



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

2023



Banco General

Índice

I. Mensaje del Presidente	03	VII. Social	18
II. Sobre este Reporte	05	Nuestra gente	18
III. Quiénes Somos	06	Inclusión financiera	25
IV. Nuestro Enfoque	08	Relación con los clientes	27
		y proveedores	
VI. Ambiente	11	Fundación	28
Cambio climático	12	Sus Buenos Vecinos	
Financiamiento verde	14		
Economía circular y otras	15	VIII. Gobernanza	34
prácticas responsables		Gobierno corporativo	34
Riesgo ambiental y social	17	Cultura ética y manejo	35
		del riesgo	
		Índice de contenido del	38
		Global Reporting Initiative	
		Índice de contenido de los	43
		Principios de Banca Responsable	



“Con la comunidad, continuamos trabajando con una visión a largo plazo”.

Raúl Alemán

I. Mensaje del Presidente

El 2023 fue un año complejo dado el aumento experimentado en las tasas de interés a nivel internacional, lo que tiene un impacto en los clientes y el manejo de los activos y pasivos del balance de situación; sin embargo, **Banco General logró en este entorno presentar al 31 de diciembre de 2023 los estados financieros más sólidos de su trayectoria**, con una robusta capitalización medida en patrimonio a total de activos de 16.1%, un sólido índice de liquidez primaria de 28.4% y un fuerte nivel de reservas que cubre en 126% nuestros préstamos vencidos y atrasados.

En la actualidad el banco atiende a más de 1,725,000 clientes, lo que se traduce en que **el 52% de los panameños en mayoría de edad cuentan con una relación con Banco General**. Esto demuestra la gran confianza depositada en la institución y nos impone la aún mayor responsabilidad de continuar operando la organización con disciplina financiera, agilidad y visión a largo plazo.

En el 2023 iniciamos la ejecución de nuestra estrategia de Banca Responsable, que fue desarrollada como parte del Plan Estratégico de Negocios 2023-2025, y que toma en cuenta el contexto social y económico de nuestro país.

En el área ambiental, para lograr nuestro objetivo de reducir 33% nuestra huella de carbono al 2025, colocamos paneles solares en 9 nuevas sucursales a lo largo del país que ya están generando energía renovable e iniciamos el reemplazo de nuestra flota de autos, con 7 nuevos autos eléctricos. Adicionalmente, en 2023 contratamos a una empresa consultora quien nos ayudará a ampliar nuestra estrategia ambiental en 2024, para incluir el

riesgo climático en nuestras decisiones de negocios y medir nuestra huella de carbono financiada para trazarnos metas hacia el carbono cero. Además, estamos avanzando hacia la meta de financiar mínimo \$105MM para paneles solares a nivel empresarial y ya hemos desembolsado más de \$19MM, ayudando a nuestros clientes a ser parte de la transición energética.

A nivel interno, seguimos comprometidos con ofrecer a nuestros colaboradores un lugar de trabajo sano, retador e inclusivo. Para ello, en 2023 expandimos nuestro Centro Operativo en Panamá Oeste, duplicando nuestra capacidad a 332 puestos de trabajo, beneficiando a más de 300 colaboradores que no tienen que movilizarse a la ciudad y mantuvimos modelos de trabajo híbrido para diversas áreas. A nivel de capacitación, capacitamos a más de 5,270 colaboradores en nuestra Universidad Corporativa con programas educativos de primer nivel a nivel nacional e internacional.

En cuanto a nuestra meta de seguir impulsando la inclusión financiera, en el 2023 nuestra transaccionalidad digital aumentó 45% comparada al 2022, marcada por un acelerado crecimiento en el uso de nuestro app y de Yappy, donde alcanzamos un promedio de 1 millón de transacciones al día con más de 1.4 millones de clientes. Seguimos así profundizando la inclusión financiera en nuestro país, robusteciendo el ecosistema de pagos digitales y dándole acceso a la banca a muchos panameños.

Con la comunidad, continuamos trabajando con una visión a largo plazo, y en 2023 hicimos donaciones por más de \$8MM a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, que atiende problemáticas sociales prioritarias de nuestro país, especialmente en educación.

Iniciamos las operaciones del Centro ¡Supérate! en Santiago de Veraguas, atendiendo a 57 estudiantes con educación en inglés, informática y valores y estamos construyendo un nuevo edificio que inauguraremos en 2024 y atenderá a 180 estudiantes anualmente; además, en el 2023 inauguramos el nuevo edificio del Colegio Federico José Humbert que hoy día atiende a más de 725 niños y niñas en Burunga, Arraiján; también continuamos con nuestros múltiples programas de becas, expandimos el Centro Mejorando Mi Comunidad en Juan Díaz y seguimos apoyando a más de 110 organizaciones sin fines de lucro.

En el 2024 continuaremos afinando cada vez más la forma en que medimos nuestro progreso en todos estos temas, siempre alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable, que nos dan guía sobre las mejores prácticas y formas de medir nuestro progreso en estos ámbitos.

Raúl Alemán

Presidente





II. Sobre este Reporte

Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2023 y metas propuestas para los próximos años.

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

Verificación externa

La información incluida en este Reporte de Banca Responsable, periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, ha sido verificada por KPMG, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, con el alcance indicado en su Informe de Verificación que se encuentra al final de este Reporte. KPMG también es responsable de la auditoría de los Estados Financieros Consolidados de Banco General, S.A. y Subsidiarias.

Alcance del Reporte

Este Reporte cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 y se hace anualmente; el último Reporte fue publicado en 2022.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Reporte ASG 2023 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.



En este reporte, no hay actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores. En este reporte y en el cuadro de indicadores GRI, consideramos como comunicad local a Panamá. Para preguntas o sugerencias, puede contactar al área de Comunicaciones Corporativas y Desarrollo Social (jsouter@bgeneral.com).

III. Quiénes Somos

Banco General, S.A. fue fundado en 1955 como el primer banco privado de capital panameño y su sede central es en Panamá.

El Banco opera bajo Licencia General otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual le permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior. 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.

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).



\$18,731,606,851

Total de Activos

\$2,927,346,618

Patrimonio Total

\$680,716,213

Utilidad Neta

+1.7MM
Clientes

72
Sucursales

+1.4MM
Clientes Afiliados al App

+23,000
Clientes Afiliados a Yappy Comercial

+4,900
Colaboradores

625
Cajeros Automáticos

+1.4MM
Personas Afiliadas a Yappy

Banco General y Subsidiarias

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

BG Trust, Inc.
Administración de fideicomisos en Panamá

Profuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S.A.
Administración de fondos de pensiones y cesantías

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

BG Investments Co., Inc.
Casa de valores y administrador de inversiones

Banco General (Costa Rica), S.A.
Banco universal

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

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2023



EUROMONEY

Best Corporate Bank in Panama

Best Bank for ESG in Panama

LATINFINANCE

Bank of the Year - Panama

THE BANKER

Bank of the Year - Panama

MERCO

2^{da} Empresa con mejor reputación en Panamá

Empresa más responsable en términos ASG en Panamá

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.

Desde hace más de 65 años, Banco General ha llevado a cabo sus operaciones con una férrea disciplina financiera, una cultura corporativa basada en valores, y un compromiso de servir con excelencia al cliente y a la comunidad. Estos son los preceptos que definen nuestro éxito y trayectoria.

Todos los productos y servicios ofrecidos por Banco General, así como los términos y condiciones de dichos productos y servicios, están detallados en nuestra página web www.bgeneral.com. En el área de Banca de Consumo, Seguros y Fondos de Pensión y Cesantía, Banco General sirve a todos los segmentos de población y en el área empresarial, a empresas de todos los tamaños; es una cartera diversificada.

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

Compromisos de Banca Responsable



United Nations
Global Compact



UNEP
FINANCE
INITIATIVE
PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

Desempeño Económico

Desempeño Económico	2022	2023
Valor Económico Directo Creado (Ingresos menos provisiones más comisiones netas)	\$1,205,629,331	\$1,457,618,165
Valor Económico Distribuido	\$956,570,379	\$1,210,934,102
Costos de Operación	\$147,778,437	\$141,761,230
Salarios y Beneficios para Colaboradores	\$170,970,910	\$189,660,469
Pagos a Proveedores de Capital	\$559,315,052	\$763,628,507
Pagos a Gobiernos (por País)		
Panamá	\$69,351,129	\$103,409,841
Costa Rica	\$1,898,718	\$1,959,204
Inversión en la Comunidad	\$7,256,133	\$10,514,851
Valor Económico Retenido	\$249,058,952	\$246,684,063
Dividendos Pagados	\$295,038,710	\$443,000,000
Impuestos Diferidos	\$5,841,254	\$8,967,850
Utilidad Neta	\$538,256,408	\$680,716,213

IV. Nuestro Enfoque

Desde su fundación en 1955 como el primer banco privado de capital panameño, Banco General ha jugado un rol importante en la plaza bancaria y en el país como líder del sector, impulsando la responsabilidad empresarial como una ventaja competitiva.

Hoy más que nunca, siendo el banco privado más grande del país, entendemos la gran responsabilidad que tenemos con todos nuestros grupos de interés y la importancia que tienen los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la operación del negocio, ya que estos representan riesgos y oportunidades para el mismo.

En 2001, Banco General fue la primera empresa panameña en firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas; en 2019 firmamos los Principios de Banca Responsable; y, en 2023 iniciamos con la ejecución de un Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025, afinando así nuestra capacidad de medir nuestro progreso.

Adicionalmente, Banco General tiene como objetivo impulsar la adopción de criterios ASG en el sistema bancario panameño. Por ello, por dos años consecutivos hemos presidido a través de un ejecutivo la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá. Además, en el 2018 fuimos miembros fundadores del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria, que hoy está formada por 20 bancos.

Desde la Comisión de Sostenibilidad también formamos parte del Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles de Panamá y hemos formado parte activa de la constitución de la personería jurídica del Grupo. En el 2023, este grupo propuso y está participando directamente en crear una Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, que nos ayude a todos los bancos a gestionar el tema. Se espera que esta Taxonomía, desarrollada por el Ministerio de Ambiente con expertos internacionales, se lance en el primer trimestre del 2024.



¿Cómo priorizamos nuestros enfoques ASG?

Como reportamos el año pasado, para poder desarrollar una gestión de responsabilidad empresarial enfocada y con objetivos claros, desarrollamos un Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025, cuyos ejes de acción están basados en:

- 1. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.**

- 2. Diversos planes de desarrollo de nuestro país que buscan resolver los problemas sociales y ambientales más apremiantes.**

- 3. Conversaciones con nuestros grupos de interés.**

- 4. Análisis de Impacto de los Principios de Banca Responsable que nos dan una clara señal de los riesgos y oportunidades en las áreas sociales, ambientales y de gobernanza.**

- 5. La madurez de ciertos criterios en nuestro contexto de negocios.**

- 6. Estudio de Materialidad**

En el 2023 hemos avanzado en el Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025 y explicaremos cómo en este Reporte, pero también hemos detallado un poco más los objetivos de ciertas áreas para medirlos mejor.

Nuestros temas materiales se concentran en Cambio climático, Inclusión financiera y educación, sin embargo, hay otros temas definidos en nuestro [Estudio de Materialidad](#) como gobierno corporativo, prácticas laborales y gestión de riesgo que siguen siendo importantísimos para la Banca y que reportamos en este informe. Cabe destacar que en 2024 realizaremos un nuevo estudio de materialidad para actualizar el vigente.

Dicho esto, 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.

Análisis de Impacto:

Principios de Banca Responsable

Realizamos un segundo ejercicio de Análisis de Impacto con la herramienta de los Principios de Banca Responsable a noviembre del 2023, que nos ayuda a entender dónde tenemos mayores riesgos y dónde podemos tener un mayor impacto según están distribuidas nuestras carteras empresariales y de consumo. En este segundo ejercicio, no hay cambios significativos en nuestras carteras, por lo cual nos mantenemos con nuestras áreas de enfoque.

