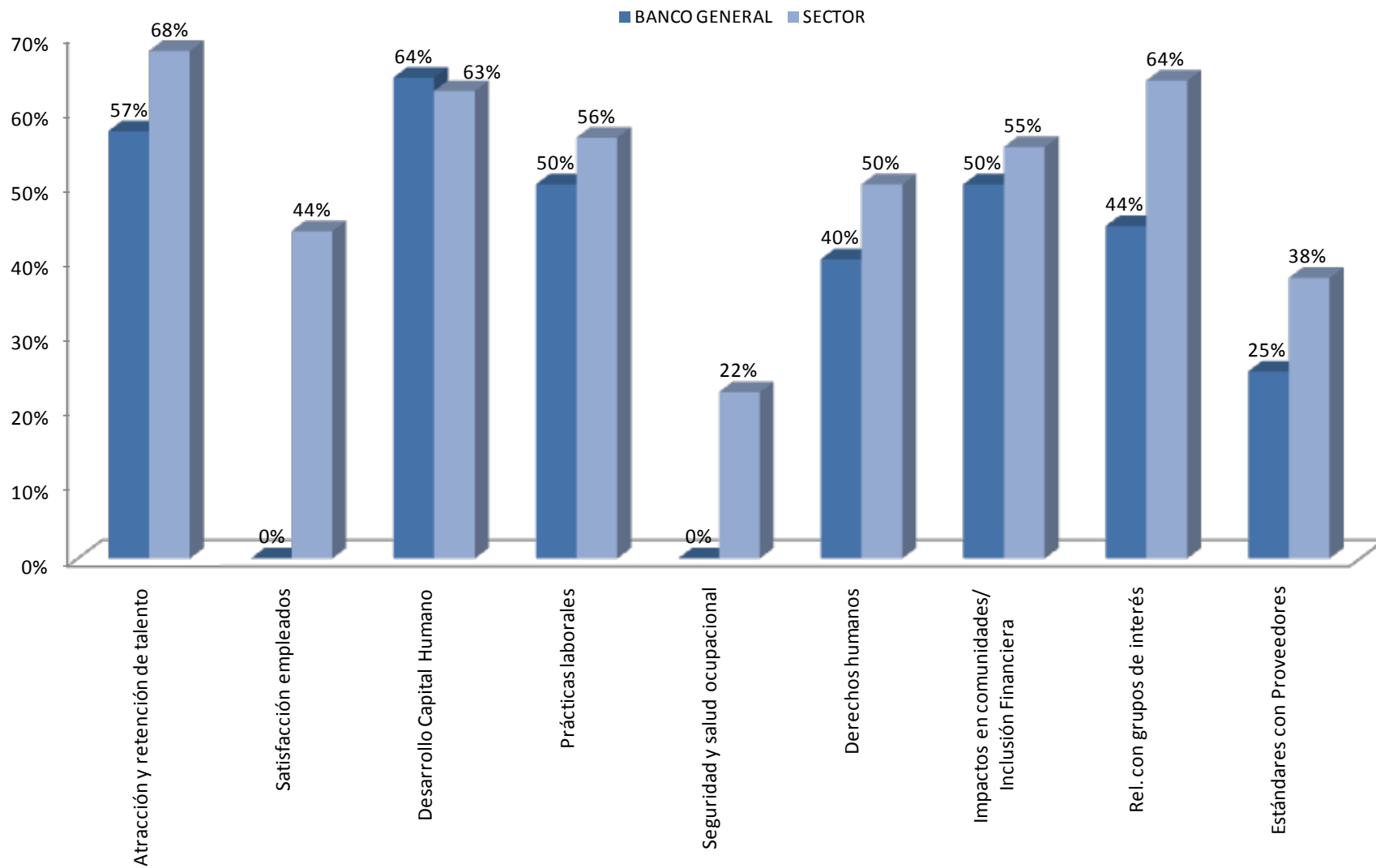
Analizando los temas de la Dimensión Ambiental del benchmark, con los datos de Banco General, se identificaron brechas contra la media sectorial.

Los temas con información incompleta, no disponible o no reportada son:

- Políticas ambientales
- Materiales
- Ecoeficiencia Energética
- Cambio climático
- Gestión de los recursos hídricos.