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

Grupo de Interés	Método de Comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	El 24 de abril de 2023 se realizó la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG.
	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes. La oficina se encuentra ubicada en Torre Banco General.
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	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 al Código de Ética y Conducta de forma anónima.
Clientes	Buzones de sugerencias en sucursales y sitios web	Permanente	Las sugerencias depositadas en buzones o que se envían por el sitio web son recibidas y evaluadas por el área de Servicio al Cliente.
	Redes sociales	Permanente	Las consultas y quejas recibidas por redes sociales son canalizadas a través del área de Atención a Clientes (centro de llamadas).
	Encuestas personalizadas afuera de sucursales	Trimestral	Son realizadas por un proveedor externo y analizadas por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a Clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat y WhatsApp	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a Clientes a través de www.bgeneral.com .
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	En el 2023 visitamos el 38% de programas y proyectos sociales que apoyamos así como nuevos proyectos.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas OSFL para atender solicitudes e inquietudes.
Entidades Regulatoras	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:

Al tomar en cuenta los criterios antes mencionados, en 2023 iniciamos con la ejecución del Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025 que está enfocado en tres grandes áreas:

Cambio climático

Reducir la huella de carbono de nuestra propia operación en 33% para 2025 (año base 2021).

Acciones tomadas en 2023

- Instalación de paneles solares en 9 oficinas.
- Inicio de reemplazo de la flota de autos con la compra de siete autos eléctricos.
- Cambio de equipos de aire acondicionado y lámparas LED.

Hemos reducido 9.02% del 33%, del 2021 al 2022

[Ver más en Huella de Carbono](#)

Ser carbono neutral en nuestra propia operación para 2025.

Acciones tomadas en 2023

- Seguimiento al lanzamiento del Mercado de Carbono en Panamá para compensación.

[Ver más en Huella de Carbono](#)

Financiar \$105 millones en energía solar en la cartera empresarial para 2025.

Acciones tomadas en 2023

- Impulso al financiamiento de paneles solares para empresas.

\$19MM

Invertidos

\$105MM

[Ver más en Financiamiento Verde](#)



Inclusión financiera

Creer y fortalecer nuestro Programa de Educación Financiera impactando a más personas: 10 mil al 2025.

Acciones tomadas en 2023

- Crecimiento del programa de charlas de educación financiera.
- Rediseño del sitio web de educación financiera.

2,439

Personas

10,000

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

Acciones tomadas en 2023

- Lanzamiento y crecimiento del producto "préstamo digital".
- Lanzamiento de Yappy app, plataforma de pagos digitales fuera del app de Banco General.
- Desarrollo de un índice de inclusión financiera con analítica de datos.
- Definición de objetivo específico de inclusión: Brindar mayor acceso al crédito a personas de bajos ingresos incrementando en un 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito, llámese Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y/o Préstamos Digitales, en nuestros segmentos masivos* al 2026.

*Segmentos masivos se refiere a clientes con un ingreso mensual menor a \$1,000.



Inversión en educación

Invertir \$10 millones en programas de educación en Panamá al 2025, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

\$4.1MM

Invertidos

\$10MM

Acciones tomadas en 2023

- Inversión de \$4.1 MM en programas educativos que incluyen:
 - Inicio de operación de Centro ¡Supérate!
 - Otorgamiento de becas.
 - Inauguración de nuevo edificio en el Colegio Federico José Humbert.



VI. Ambiente

Cuando consideramos los criterios ambientales, Banco General toma en cuenta su impacto en el ambiente, pero también cómo el cambio climático y otros retos ambientales afectan al negocio. Sabemos que esta doble materialidad es necesaria para tener una visión integral de impacto.

Panamá, un país con una posición geográfica particular, con gran biodiversidad y áreas boscosas, está enfrentando varias crisis ambientales relacionadas al manejo de desechos, la escasez de agua y la deforestación. Además, cuenta con un Plan Nacional de Acción Climática y sabemos que tenemos que alinearnos con el contexto y los planes de nuestro país y así lo hemos hecho.

Por ello hemos priorizado especialmente el tema de Cambio Climático y Economía Circular, y en 2023, como parte de nuestro plan de banca responsable, por primera vez nos adentramos en el proceso de contratación de una consultoría climática para lograr tres metas:

1. Incorporar formalmente el riesgo climático a nuestro proceso de riesgo.

2. Medir nuestra huella de carbono financiada y poner metas de descarbonización de la cartera.

3. Fortalecer nuestra gobernanza climática.

Al cierre de 2023, luego de un proceso de licitación y estudio de propuestas, fue escogido el consultor y en 2024 iniciamos el proceso cuyos resultados reportaremos en el próximo Reporte.



Cambio climático: Cómo reducimos nuestra huella de carbono

Como mencionamos, nos hemos puesto metas concretas para la reducción de la huella de carbono de nuestra propia operación (Alcance 1 y 2) en un 33% para el 2025 (tomando como base el año 2021) y ser carbono neutral a través de la compensación para el año 2025. Sin embargo, estos esfuerzos los hemos venido realizando desde el 2020 y en la actualidad ya vemos una reducción de nuestra huella de carbono.

La medición de nuestra huella y los esfuerzos de reducción los calculamos con la metodología brindada por el Ministerio de Ambiente de Panamá en su programa Reduce tu Huella Corporativa, impulsado por la Dirección de Cambio Climático. [\(ver Herramienta de Cálculo\)](#)

La meta la desarrollamos alineados al Plan Nacional de Acción Climática de Panamá y la Contribución Determinada de Reducción de Gases de Efecto Invernadero a Nivel Nacional de Panamá, el cual prioriza el sector Energía y compromete al país a reducir hasta 10 millones de toneladas de CO2 del 2022 al 2030. Por ello, nos hemos comprometido a enfocarnos en nuestro consumo energético y hacer una transición a energía renovable. En el 2023 recibimos los reconocimientos INVENTARIO+ y REDUCCIÓN+ por parte del Ministerio de Ambiente por participar en dicho programa al calcular nuestra Huella de Carbono 2021 y hacer esfuerzos por reducirla, utilizando un organismo de verificación aprobado por Mi Ambiente.

¿Qué estamos haciendo y qué hemos logrado?

En 2023 instalamos paneles solares en 9 nuevas sucursales, para un total de 13 oficinas que ya están funcionando con energía fotovoltaica. Con ellos estamos generando 1,922.9 MWh anual de energía renovable, lo que equivale a reducir las emisiones en 198.06 toneladas de CO2 anual.



En 2024 tenemos planeado instalar paneles en 17 sucursales nuevas, lo que equivaldrán a un total de 1,200 KW adicionales a nuestra capacidad instalada, por lo tanto, al finalizar con estos proyectos tendremos un total de 2.80 MW instalados en energía fotovoltaica.

Adicionalmente, en 2023, continuamos reemplazando lámparas fluorescentes por lámparas LED y cambiando unidades de aire acondicionado a las más eficientes del mercado. También, a finales de 2023 compramos 7 carros eléctricos, lo que representará una disminución en nuestras emisiones de CO2 en 17.65 toneladas anuales.

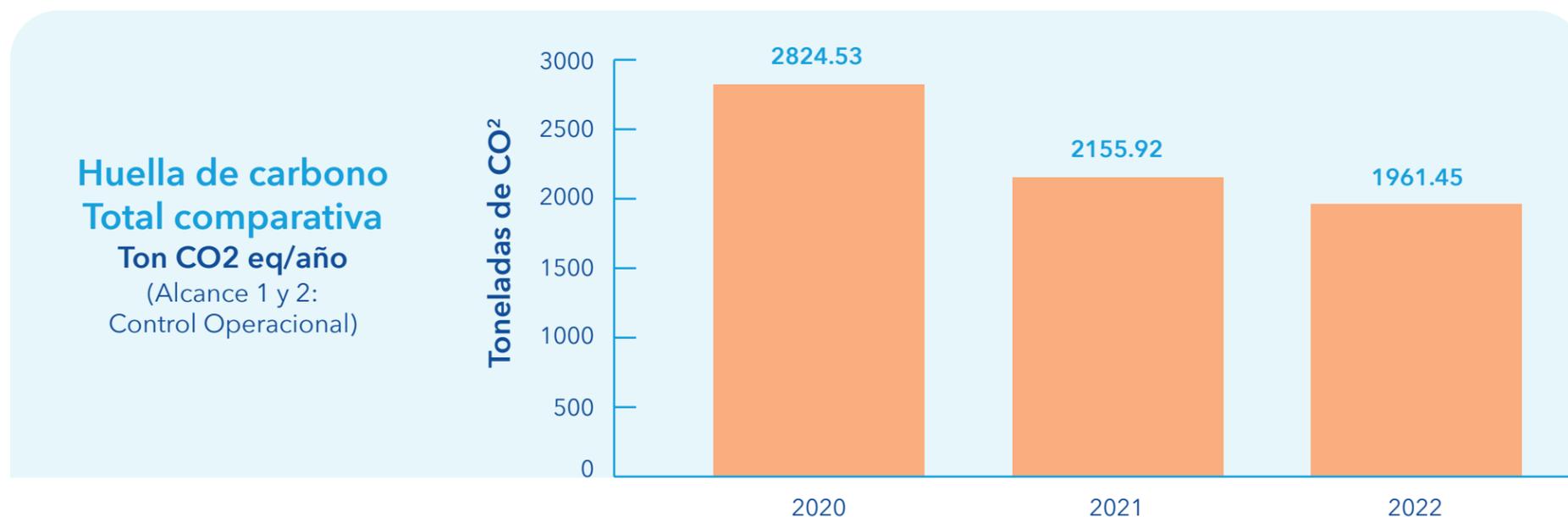
En el mes de septiembre de 2023 instalamos un sistema de calentamiento de agua solar con capacidad de 1,000 litros, para apoyar en las labores de cocina del Centro Operativo (lavaplatos, limpieza, lavado de alimentos, etc.). Este sistema pre calienta el agua antes de circularla por el calentador a gas, disminuyendo el uso de gas LP. Bajo el mismo, se espera reducir un aproximado de 3.4 toneladas de CO2 al año.

Como podemos apreciar en la siguiente tabla, desde el 2020 hemos tenido una disminución significativa de nuestras emisiones a pesar de que la cantidad de colaboradores ha aumentado, por lo que no solamente estamos reduciendo nuestras emisiones sino también estamos siendo más eficientes.

En este reporte, estamos reportando la Huella de Carbono 2022, ya que preferimos esperar la publicación del factor de conversión 2023 del país, proveído por el Ministerio de Ambiente cada año; sin embargo, sabemos que hemos aumentado nuestra capacidad de generación de energía fotovoltaica y que la tendencia que venimos viendo desde 2022 continuará. Reportaremos la huella en nuestra página web cuando sea brindado el factor de conversión.

Fuente de Emisión de GEI	2020	2021	2022
Energía Eléctrica *	2,005.53	1,357.62	1,329.92
Fuentes Estacionarias Combustible y lubricantes de generadores, GLP, extintores	35.29	39.18	87.78
Fuentes Móviles Combustible, lubricantes y extintores de flota	198.13	297.56	282.77
Fuentes Fugitivas Gases refrigerantes HFC	533.98	448.87	248.29
Fuentes en Proceso Fertilizantes	51.88	12.69	12.69
HUELLA CARBONO TOTAL	2,824.53	2,155.92	1,961.45
Número de empleados*	4,235	4,224	4,410
Ton CO2 eq x empleado	0.66	0.51	0.44

Factor de emisión utilizado en el 2020: 0.152 kgCO2 eq/kWh
 Factor de emisión utilizado en el 2021: 0.103 kgCO2 eq/kWh
 Factor de emisión utilizado en el 2022: 0.103 kgCO2 eq/kWh
 *No incluye ProFuturo ni Banco General Costa Rica



Financiamiento verde

Energía renovable

En el 2023 continuamos creciendo nuestra cartera de préstamos corporativos para la instalación de energía fotovoltaica. Como se ha mencionado, nuestro objetivo es financiar como mínimo \$105 millones al 2025 en esta cartera.

Para impulsar la transición energética entre los clientes empresariales, hemos abierto la conversación sobre el tema con empresas de diferentes industrias, he incluso realizamos un evento junto a una experta internacional de la consultora McKinsey en el mes de agosto, en el que invitamos a más de 270 clientes para sensibilizar sobre el cambio climático y su impacto.

Cartera de paneles solares al cierre de diciembre 2023

47 Proyectos

\$19MM

Monto financiando*

* 16.3 millones desembolsados;
2.7 millones en trámite al 31 de diciembre 2023.

Autos eléctricos

Panamá cuenta con una Estrategia Nacional de Movilidad Eléctrica y, para apoyarla, desde el 2022 ofrecemos préstamos de autos con tasas diferenciadas al consumidor. El mercado de autos híbridos y eléctricos aún es pequeño en Panamá, pero en el 2023 ya representa el 2.68% de las ventas de autos en el país. El Estado continúa desarrollando normativas e incentivos para impulsar el mismo. **Durante el 2023 Banco General desembolsó un total de \$2,190,855 para préstamos de autos híbridos o eléctricos.**





Economía circular y otras prácticas responsables

Consumo Hídrico

En el 2023 se consumieron 13,025,108.79 galones de agua en el Centro Operativo que, comparado con el 2022, corresponde a un 9% más. A su vez, logramos una reutilización de 859,613.79 galones de agua, que concierne al agua de condensado de aire acondicionado y purga de los procesos de climatización del edificio con una mezcla de agua de lluvia.

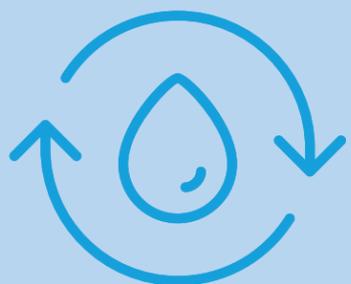
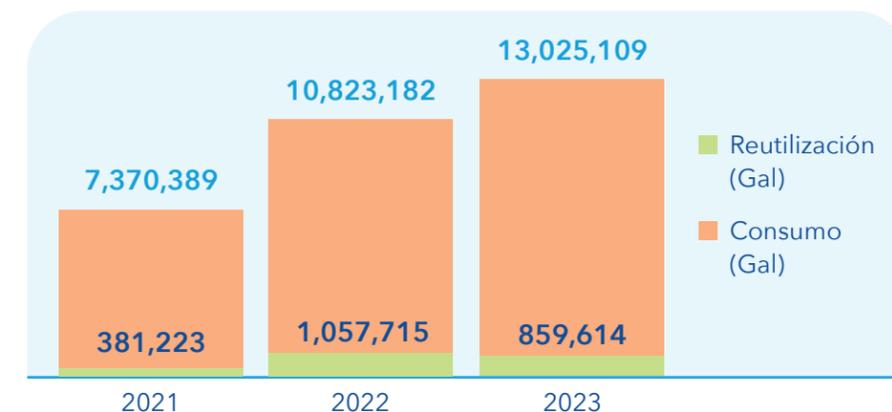
A diferencia del año 2022, en el año 2023 consumimos mayor cantidad de agua y reutilizamos menos agua pluvial a raíz de las múltiples consecuencias del Fenómeno del Niño, el cual generó lluvias irregulares, sequía y un verano prolongado.

Durante el 2023 se instaló un tanque flexible de 40,000 galones (el doble de capacidad que el existente), el cual nos permitirá aprovechar un mayor porcentaje del agua de lluvia que antes no era posible reutilizar y que desaguaba directamente hacia la calle.

A partir del 2022 nos inscribimos al nuevo programa Reduce Tu Huella Corporativo-Hídrico y en el mes de septiembre del 2023 obtuvimos el Sello de "Cuantificación" como reconocimiento del programa al mantener cuantificado nuestro consumo de agua.

Con estas estrategias, nos mantenemos alineados al Plan de Gestión de Recursos Hídricos de Panamá 2022-2026 del Ministerio de Ambiente.

Consumo y reutilización de agua: Centro Operativo Banco General



Reducción, reutilización y reciclaje

En el 2023 continuamos con nuestro programa de reciclaje a nivel interno de la organización en el cual reciclamos mayormente papel y plástico.

A su vez, nuestro programa con Botellas de Amor, en el que recolectamos residuos plásticos flexibles para ser transformados en RPL (Recycled Plastic Lumber) continuó creciendo y en 2023 logramos recolectar 4,668 libras de material, lo que se traduce en 11 contenedores de botellas rellenas de plástico.

Gestión de residuos

Durante el segundo semestre del 2023, realizamos un diagnóstico de la gestión de residuos del Centro Operativo para conocer la composición principal de los desechos que se generan en el edificio y las potenciales acciones a tomar para mitigar su impacto. Los resultados de la investigación estarán disponibles para el banco en el 2024.



Total de Productos Retirados 2023

Total de volumen retirado durante el 2023
72,348lb



Informe de Reciclaje Centro Operativo y Edificios Banco General

Reciclaje de Papel 2023

Total lb consumidas 2023
112,484lb

Total lb recicladas 2023
42,851lb



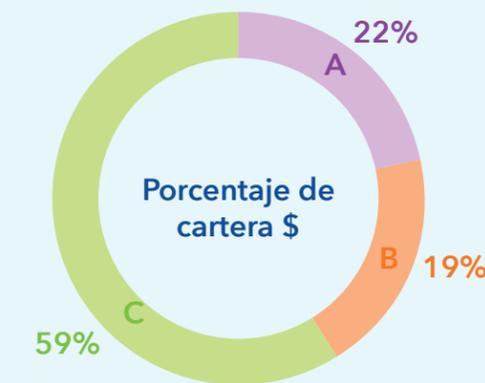
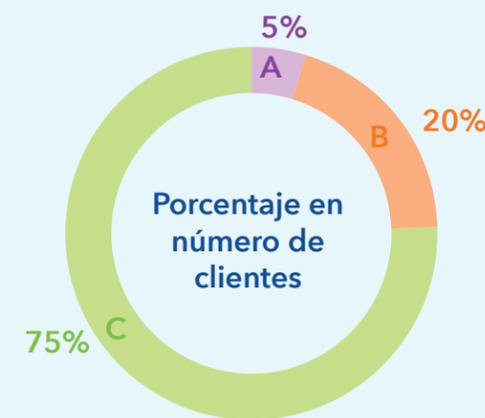
Riesgo Ambiental y Social

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) consiste en un análisis de los riesgos ambientales y sociales de nuestro proceso de crédito. Al momento de analizar el otorgamiento del crédito, no solo analizamos el estado financiero de la empresa, sino también 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 clasifican por perfil de riesgo y se sigue un riguroso seguimiento a las industrias con riesgos elevados.

Para robustecer aún más el sistema, tomando en cuenta la problemática de escasez de agua en diversas comunidades del país, en el 2023 realizamos un estudio sobre el Abastecimiento de Agua Potable en Panamá Oeste, un área de gran crecimiento poblacional donde financiamos numerosos proyectos. Actualmente contamos con una cartografía actualizada, apoyada en una serie de variables que son gestionadas en la Plataforma ArcGis, y que nos permite identificar el riesgo de desabastecimiento de agua potable en las zonas donde estén ubicados los proyectos residenciales que financiamos, o donde financiamos hipotecas de proyectos que son financiados por otros bancos.

Perfil de Riesgo Ambiental al 31 de diciembre de 2023

Categoría	Cantidad	Monto (US\$MM)
A	358	\$2,077
B	1449	\$1,884
C	5517	\$5,622
Total	7324	\$9,583



A: Riesgo Alto B: Riesgo medio C: Riesgo bajo

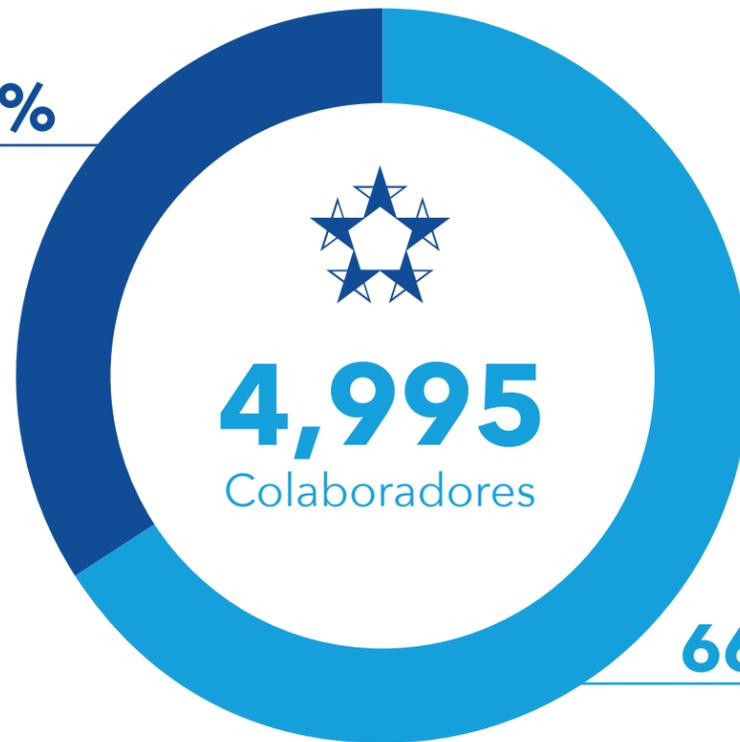
Sectores	Monto aprobado (Miles de USD)	Porcentaje de los montos de préstamos aprobados para el período	Número de préstamos aprobados para el período	Promedio de los montos para este período (Miles de USD)	Tipos de servicio o sub-sectores
Construcción	(Panamá) 1,293,538	29.5%	74	\$17,480	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 87,000	2.0%	1	\$87,000	
Industria	(Panamá) 324,151	7.4%	60	\$5,402	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento. Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
	(Región) 745,600	17.0%	23	\$32,417	
Energía	(Panamá) 80,600	1.8%	3	\$26,867	Generación y distribución de electricidad.
	(Región) (15,000)	0.3%	1	\$15,000	
Otros	(Panamá) 1,455,913	33.2%	231	\$6,303	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 387,106	8.8%	24	\$16,129	
Total	4,388,908	100%	417	\$10,525	

VII. Social

Nuestra Gente

Cerramos el año 2023 con un total de 4,995 colaboradores, quienes componen el activo más importante de nuestra organización. Como un gran empleador, entendemos la responsabilidad que tenemos de ofrecer a nuestra fuerza laboral un lugar de trabajo equitativo, sano y retador, en el que cada colaborador pueda desarrollarse como profesional y persona de forma integral.

34%



Género de los colaboradores

■ Mujeres ■ Hombres





Ambiente de trabajo, salud organizacional y equidad

Escuchando a nuestros colaboradores

Buscando siempre mantener una comunicación abierta y constante con nuestros colaboradores, desde el 2022 incorporamos el programa "Conversemos", en el que la Vicepresidenta Ejecutiva de Capital Humano y Servicios Corporativos se reúne periódicamente con colaboradores de diversas áreas para escuchar sus inquietudes e ideas.

Adicionalmente, en el 2023, se implementaron conversatorios entre las mesas ágiles de Capital Humano, con la participación de más de 40 líderes de áreas y 200 colaboradores de diversos departamentos. Los participantes tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones e ideas sin una agenda definida, para ayudar a Capital Humano a entender sus inquietudes, sugerencias y percepciones, y así mejorar la gestión empresarial.