Anexo II – Comparativas dimensión social

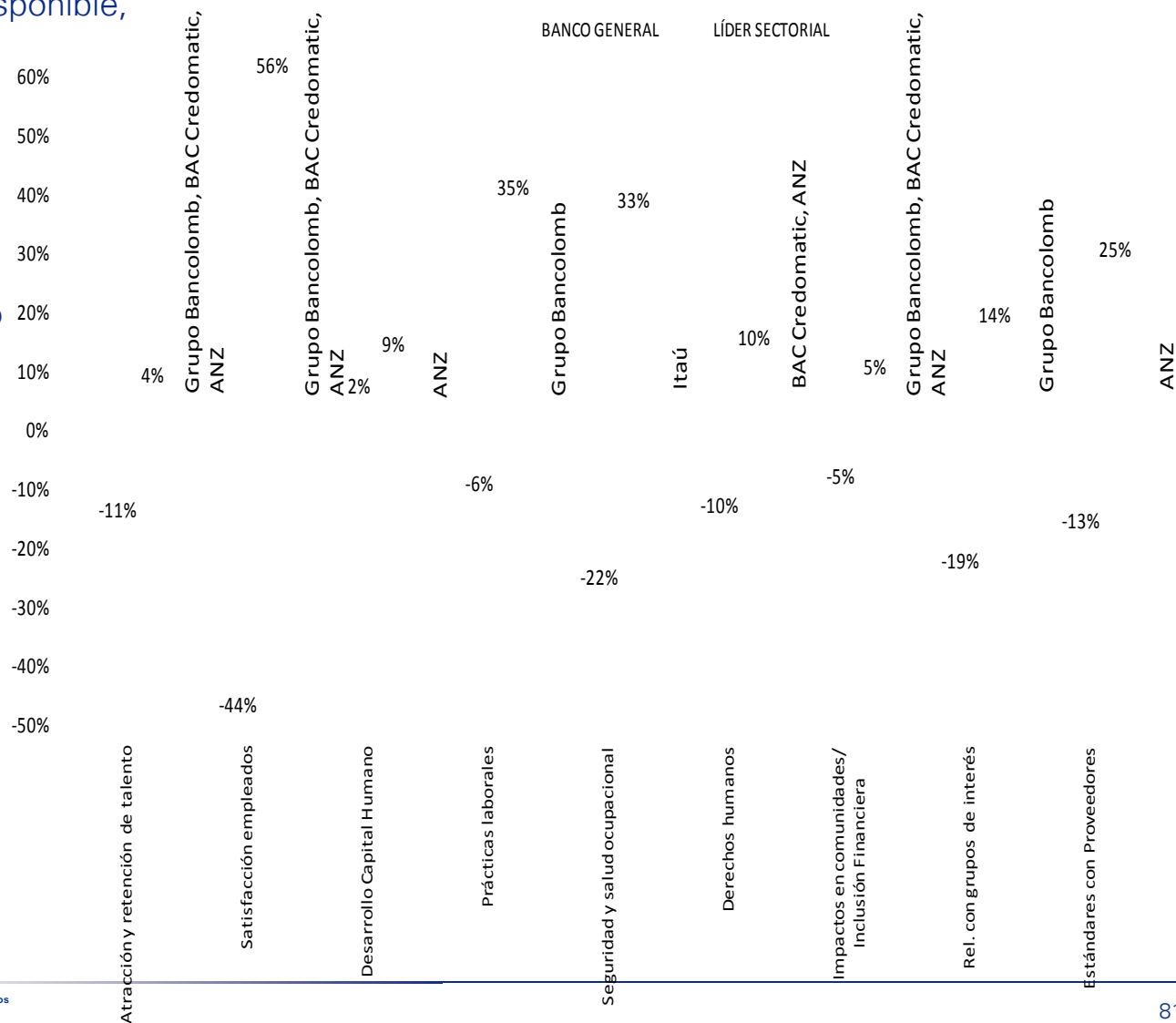


Anexo II – Comparativas dimensión social

Analizando los temas de la Dimensión Social del benchmark, con los datos de Banco General, se identificaron brechas contra la media sectorial.

Los temas con información no disponible, no reportada o incompleta son:

- Atracción y retención de talento
- Satisfacción de empleados
- Desarrollo de Capital Humano
- Prácticas laborales
- Seguridad y salud Ocupacional
- Derechos humanos
- Impactos sociales/Inclusión Financiera
- Relaciones con grupos De interés
- Estándares con proveedores





cutting through complexity

Gracias

**Los principales contactos de KPMG
en relación con este informe son:**

Jesús González

Partner

jesusgonzalez@kpmg.com.mx

Laila Bravo

Manager

lailabravo@kpmg.com.mx

Jessica Domínguez

Manager

jessicadominguez@kpmg.com.mx

55 52 46 84 10

www.kpmg.com.mx