Producto de estas sesiones, se tomaron las siguientes acciones:

- 1. Se reactivó el transporte para colaboradores entre el Centro Operativo y la Estación Pedregal-Las Acacias del Metro de Panamá.**
- 2. Se promovieron los programas de reconocimiento al colaborador.**
- 3. Se reactivaron las oportunidades de traslados a otras posiciones.**
- 4. Se promocionaron programas de capacitación y talleres de integración de los equipo.**
- 5. Se implementaron tarjetas de presentación digitales con código QR para ejecutivos.**



Conciliación vida-trabajo: modelo híbrido y oficinas satélite

En 2023, mantuvimos diversos modelos de trabajo híbrido en la organización y 1,672 colaboradores han trabajado bajo este esquema.

Adicionalmente, en octubre de 2023 Banco General expandió el espacio de la oficina satélite de Panamá Oeste (Market Plaza), beneficiando a un total de 339 personas quienes podrán tener más tiempo de calidad personal y familiar.

Indicador	2022	2023
Puestos de trabajo en Panamá Oeste*	170	332

*263 laboran de forma permanente
76 laboran de forma rotativa

Conversación de desempeño

En el 2023 continuamos con el compromiso de mantener una cultura de confianza, resaltando la honestidad e integridad a través del modelo de conversación de desempeño, el cual tiene como objetivo reforzar los espacios de retroalimentación entre nuestro personal. Estas conversaciones permiten destacar las fortalezas y oportunidades de mejora de nuestros colaboradores, dentro de entornos cambiantes y de grandes desafíos.

En su contenido se incorporan conductas para cada una de las competencias observadas: ética y valores organizacionales, compromiso, comunicación y negociación, adaptabilidad/flexibilidad, ejecución del trabajo, gestión de soluciones, orientación al servicio, liderazgo, *empowerment* y delegación, gestión de equipos y recursos, y toma de decisiones.

En el 2023, incorporamos competencias para resaltar los roles asociados a metodologías ágiles, destacando entre ellas: cultura ágil y dominio del marco, creatividad, y diseño de producto.

Indicador	2021	2022	2023	
Número de colaboradores que participan en el proceso	4,456	4,533	4,827	
Número de colaboradores evaluados	4,394	4,443	4,784	
% de la población evaluada	98.61%	98.01%	99.11%	
Porcentaje de colaboradores evaluados	Cargos ejecutivos y gerenciales	9.87%	9.65%	10.20%
	Cargos mandos medios	22.18%	23.52%	23.47%
	Cargos especialistas	14.74%	15.23%	15.28%
	Cargos administrativos	53.18%	51.58%	51.05%
	Masculino	32.81%	33.33%	33.61%
	Femenino	67.18%	66.67%	66.39%

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





Bienestar y salud en el trabajo

Salud física: deportes y salud preventiva

Para el año 2023 se reactivaron las actividades deportivas y se implementaron nuevas iniciativas con el propósito de promover una conciliación entre la vida familiar, laboral y personal, fortalecer la salud y seguridad en el trabajo, e incrementar la conexión y la cultura de comunidad interna.

Desarrollamos ligas deportivas colectivas a lo largo del año, con una participación de más de 800 colaboradores entre todas las disciplinas. Por primera vez, realizamos una liga de voleibol interna, con una participación de 336 colaboradores de diferentes niveles jerárquicos.

Organizamos la primera carrera-caminata BG de 5K y 10K con 1,200 participantes entre colaboradores y familiares, corredores, barra y voluntarios, quienes disfrutaron de una actividad para el bienestar físico como familia Banco General.

También ofrecimos clases dirigidas y gratuitas de yoga, fit-combat, baile y entrenamiento para correr para el personal del Centro Operativo, Market Plaza, Boulevard El Dorado y Plaza Banco General.

Por tercer año consecutivo, realizamos la jornada de vacunación preventiva para colaboradores: en el 2023, el 41% del personal logró beneficiarse de la gestión realizada en alianza con el Programa Ampliado de Inmunización, aplicando 3,702 dosis de vacunas en las 71 localidades visitadas para prevención de enfermedades como Influenza y Covid-19, entre otras.

Desde nuestro consultorio médico del Centro Operativo, se realizaron un total de 5,004 atenciones médicas que, en promedio, representa la atención de 23 colaboradores por día. Esta facilidad permite a los colaboradores recibir una rápida atención en mejora de su salud.

Salud mental: programa de asistencia emocional

Se continuó durante el 2023 con la promoción y cuidado de la salud mental del colaborador a través del programa de asistencia psicológica, con el objetivo de lograr la autogestión para su equilibrio personal.

El programa de atención psicológica abarcó 1,233 citas individuales a 349 colaboradores, logrando que el colaborador autogestione la búsqueda de apoyo psicológico. Adicional, se atendieron a 61 familiares de colaboradores.

Se incorporaron actividades de pausas activas y de relajación, con el propósito de generar espacios y/o actividades de descanso y agradecimiento para el colaborador por su contribución a los logros de la organización.

Equidad de género

Con relación a las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional con corresponsabilidad, en el 2023 ampliamos a seis el inventario de salas de lactancias en el banco, establecidas en el Centro Operativo, Costa del Este, Boulevard El Dorado, Plaza Banco General, Torre Banco General y Market Plaza.

Además, Banco General, S.A. y subsidiarias se mantiene con la categoría Oro del programa SÍGénero dirigido por el PNUD.

Otros beneficios: Vale de Alimentación

En el 2023, continuamos con el beneficio de Vale de Alimentación por \$120 mensuales. Este beneficio es otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en la República de Panamá. Su propósito principal es contribuir con los gastos mensuales de la canasta básica familiar. En el 2023 el promedio de colaboradores beneficiados fue de 3,189 y la inversión total fue de \$4,792,843.

Formación y Desarrollo

En el transcurso del 2023, la Universidad Corporativa Banco General por medio de los diferentes programas de capacitación, constituyó un pilar importante para el desarrollo integral de la fuerza laboral.

Enfocados en el aprendizaje continuo, la Universidad Corporativa llevó a cabo un total de 178,487 horas de capacitación que se traducen en el desarrollo individual, y el fortalecimiento e integración de los equipos de trabajo a lo largo de la organización. A continuación, presentamos el detalle de las horas de capacitación 2023.

Indicador		2021	2022	2023
Total de colaboradores capacitados		4,740	4,865	5,281
Total de horas hombre de capacitación		122,558	136,202	178,487
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		26	27	33
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	33	37	48
	Cargos mandos medio	38	33	41
	Cargos especialistas y administrativos	20	24	28
	Masculino	31	33	35
	Femenino	23	24	32
Inversión total en capacitación interna		\$533,453	\$889,743	\$991,853
Inversión total en capacitación externa		\$159,362	\$345,900	\$690,665
Total de inversión en capacitación		\$692,814	\$1,235,642	\$1,682,518

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



Dentro de nuestros logros del 2023, destacamos los siguientes:

Capacitaciones regulatorias

Con un alcance de más de 19,000 participaciones, las acciones de capacitación regulatorias están enfocadas en mantener actualizados a los colaboradores en cuanto a la normativa vigente en materia de ética, blanqueo de capitales, seguridad, riesgo operativo y ciberseguridad.

Siempre Listos

Nuestros programas de *reskilling* y *upskilling* tienen como objetivo preparar y reforzar los equipos de atención que están más cerca de nuestros clientes.

Adicional, los programas como Analistas de Datos y Formación de Tecnología de la Información, buscan desarrollar las habilidades técnicas con el propósito de preparar a los colaboradores para sus roles dentro de la organización.

Agile Day

Este evento masivo reunió de manera híbrida a más de 700 personas para conectar con la historia de la metodología ágil en Banco General. El Agile Day se caracterizó por tener sesiones dictadas por nuestros líderes y compañeros, así como un invitado internacional reconocido como uno de los autores del manifiesto ágil e iniciador del movimiento ágil en el desarrollo de software.

Congreso de Riesgo Operativo y Ciberseguridad

Nuestro congreso 2023 fue la combinación perfecta de ponencias enfocadas en la protección individual y el entendimiento del impacto colectivo del riesgo y la ciberseguridad a nivel organizacional. A través de esta iniciativa, con un alcance de más de 3,000 participaciones a lo largo de toda la jornada, reafirmamos nuestro compromiso con proteger nuestra información, la de nuestros clientes y la reputación del banco.

Nuestras cifras 2023, reflejan el compromiso de Banco General con el crecimiento personal y profesional, así como el impacto significativo que el aprendizaje continuo aporta a la organización.

Programa Siempre Listos

Programa	N° de Participantes
Programa Básico para Agentes de Servicio	80
Programa Básico para Asistente de Servicio	28
Programa Básico para Ejecutivos de Ventas	77
Programa Básico para Ejecutivos de Negocios-Sucursal	50
Programa Básico para Cajeros	25
Programa Básico para Analistas de Datos	12
Programa Básico para Formación Técnica de TI	16
Total	288



Datos de la Fuerza Laboral

Indicador		2021	2022	2023
Total de Colaboradores		4,521	4,685	4,995
Mujeres		67%	66%	66%
Hombres		33%	34%	34%
Colaboradores por Tipo de Contrato	Permanente	4,510	4,674	4,983
	Temporal	11	11	12
Colaboradores por Región	Panamá	4,366	4,539	4,843
	Mujeres	67%	66%	66%
	Hombres	33%	34%	34%
	Costa Rica	132	126	134
	Mujeres	64%	65%	62%
	Hombres	36%	35%	38%
	Oficinas de Representación (Perú, México, Guatemala, El Salvador y Colombia)	23	20	18
	Mujeres	52%	55%	50%
	Hombres	48%	45%	50%
	Colaboradores por Cargo	Ejecutivos	109	117
Mujeres		50%	53%	53%
Hombres		50%	47%	47%
Gerenciales		350	358	381
Mujeres		74%	74%	72%
Hombres		26%	26%	28%
Mandos Medios		1,000	1,078	1,158
Mujeres		61%	59%	58%
Hombres		39%	41%	42%
Especialistas		663	693	751
Mujeres	66%	65%	64%	
Hombres	34%	35%	36%	
Administrativos		2,399	2,439	2,590
	Mujeres	69%	69%	70%
	Hombres	31%	31%	30%

Indicadores de Contratación y Rotación

Indicador		2021	2022	2023
Total de Contrataciones		210	421	605
Por Género	Mujeres	39%	54%	60%
	Hombres	61%	46%	40%
Por Edad	18-35 años	180	385	577
	36 o más	30	36	28
Por Región	Panamá	165	399	576
	Costa Rica	45	21	28
	Región	0	1	1

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

Indicador		2021	2022	2023
Índice de Rotación Total		5.63%	5.62%	6.06%
Por Género	Mujeres	5.09%	4.77%	5.27%
	Hombres	6.74%	7.30%	7.60%
Por Edad	18-35 años	6.25%	8.59%	8.75%
	36 o más	5.06%	3.21%	3.65%
Por Región	Panamá	4.52%	5.10%	5.79%
	Costa Rica	43.26%	22.05%	14.87%
	Región	0.00%	18.18%	15.93%

Remuneración y Equidad de Género

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

Indicador		2021	2022	2023
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	\$ 655	\$ 670	\$ 670
	Salario mínimo pagado en Panamá***	\$ 652	\$ 666	\$ 666
% pagado por encima del salario mínimo legal		0.5%	0.6%	0.6%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino - Cargos ejecutivos y gerenciales	\$ 7,339	\$ 7,250	\$ 7,108
	Salario mensual promedio femenino - Cargos ejecutivos y gerenciales	\$ 5,309	\$ 5,358	\$ 5,451
Variación mensual		38.25%	35.30%	30.39%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino - Cargos mando medio y especialista	\$ 2,158	\$ 2,202	\$ 2,226
	Salario mensual promedio femenino - Cargos mandos medio y especialista	\$ 1,996	\$ 2,034	\$ 2,053
Variación mensual		8.12%	8.24%	8.39%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino - cargos administrativos	\$ 1,025	\$ 1,024	\$ 1,030
	Salario mensual promedio femenino - cargos administrativos	\$ 962	\$ 967	\$ 964
Variación mensual		6.54%	5.91%	6.84%

*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 Financiera

La inclusión financiera es uno de los pilares de la estrategia de Banca Responsable de Banco General. En los últimos años, Panamá ha dado saltos importantes en cuanto a la bancarización gracias a la digitalización, pero aún hay muchas oportunidades. Aunque Panamá aún no cuenta con una Estrategia de Inclusión Financiera publicada, nos hemos guiado por información de entes internacionales como el Banco Mundial para entender hacia dónde queremos ir.

En 2023, Banco General sumó a 289,308 nuevos clientes de consumo: 171,081 (59%) captados nuevos, 23,924 (8%) captados existentes y 94,303 (33%) captados reactivados y 5,225 nuevos clientes jurídicos, para terminar el año con un total de 1,726,509 clientes (1,672,779 naturales y 53,730 jurídicos).*

Hubo un importante crecimiento en depósitos y préstamos gracias a nuestros productos digitales. En 2023, abrimos 555,614 cuentas de ahorros de Navidad, Mi Meta, Cuenta de Declaración Jurada, Cuenta Joven y Ahorros regular de forma digital. A su vez, lanzamos por primera vez la oferta de préstamos digitales, a través de nuestro app. Al 31 de diciembre, habíamos desembolsado un monto total de \$50,686,600 en préstamos digitales a diversos tipos de clientes. Para un número importante de clientes, esta fue su primera cuenta de ahorros o su primer acceso a crédito a través del sistema financiero.

*Tipos de captación:

Captado nuevo: Cliente nuevo al banco

Captado existente: Cliente que es tarjetahabiente adicional o firma autorizada de una cuenta de ahorro o corriente

Captado reactivado: Persona que en algún momento fue cliente del banco, pero desertó y regreso nuevamente

** Segmentos masivos se refiere a clientes con un ingreso mensual menor a \$1,000.

Es por ello que hemos fijado como uno de nuestros objetivos, "incluir a más personas en el sistema financiero a través de productos y servicios innovadores y accesibles para todos". Este 2023, hemos querido profundizar más la meta, para que sea concreta y medible. Por lo tanto, definimos un objetivo de inclusión financiera para apoyar en este esfuerzo: Brindar mayor acceso al crédito a personas de bajos ingresos incrementando en un 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito, llámese Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y/o Préstamos Digitales, en nuestros segmentos masivos* al 2026.

Educación Financiera

Entendemos que una parte importante de la inclusión es educar al cliente sobre el uso responsable de los productos y servicios financieros. Por ello nos trazamos la meta de crecer y fortalecer nuestro programa de educación financiera alcanzando a más personas: en específico, impactar 10,000 personas entre 2023 y 2025 a través de capacitaciones de educación financiera para diversos segmentos.

Educación Financiera Vecinos en Acción 2023		
Formato	Temas	Participantes
Charlas presenciales (111 charlas)	Ahorro, Crédito e Importancia del Presupuesto	2,439 jóvenes, adultos profesionales y colaboradores
U Digital (70 webinars)		900+ personas del público general

El 2023 también presencié el rediseño de nuestra plataforma digital Educación Financiera, donde publicamos artículos de interés enfocados en temas financieros. A través de las redes sociales del banco difundimos contenido educativo interesante y valioso. Gracias a una alianza con Bolsillo y Sencillo, plataforma de redes sociales impulsada por dos jóvenes que busca educar sobre finanzas, logramos divulgar mensajes sobre finanzas personales y emprendimiento a través de sus redes sociales.

Continuamos apoyando a clientes en nuestra Zona Digital, espacio físico diseñado para brindar una atención personalizada y rápida sobre nuestros servicios. Dichos espacios se encuentran ubicados en las sucursales de Transístmica, Casa Matriz, Penonomé, San Mateo, Costa del Este y Villa Zaita.





Yappy: impulsor de inclusión financiera

El 2023 fue un año de gran crecimiento para Yappy. Al cierre del año, 1,400,272 clientes de Banco General están registrados en Yappy, lo que representa 83% del total de clientes de la institución. La transaccionalidad sigue creciendo exponencialmente, tanto en los pagos entre personas como los pagos en comercios. Durante el 2023 el promedio mensual fue de 30.2 millones de transacciones, creando un nuevo récord de transacciones en el mes de diciembre con 38 millones que se realizaron a través del ecosistema Yappy.

Yappy Comercial continúa con la misión de ser el método de pago aceptado en todos lados del país con más de 23 mil comercios que pueden cobrar utilizando los diferentes métodos de cobro, Directorio Yappy, Botón de Pago y códigos QR. Más de 14 millones de transacciones se realizaron en el 2023 en estos comercios.

El logro más importante del 2023 fue el lanzamiento del nuevo Yappy app, una aplicación independiente que busca robustecer el ecosistema de pagos digitales en Panamá. La aplicación se lanzó en el mes de septiembre, y en octubre el primero banco, Credicorp Bank, se unió a la misma. Ya más de 41,500 clientes utilizan el Yappy app para realizar sus pagos con Yappy.

Relación con los Clientes y Proveedores

Relación con los clientes

Comprendemos la responsabilidad que tenemos con nuestros más de 1.7 millones de clientes y trabajamos constantemente en ofrecerles un servicio de excelencia, amable y ágil para cumplir con sus expectativas.

Para medir nuestros esfuerzos, durante el 2023 se realizaron 13 estudios integrales para evaluar la percepción y la satisfacción de nuestros clientes respecto a los productos y servicios que ofrecemos. Con estos estudios logramos identificar áreas de mejora, afianzar en las expectativas y preferencias de nuestros clientes, y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

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

Indicador	I semestre 2023	II semestre 2023
Experiencia general en Banco General	4.6	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.

Manejo de solicitudes y reclamos

En el año 2023 recibimos 613,970 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 27% con respecto al año anterior. El 33% de estos casos se concentran en las solicitudes de Canje de Estrellas - Crédito a Tarjetas, programa de fidelización que permite a nuestros clientes aprovechar los incentivos y beneficios diseñados para fortalecer su lealtad.

La atención de los reclamos y solicitudes fueron procesadas en un tiempo promedio de 2 días hábiles; además, el 98% de los casos de servicio fueron solucionados dentro de los acuerdos de servicio pactados con el cliente, un 1% más en comparación al año anterior.

Casos elevados a entidades reguladoras

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2023, se interpusieron 82 quejas en la Superintendencia de Bancos y 61 quejas en la ACODECO.

Se pagaron multas a ACODECO por un total de \$30,950 correspondiente a 18 quejas (se incluyen quejas elevadas en años anteriores).

Relación con los proveedores

Banco General cuenta con más de 2,900 proveedores activos, empresas grandes, medianas y pequeñas que ofrecen servicios importantes para el banco y con quien tenemos la responsabilidad de cultivar relaciones basadas en la ética, el trato justo y equitativo.



En el 2023 se continuó utilizando el modelo de la política "Conozca a su proveedor" de forma digital, alineado a los ahorros considerables en el uso de papel, archivos digitales y una mejor organización de la información. Durante el año se realizó el proceso de debida diligencia a 873 nuevos proveedores, quienes fueron contratados por el banco. Actualmente contamos con una base total de 2,919 proveedores activos al cierre del 2023.

En el 2023 también se dio inicio al proceso de la actualización de datos de proveedores, gestionando un total de 1,754 proveedores.

Indicador	2022	2023
Cantidad de proveedores activos	3,191	2,919
Cantidad de proveedores que recibieron pagos	1,472	1,696
Periodo promedio de pago*	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales: (sede principal: Panamá)	\$270,215,049	\$316,933,460
Porcentaje pagado a proveedores locales: (sede principal: Panamá)	94.44%	94.48%
Total desembolsado a proveedores extranjeros	\$15,919,501	\$18,504,168.78
Porcentaje pagado a proveedores extranjeros	5.56%	5.52%
Total desembolsado en pago a proveedores	\$286,134,551	\$335,437,628.83

*Luego de presentada la factura.

Fundación Sus Buenos Vecinos

Banco General canaliza toda su inversión en el desarrollo social de las comunidades en las que opera, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV), organización sin fines de lucro fundada en 1996.

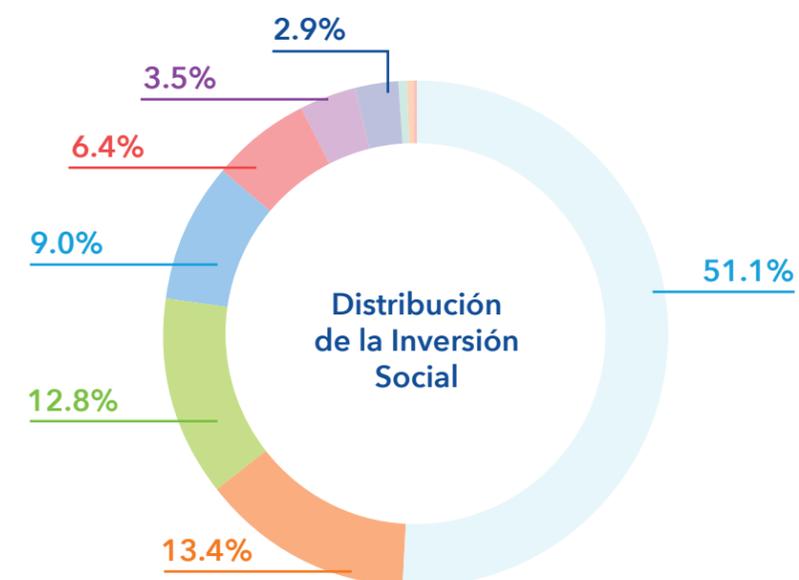
Alineada al Plan Estratégico de Banca Responsable de Banco General, la Fundación Sus Buenos Vecinos trabaja con un enfoque multidimensional, en programas propios y a través de otras organizaciones sin fines de lucro, y su trabajo se concentra principalmente en los primeros cuatro objetivos de desarrollo sostenible: (i) fin de la pobreza, (ii) hambre cero, (iii) salud y bienestar y (iv) educación de calidad.

El 2023 fue un año de logros para la Fundación Sus Buenos Vecinos en términos del fortalecimiento de su gobernanza. Se incorporó por primera vez a la Fundación un director independiente, aportando así a la diversidad y efectividad de la directiva. Adicionalmente, la Fundación fue una de las primeras organizaciones sin fines de lucro que se certificó con el Sello CAPADESO en Panamá, por su desempeño en temas de gobernanza, gestión operativa, y transparencia y rendición de cuentas. La Cámara Panameña de Desarrollo Social (CAPADESO) es una red de organizaciones sin fines de lucro (OSFL) que promueven el desarrollo social en Panamá y, para obtener la certificación, las organizaciones participantes completaron una herramienta de autodiagnóstico que luego fue revisada por un consultor independiente.

A continuación, detallamos cómo fue distribuida nuestra inversión social:

Área de Atención	Inversión (\$)
Educación	4,100,189.22
Alimentación	1,076,138.20
Salud	1,024,348.13
Hogares de acogida	720,374.58
Inclusión	511,836.96
Adultos mayores	281,992.11
Vivienda	232,543.55
Obras sociales	36,401.37
Fortalecimiento a OSFL	31,500.00
Calamidades	2,975.61
Total	8,018,299.73

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



¿A quiénes apoyamos?



- FUNDACIÓN PROBIDSIDA
- IGLESIA CATÓLICA ARQUIDIÓCESIS DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN PROED ALEXANDER PSYCHOYOS
- FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN EDUCATIVA SAN PEDRO NOLASCO
- FUNDACIÓN LATIDOS
- CONGREGACION MISIONERAS DE LA CARIDAD
- ASOCIACIÓN LUZ Y VIDA
- BANCO DE ALIMENTOS DE COSTA RICA (ABACOR)
- FUNDACIÓN SOY CAPAZ
- ASOCIACIÓN PRO NUTRICION INFANTIL CHIRIQUI
- FUNDACIÓN UN TECHO PARA MI PAÍS
- AMIGAS DE MALAMBO
- ASOCIACIÓN COMUNIDAD DE PADRES CARMELITAS
- ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE DEBATE
- VOCES VITALES DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN OBSEQUIO DE VIDA J. THOMAS FORD
- FUNDACIÓN ÁNGEL LUIS APARICIO
- PATRONATO CIUDAD DEL NIÑO
- FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS PANAMÁ (BAP)
- FUNDACIÓN MÓNICA LICONA
- SOCIEDAD DE ESPOSAS DE BANQUEROS DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN CARMEN CONTE LOMBARDO
- FUNDACIÓN CALICANTO
- FUNDACIÓN POR LA EXCELENCIA EN EL APRENDIZAJE
- ASOCIACIÓN RELIGIOSOS MERCEDARIOS
- FUNDACIÓN DANILÓ PÉREZ
- CASA ESPERANZA PRO RESCATE DEL NIÑO EN LA CALLE
- FUNDACIÓN TRANSICIÓN A LA VIDA
- FUNDACIÓN PAN DE LOS POBRES
- ASOCIACIÓN DE ALDEAS INFANTILES SOS DE PANAMÁ
- ASOCIACIÓN DE DAMAS GUADALUPANAS
- FUNDACIÓN LUCES PANAMÁ
- PATRONATO HOGAR LEONÍSTICO PARA ANCIANOS DE AZUERO
- ASOCIACIÓN HOGARES CREA DE PANAMÁ
- HOGAR SAN JOSÉ CABUYA PACORA
- FUNDACIÓN PARROQUIA DE SAN JOSÉ EL VALLE DE ANTÓN
- FUNDACIÓN VOLUNTARIOS DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN VALORATE
- FUNDACIÓN SINFONÍA CONCERTANTE DE PANAMÁ (FUNSICOPA)
- MAREA VERDE
- CLUB ROTARIO DE PANAMÁ
- ASOCIACIÓN PANAMEÑA PARA EL PLANEAMIENTO DE LA FAMILIA
- PATRONATO DEL MUSEO DEL CANAL
- FUNDACIÓN PRO INTEGRACIÓN
- ASOCIACIÓN DE AMIGOS DEL HOSPITAL DR. CECILIO CASTILLERO
- ASOCIACIÓN PRO ARTESANA PANAMEÑA
- INSTITUTO TÉCNICO DON BOSCO
- CONGREGACION DE LAS HERMANAS FRANCISCANAS ELISABETINAS
- DIÓCESIS DE SANTIAGO DE VERAGUAS
- CONGREGACION SIERVAS DE MARIA
- JUNTOS PODEMOS
- FUNDACIÓN PARA EL NEURODESARROLLO INTEGRAL DEL NIÑO Y EL ADOLESCENTE
- FUNDACIÓN GRAMO DANCE
- FUNDACIÓN PIDE UN DESEO
- ASOCIACIÓN DE AMIGOS Y VOLUNTARIAS DEL INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL
- CONGREGACION DE HERMANAS DE LA CARIDAD DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN DE LA SANTÍSIMA VIRGEN
- FUNDACIÓN DONA VIDA
- ASOCIACIÓN CULTURAL DE LAS RELIGIOSAS TERCARIAS CAPUCHINAS DE LA SAGRADA FAMILIA
- TECHO (COSTA RICA)
- FUNDACIÓN SAN JUAN BOSCO
- FUNDACIÓN DONANTES AFILIADOS Y ADMINISTRADORES DEL DIEZMO DE DIOS CRUZ BLANCA PANAMEÑA
- ASOCIACIÓN NACIONAL CONTRA EL CÁNCER
- ASOCIACIÓN HERMANAS DE LA MISERICORDIA
- FUNDACIÓN PSORIASIS DE PANAMÁ
- ABOU SAAD TEMPLE A AONMS
- ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE AYUDA AL NIÑO QUEMADO (APANIQUEM)
- FUNDACIÓN CASITA DE MAUSI
- FUNDACIÓN FÚTBOL CON CORAZÓN
- ASOCIACIÓN CLUB DE LEONES DE SAN SEBASTIÁN (COSTA RICA)
- CLUB KIWANIS DE PANAMÁ
- FUNDACIÓN HOGAR DE NIÑAS DE LA CAPITAL
- CONSEJO DEL SECTOR PRIVADO PARA LA ASISTENCIA EDUCATIVA
- FUNDACIÓN AID FOR AIDS PANAMÁ
- COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD SAN VICENTE DE PAUL
- FUNDACIÓN ESPACIO CREATIVO
- FUNDACIÓN BIBLIOTECA DE BOQUETE
- CONGREGACION HERMANAS MERCEDARIAS DE LA CARIDAD
- FUNDACIONCANCER
- FUNDACIÓN COMEDOR INFANTIL SENDEROS
- ASOCIACIÓN DE RELIGIOSOS DE SAN AGUSTÍN
- FUNDACIÓN OFRECE UN HOGAR
- HOGAR JUANA MARÍA CONDESA PARA LA JOVEN PANAMEÑA
- FUNDACIÓN HOGAR BETHANIA
- ASOCIACIÓN ENSEÑA POR PANAMÁ
- ASOCIACIÓN HERMANAS OBLATAS DEL CORAZÓN DE JESÚS
- JAGUAR EDUCATIONAL FUND
- ASOCIACIÓN EL BUEN SAMARITANO
- ASOCIACIÓN PRO NUTRICIÓN INFANTIL - NUTRE HOGAR
- FUNDACIÓN CIUDAD DEL SABER
- CUERPO DE VOLUNTARIAS GENERAL CSS DE PANAMÁ
- COMITÉ DE AYUDA SOCIAL
- CLUB DE LEONES DE DAVID
- MOVIMIENTO SOCIAL Y CULTURAL NUEVA GENERACIÓN
- FUNDACIÓN OÍR ES VIVIR
- ASOCIACIÓN PRO NIÑEZ PANAMEÑA
- CUERPO DE VOLUNTARIAS DEL HOSPITAL DEL NIÑO
- FUNDACIÓN EDUCATIVA JUAN PABLO II
- FUNDACIÓN INFANTIL RONALD MC DONALD PANAMÁ
- PATRONATO CASA HOGAR SELMA Y HERBERT TRISKER
- FUNDACIÓN NUESTRA SEÑORA DEL CAMINO
- ASOCIACIÓN PRO NUTRICIÓN INFANTIL VERAGUAS
- OLIMPIADAS ESPECIALES DE PANAMÁ
- INSTITUTO PANAMEÑO DE EDUCACIÓN POR RADIO
- UNION NACIONAL DE CIEGOS DE PANAMÁ
- CAMARA PANAMEÑA DE DESARROLLO SOCIAL
- FUNDACIÓN SAN FELIPE
- ASOCIACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA
- HOGAR RAYOS DE LUZ



El programa Cuidarte, ejecutado por United Way Panamá, es una modalidad de cuidado familiar y comunitario para áreas de difícil acceso que apoya a madres o cuidadores en la atención integral de los niños y niñas de 0-3 años en las tareas de cuidado y desarrollo.

Alianzas para el desarrollo

Durante el año, la Fundación continuó apoyando a 114 organizaciones sin fines de lucro que trabajan en las áreas de educación, alimentación, salud, inclusión, adultos mayores, hogares de acogida y vivienda. Sin embargo, la inversión en educación sigue siendo la más grande, ya que la calidad educativa es uno de los mayores retos sociales que enfrenta Panamá.



En 2023 nos aliamos con Fundación Marea Verde para contribuir a la construcción de "La Casa de Wanda", un centro interactivo ambiental que busca crear conciencia en la población sobre cómo mitigar la contaminación por desechos sólidos en los ríos y costas de Panamá.



Programas de Becas

Nuestro programa de becas más grande es el programa Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia, que beca a estudiantes de escuelas públicas con excelente rendimiento académico para que realicen toda su secundaria en un colegio privado. En el 2023 continuamos fortaleciendo el programa brindándoles a los becados no solo la oportunidad de estudiar en un colegio privado sino también clases de inglés, talleres de liderazgo y mentorías para los graduandos.

En 2023 continuamos también con el programa Beca Mi Buen Vecino, dirigido a hijos de colaboradores que tengan un buen desempeño académico.



Para impulsar más el potencial de los estudiantes del programa Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia, **en 2020 incorporamos la Beca Universitaria a la Excelencia ofreciendo becas para estudiar en el extranjero a egresados de este programa.** Al 31 de diciembre de 2023 contamos con seis becados, cinco estudiando en el Instituto Tecnológico de Monterrey y una estudiando en la Universidad de Los Andes.




Felix Rodríguez
Becado en el Tecnológico de Monterrey



Ericiel Barría
Becada en el Tecnológico de Monterrey



Manuel Córdoba
Becado en el Tecnológico de Monterrey



Jeshua Mafla
Becado en el Tecnológico de Monterrey



Sofía Pérez
Becada en el Tecnológico de Monterrey



Guadalupe Guerrero
Becada en la Universidad de Los Andes



Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos

En 2023 inicia clases el Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos ubicado en Santiago de Veraguas. El Programa Empresarial ¡Supérate! ofrece a estudiantes seleccionados la oportunidad de recibir durante 3 años capacitación en inglés, informática, y valores de forma complementaria a sus estudios de bachillerato en un colegio público, incluyendo la oportunidad de recibir certificaciones internacionales, uso de tecnología, y acceso a alimentación sin costo.

El grupo inaugural de este Centro lo conformaron 65 estudiantes a los que se les concedió la beca ¡Supérate! Además, se inició la construcción de las futuras instalaciones del Centro, las cuales podrán albergar hasta 3 niveles de estudiantes a la vez.

Escuela San Pedro Nolasco/Colegio Federico José Humbert

La Fundación Educativa San Pedro Nolasco continúa con el objetivo de brindar una oferta de servicios y educación de calidad en la comunidad de La Alameda en Burunga, Arraiján a través de la Escuela San Pedro Nolasco y el Colegio Federico Humbert. La fundación, conformada por una alianza entre Fundación Federico Humbert, Asociación de Religiosos Mercedarios, Asociación Pro Niñez Panameña y Fundación Sus Buenos Vecinos, dirige y administra estos centros de enseñanza para ofrecer servicios de estimulación temprana y educación desde pre maternal hasta noveno grado de educación pre media a niños, niñas y adolescentes de la comunidad. En 2023 contamos con una población total de 731 estudiantes beneficiados por este innovador modelo.



De acuerdo con lo planificado en el plan maestro, este año se inauguró el nuevo edificio del Colegio Federico José Humbert, que cuenta con amplias aulas de clases para impactar directamente en la calidad del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Este año, con mucho orgullo la escuela celebró su segunda graduación de noveno grado con 27 estudiantes culminando su educación pre media, cumpliendo con todos los requisitos del Ministerio de Educación y con una robusta formación en valores éticos y morales. Todos los graduandos continuarán estudios de educación media en colegios públicos o privados. Los estudiantes que continúan sus estudios en colegios privados lo hacen con el apoyo de becas gestionadas a través de la Fundación Educativa Juan Pablo II.

Además, seguimos con el apoyo de los Vecinos en Acción de Banco General, que lideran el programa de actividades extracurriculares de la escuela. Esta formación complementaria incluye clases de folklore, la Hora del Código, clases de teatro, música y talleres para los padres de familia y docentes para de esta manera impactar integralmente a nuestra comunidad educativa.



Centro Mejorando Mi Comunidad

Banco General y Fundación Sus Buenos Vecinos contribuyen al desarrollo humano de las comunidades vecinas de su Centro Operativo por medio de la iniciativa Mejorando Mi Comunidad, la cual beneficia a personas de Ciudad Radial y Concepción en Juan Díaz. Este proyecto se realiza con el respaldo de 4 organizaciones sin fines de lucro de reconocida trayectoria: Casa Esperanza, Asociación Pro Niñez Panameña, Fundación Calicanto, y Fundación Fútbol Con Corazón, las cuales a su vez involucran a múltiples actores de la comunidad.

Durante el año 2023, las 4 intervenciones sociales de Mejorando Mi Comunidad alcanzaron a 477 beneficiarios directos en las comunidades objetivo:

Servicio de Estimulación Temprana ejecutado por Asociación Pro Niñez Panameña: 113 niños y niñas de 0 a 4 años recibieron estimulación temprana con su adulto significativo.

Programa de Captación para el Trabajo (CAPTA) ejecutado por Fundación Calicanto: 83 adultos (63 mujeres y 20 hombres) fueron capacitados y tienen acceso a seguimiento.

Programa de Fortalecimiento Comunitario ejecutado por Casa Esperanza: 138 niños y sus familias recibieron orientación y seguimiento integral en nutrición, salud, educación y desarrollo personal.

Proyecto de Empoderamiento Comunitario ejecutado por Fútbol con Corazón: 143 niños y adolescentes y sus familias fueron educados en habilidades para la vida a través del fútbol.

Adicionalmente, el Centro Mejorando Mi Comunidad amplió sus instalaciones físicas y su cobertura al añadir su segunda sala para estimulación temprana, y un salón de capacitación para el uso de todos los aliados, por medio del cual se brindaron 54 sesiones grupales que complementaron las 4 intervenciones del programa durante el año.

Mirando hacia el futuro...

En 2024, la Fundación Sus Buenos Vecinos implementará su primer Plan Operativo Anual, que tiene como objetivo principal continuar con el norte de fortalecer la inversión en educación que se realiza a través de las organizaciones sin fines de lucro aliadas y de los programas administrados y ejecutados directamente por la FSBV. Dentro de estos objetivos, el de mayor envergadura será la culminación de la construcción e inauguración del Centro ¡Supérate! en Santiago de Veraguas, una obra con una inversión de \$2,110,296 que, una vez culminada, impactará la vida de más de 150 jóvenes veragüenses anualmente.



Programa de voluntariado corporativo: Vecinos en Acción

Como complemento a la inversión social de la Fundación Sus Buenos Vecinos en la comunidad, nuestro programa de voluntariado corporativo "Vecinos en Acción" (VEA), fundado en 2001, continúa su labor social en beneficio de la comunidad a través de organizaciones sin fines de lucro.

El programa se enfoca en 6 pilares principales de trabajo:

1. Ambiente, cuidado de las mascotas y sostenibilidad

2. Inclusión

3. Educación y cultura

4. Apoyo a población vulnerable

5. Salud y bienestar emocional

6. Fortalecimiento de OSFL

Al cierre del 2023, más de 3,800 colaboradores, familiares y excolaboradores jubilados se encuentran inscritos en el programa. De estos, 2,292 participaron en una o más actividades de voluntariado a lo largo del 2023.

(Vecinos en Acción Colombia / Biciescuela)



Voluntarios Activos de Vecinos en Acción 2023				
País	VEA Colaboradores	VEA Juvenil	VEA Familiares	VEA Jubilados
Panamá	2,018	60	106	15
Costa Rica	55	15		
Colombia	2	6		
Guatemala	6	9		
Total	2,082	89	106	15
Total Voluntarios VEA	2,292			

*Total de voluntarios que participaron en una o más actividades en 2023.

Logros principales del 2023

El voluntariado corporativo es una herramienta importante de transformación social a través de la cual con el talento, tiempo y habilidades de los colaboradores se logra impactar de forma positiva a la comunidad. Estos beneficios se obtienen a través del compromiso social, la actualización constante y el establecimiento de nuevos objetivos. En el 2023 alcanzamos estos logros:

Cruzamos fronteras:

Vecinos en Acción se expandió a nuestras oficinas de representación y ahora cuenta con voluntarios en Colombia y Guatemala.

Fortalecimos la administración del programa con una Guía del Voluntariado:

Este documento brinda información relevante sobre los programas de voluntariado como: política para el manejo de voluntarios, proceso de reclutamiento, orientación, oferta de voluntariado, supervisión, evaluación y reconocimiento de voluntarios.

Lanzamos un nuevo sitio de Vecinos en Acción:

Se publicó una página web dedicada a la labor de Vecinos en Acción en la red interna del Banco, lo que facilita la comunicación de las actividades y la inscripción de los voluntarios a las diversas actividades mensuales que se realizan.

Implementamos un registro de asistencia virtual:

A partir del 2023, los voluntarios de Vecinos en Acción pueden registrar su asistencia a las actividades por medio de un código QR, utilizando sus celulares. Gracias a esta nueva medida, agilizamos el proceso de inscripción, reducimos el consumo de papel y digitalizamos el registro de forma automática para generar un proceso más eficiente.

Incorporamos el voluntariado en la Biciescuela Fundación Mónica Licon:

Dentro del pilar de educación y cultura se incorporó el apoyo en la educación vial. Los domingos, nuestros voluntarios aportan su tiempo y conocimiento para enseñarle a niños, adolescentes y adultos a montar bicicleta en la Cinta Costera.

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 de agua y energía. Durante el 2023, se retomó la gira Futurín con una presentación en vivo, "El teletransportador de futurín", en las escuelas, logrando impactar a 5,220 niños entre 4 y 9 años.

VIII. Gobernanza

Gobierno corporativo

Las buenas prácticas de gobierno corporativo son fundamentales para una operación del negocio sostenible y eficiente. Por ello estamos comprometidos con tener un gobierno corporativo fuerte y robusto, siempre enfocados en la transparencia y rendición de cuentas.

Todas las políticas y lineamientos de gobierno corporativo de la organización se encuentran disponibles en nuestro Manual de Gobierno Corporativo, un documento público divulgado 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, la composición de comités y sus responsabilidades, así como otros aspectos relacionados.

Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta es el documento que compila nuestros compromisos y políticas de conducta empresarial responsable. En dicho documento, detallamos nuestros compromisos con nuestros grupos de interés más relevantes: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, entidades reguladoras y la comunidad. Incluye nuestro compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la no discriminación, la justa relación entre capital y trabajo, y muchos otros. En el Código se detalla que dichos compromisos aplican a los directores de la Junta Directiva, a ejecutivos y a todos los colaboradores de la organización y rige todas las relaciones comerciales de la organización. Cualquier

actualización o cambio a este documento debe ser aprobado por la Junta Directiva.

El contenido del Código de Ética y Conducta se presenta a todos los nuevos colaboradores y los cambios se comunican a través de nuestra intranet. También está público en nuestra página web www.bgeneral.com.



Gobernanza de los criterios ASG

Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza están integrados en diferentes áreas del negocio, pero la ejecución de los objetivos trazados está bajo la dirección del Comité de Responsabilidad Empresarial, liderado por el Presidente de la Junta Directiva de Banco General.

Comité de Responsabilidad Empresarial

Responsable de dar seguimiento a los objetivos de Banca Responsable y asegurar su cumplimiento:

 **Responsable**
Presidente de la Junta Directiva

 **Otros Miembros**

- Directora - Junta Directiva de Banco General
- VPE y Gerente General
- VPE y Subgerente General
- VPE de Capital Humano y Servicios Corporativos
- VPE de Banca Empresarial
- VP de Banca de Consumo
- VP de Administración
- VPA de Riesgo Operativo
- VPA de Riesgo de Crédito, Ambiental, Social y de Reputación
- VPA de Tesorería
- VPA de Comunicaciones y Desarrollo Social

Los comités de Capital Humano y Gobierno Corporativo, así como de Ética y Cumplimiento, (ambos comités de Junta Directiva), atienden también 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.

Adicionalmente, contamos con diversos manuales y políticas corporativas que nos dan la guía para llevar una adecuada gobernanza de los criterios ASG:

- **Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo Ambiental y Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias**
- **Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo de Reputación de Banco General, S.A. y Subsidiarias**
- **Código de Ética y Conducta de Grupo Financiero BG, S.A. y Subsidiarias**
- **Manual de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero BG, S.A. y Subsidiarias**
- **Política Anticorrupción y Antisoborno**

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 2023 se dieron más de 12,000 participaciones en capacitaciones relacionadas a temas de riesgo, ética, cumplimiento, prevención, entre otros, que aquí detallamos:

Capacitación	Participaciones
Código de Ética y Conducta 2023	5,132
Normas contra el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva 2023	4,835
Programa Básico de Inducción a la Organización	616
Actualización de Datos, Sustento de Ingresos y Debida Diligencia 2023	581
Refuerzo en Temas de Seguridad 2023	273
Actualización Fiduciaria 2023- PROFUTURO	118
FATCA/CRS y Beneficiario Final 2023	108
Capacitación Delitos Precedentes de Blanqueo de Capitales 2023	71
Actualización Fiduciaria 2023: Prácticas Operativas y Contables del Fideicomiso de Garantía	25
Actualidad Panamá ante el GAFI - Lista Gris 2023	73
Actualización en Temas de Cumplimiento 2023	49
Actualización Fiscal 2023	29
Conversatorio sobre Fraudes Detectados en Seguridad 2023	45
FIBA AML Conference 2023	7
Política Conozca a su Empleado	10
Temas de Cumplimiento y Actualización de Datos 2023	41
UAF-DGI "La Evasión y Defraudación Fiscal en Panamá" 2023	15
XXVII Congreso Hemisférico Panamá 2023	63
Total	12,091

Línea ética anónima

Adicional a la capacitación, 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, la cual evalúa diversos tipos de riesgos y 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

A medida que los riesgos y amenazas de ciberseguridad crecen y se vuelven más sofisticados, proteger al banco y a nuestros clientes se convierte en la más alta prioridad. Por ello, Banco General invierte recursos significativos en tecnología, personal, capacitación constante y herramientas que nos permiten estar un paso adelante en el tema. Contamos con políticas y procesos para administrar estos riesgos de acuerdo con las leyes, normas y normativas de los países en los que operamos, con estrictos controles internos.

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

En el 2023, se inició con ejercicios de Indicadores de Riesgos para Ciberseguridad (KRI) y el diseño de simulación de ataques que involucra equipos técnicos y el Comité de Manejo de Crisis. Para el 2024 se tiene un plan de trabajo más amplio para garantizar que se implementen los procesos y objetivos organizacionales adecuados para que estén alineados y mantener una gestión de riesgo continua.

Privacidad de datos

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

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

Seguridad de la Información

En el último año, nuestra área de Seguridad de la Información ha experimentado una transformación sin precedentes, redoblando sus capacidades. Este crecimiento refleja nuestro compromiso inquebrantable con la ciberseguridad y el reconocimiento de su papel crítico en la protección de la integridad financiera y la privacidad de nuestros clientes. Hemos invertido de manera significativa en capacitaciones de vanguardia y consultorías externas con firmas líderes mundiales, asegurando que nuestro equipo no solo esté al corriente de las tendencias emergentes, sino que también esté equipado para adelantarse a las amenazas en constante evolución.

Con resiliencia y transformación como centro de nuestra estrategia de ciberseguridad, hemos establecido nuevas áreas especializadas como la de Seguridad Ofensiva, Arquitectura de Seguridad y Protección de Datos Personales. Estas nuevas áreas reflejan nuestro enfoque proactivo, diseñando y mejorando continuamente nuestras defensas que protegen activamente contra incidentes cibernéticos mientras se respetan y salvaguardan la privacidad y los datos personales de nuestros clientes. La visión de crecimiento para nuestro departamento es audaz y se basa en una planificación estratégica que garantiza la escalabilidad y la agilidad en nuestras operaciones de seguridad.

La inversión en herramientas avanzadas y en el desarrollo profesional de nuestro equipo ha culminado en la realización de múltiples ejercicios de Penetración y Red Teams, que no solo nos prueban en nuestra resiliencia, sino que también refuerzan la cultura de seguridad dentro de nuestra organización. Estos ejercicios, junto con la continua concienciación de nuestros colaboradores y clientes, forman la base de nuestro compromiso con la seguridad.



ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Banco General ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 2 - FUNDAMENTOS 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
2-1	Detalles organizacionales	Quiénes somos, p.6 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	p.52
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quiénes somos, p.6 Proveedores, p.27
2-7	Colaboradores	Nuestra gente, p.18
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	La Junta Directiva es informada los avances del Plan Estratégico de Banca Responsable dos veces al año.
2-13	Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	La Junta Directiva ha delegado al Comité de Responsabilidad Empresarial (criterios ASG) la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización en la comunidad, el medio ambiente y otros stakeholders.
2-15	Conflictos de interés	Código de Ética y Conducta Manual de Gobierno Corporativo
2-19	Políticas de remuneración	Manual de Gobierno Corporativo
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Manual de Gobierno Corporativo
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente, p. 3
2-23	Compromisos y políticas	Código de Ética y Conducta Manual de Gobierno Corporativo Nuestro enfoque, p.8

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Código de Ética y Conducta Manual de Gobierno Corporativo
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Código de Ética y Conducta Proveedores, p.27
2-28	Afiliación a asociaciones	Nuestro enfoque, p.8
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestro enfoque, p.8
GRI: 3 TEMAS MATERIALES		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Nuestro enfoque, p.8 , Estudio de Materialidad
3-2	Lista de temas materiales	Nuestro enfoque, p.8 , Estudio de Materialidad
3-3	Gestión de los temas materiales	Nuestro enfoque, p.8 , Estudio de Materialidad
DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016		
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	Quiénes somos, p.7
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Banco General tiene como prioridad incorporar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático a su operación, incluyendo físicos y de transición, de acuerdo a los marcos internacionales como el TCFD, regulaciones bancarias locales e internacionales como la NIFF S2 y las mejores prácticas. Para ello, en 2023 contratamos una consultoría climática que nos ayudará a identificar y gestionar estos riesgos y oportunidades, tomando en cuenta las implicaciones financieras, y a tomar decisiones para gestionarlos como parte de nuestra operación. Esperamos tener resultados progresivamente, a medida que desarrollamos esta capacidad y la dejamos instalada en los procesos de riesgo.
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.18
PRESENCIA DE MERCADO 2016		
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Todos los Directores son de la comunidad local excepto uno; todos los Vicepresidente Ejecutivos son de la comunidad local excepto uno.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016		
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, p.28

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN 2016		
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Proveedores, p.27
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL 2016		
206-1	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No hubo acciones.
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Emisiones, vertidos y residuos 2016		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Ambiente, p.13, Herramienta de Cálculo - Huella de Carbono
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Ambiente, p.13, Herramienta de Cálculo - Huella de Carbono
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Ambiente, p.13, Herramienta de Cálculo - Huella de Carbono

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo 2016		
401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	Nuestra gente, p.18
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo, que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No hay empleados a tiempo parcial; a los temporales se le dan todas las prestaciones.
Formación y Educación 2016		
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Nuestra gente, p.18
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.18
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo de su carrera	Nuestra gente, p.18
Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestra gente, p.18
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nuestra gente, p.18

Estándar GRI	Contenido	Ubicación
SOCIAL: SOCIEDAD		
Política Pública 2016		
415-1	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Según está estipulado en el Código de Ética y Conducta, no se realizan aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 2016		
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	Como lo exige la Ley Bancaria, las tasas, cargos y comisiones por todos los servicios financieros ofrecidos están publicados en nuestra página web www.bgeneral.com
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 incumplimientos
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 incumplimientos
PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No hubo reclamaciones

Índice de Contenido de los Principios de Banca Responsable - basado en el Self-Assesment de UNEP FI, versión septiembre 2022.

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>Principio 1: Alineación Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresan en los ODS, el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.</p>		
<p>Modelo de negocio: describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes y clientes atendidos.</p>	<p>Banco General, S.A. fue fundado en 1955 como el primer banco privado en Panamá. Banco General, S.A. y Subsidiarias ofrece actualmente una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo banca de consumo, corporativa y privada, casa de valores, banca fiduciaria y de inversión, seguros y fondo de pensiones y cesantía. Contamos con una plataforma digital de primer nivel, 72 sucursales a nivel nacional, más de 600 cajeros automáticos y servicio por teléfono y chat. También contamos con un pequeño banco en Costa Rica con 8 sucursales y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú. Atendemos a más de 1,7 millones de clientes en Panamá entre particulares, pymes, empresas y corporaciones.</p> <p>Alrededor del 97% de nuestra cartera se encuentra concentrada en Panamá, un país con 4 millones de habitantes que es nuestro negocio primordial. Una cifra importante es que, para 2023, casi el 52% de los adultos mayores de 18 años en Panamá tienen alguna relación bancaria con Banco General, lo que evidencia la penetración de mercado en el país. Solo un 3% de la cartera se encuentra distribuida a nivel regional, en Costa Rica y los otros países antes mencionados que tenemos presencia.</p> <p>En Panamá, alrededor del 60% de nuestra cartera es de Banca de Consumo, es decir préstamos a personas naturales, incluyendo. préstamos hipotecarios, préstamos de autos y personales, tarjetas de crédito, entre otros. Además, somos líderes en la plaza local en préstamos a particulares y depósitos locales. Atendemos todos los segmentos de la población, aunque vemos una mayor concentración en créditos a personas de ingresos medios que son tradicionalmente sujetos de crédito por tener empleo formal. En Panamá, alrededor del 34% de nuestra cartera es empresarial, donde ofrecemos líneas de crédito, préstamos comerciales, leasing, y otros servicios. El resto de la cartera en Panamá pertenece a Banca de Inversión, una cartera que no hemos incluido en este alcance.</p> <p>Toda nuestra oferta de productos y servicios está disponible en www.bgeneral.com. y los volúmenes de cartera en cada uno de los rubros se evidencian en nuestros Estados Financieros Consolidados 2023.</p> <p>Principales cifras financieras Banco General y Subsidiarias (al 31 de dic. de 2023) Activos totales: \$18,7 millones Patrimonio total: \$11,6 millones Ingresos netos: \$680,7 millones</p>	<p>Informe de Resultados 2023</p> <p>Reporte ASG 2023, Quiénes Somos</p> <p>Sitio web: Información Corporativa</p> <p>Sitio web: Banca Responsable</p>

Alineación estratégica

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad estratégica para su banco?

- Sí
- No

Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea consistente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos regulatorios de presentación de informes de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario aplicable en materia de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos ambientales, p. sobre el riesgo climático - por favor especifique cuáles:
- Cualquier requisito reglamentario aplicable de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos sociales, p. sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles:
- Ninguna de las anteriores

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea consistente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>Como anunciamos en nuestro Reporte de Banca Responsable (criterios ASG) 2022, nuestro enfoque ASG fue uno de los pilares estratégicos de nuestro Plan de Negocios 2023-2025, que establece que “debemos reafirmar nuestro compromiso con nuestros empleados, clientes, la comunidad y el medio ambiente a través de acciones concretas”. Nuestros objetivos ASG y programas de sostenibilidad están alineados con los ODS, el Acuerdo de París y varios marcos nacionales.</p> <p>Por ejemplo, uno de los enfoques de nuestra estrategia es Inclusión Financiera, enfoque que está alineado con el ODS 8, ya que entendemos que la inclusión financiera es clave para la prosperidad económica y la reducción de la desigualdad. Nuestros esfuerzos de inclusión financiera apuntan específicamente a estas dos partes prioritarias del ODS 8: (a) La formalización de la economía informal y (b) los emprendimientos, las microempresas y las pequeñas y medianas empresas. Para ello, desarrollamos la plataforma de pagos digitales Yappy y Yappy Comercial, que le permite a las personas en la economía informal y a emprendedores y pequeñas empresas empezar a recibir pagos a través de este ecosistema digital, llevar un control de las finanzas de su negocio de forma digital, y aspirar a un crédito para crecer su negocio.</p> <p>También desarrollamos dos productos de crédito digitales que se ofrecen en nuestra aplicación (Préstamo Digital y Microcrédito Digital) que se le ofrece a emprendedores e informales que, por su transaccionalidad, pueden aspirar a a este crédito. Entendiendo la importancia que el acceso al crédito significa para emprendedores, microempresas e informales, creemos que estamos teniendo un impacto en sus negocios a través de estos productos y estamos alineados al ODS8. Esta es una de las áreas en las que una institución financiera puede marcar una diferencia real en la sociedad.</p> <p>A nivel local estamos alineados con la Estrategia de Inclusión Financiera y la Estrategia de Educación Financiera de Panamá y participamos activamente en dos iniciativas: el programa de educación financiera de la Superintendencia de Bancos de Panamá y el programa de educación financiera de la Asociación Bancaria de Panamá. Contamos también con una sección en nuestra página web con información educativa sobre el manejo de finanzas personales y emprendimientos: https://www.bgeneral.com/educacion-financiera/. De esta forma también contribuimos a la educación de la sociedad con este tema tan importante y nos alineamos a estos marcos nacionales que buscan impulsar la educación financiera.</p> <p>Otro de nuestros pilares estratégicos, Cambio climático, está alineado con los ODS 12 y 13, y estamos comprometidos a hacer nuestra parte para cumplir el compromiso de Panamá con el Acuerdo de París. Por ejemplo, desarrollamos nuestra meta de Cambio Climático en línea con el Plan Nacional de Acción Climática de Panamá y la Contribución Determinada a la Reducción de Gases de Efecto Invernadero a Nivel Nacional de Panamá, que prioriza el sector Energía y compromete al país a reducir hasta 10 millones de toneladas de CO2 de 2022 a 2030. Por lo tanto, hemos centrado nuestra atención en nuestro consumo de energía y en el financiamiento para la transición a energías renovables con condiciones especiales para empresas e individuos.</p> <p>A nivel local, somos miembros fundadores del Task Force de Finanzas Sostenibles de Panamá, a través de la Asociación Bancaria Panameña, ayudando al gobierno a impulsar la agenda ASG y en 2023 hemos sido parte de un grupo de trabajo que ayudó a crear la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, con el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y con fondos de la Unión Europea. Esta Taxonomía fue lanzada al país el 27 de marzo de 2024 y uno de nuestros ejecutivos, nuestro Gerente de Riesgo Ambiental, Social y de Reputación de Banco General, participó activamente como miembro en el equipo multidisciplinario del Task Force que trabajó la iniciativa. La visión de Banco General es participar activamente desde el principio en alinearnos con las iniciativas locales de Panamá para impulsar las Finanzas Sostenibles y otras iniciativas en la lucha contra el cambio climático.</p> <p>Nuestro Reporte de Banca Responsable (criterios ASG) 2023 describe con mayor detalle nuestro enfoque y estrategia ASG, que se ha definido escuchando a nuestros grupos de interés, analizando nuestra cartera y alineándonos con los ODS.</p>	<p>Informe ASG 2023, Nuestro Enfoque www.yappy.com.pa</p> <p>www.bgeneral.com/educacion-financiera</p> <p>https://tubalboaconsentido.gob.pa/</p> <p>https://transparencia-climatica.miambiente.gob.pa/wp-content/uploads/2022/02/Plan-Nacional-de-Accion-Climatica.pdf</p> <p>https://dcc.miambiente.gob.pa/wp-content/uploads/2021/03/PANAMA-NDC.pdf</p> <p>https://finanzassostenibles.org</p>

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y al mismo tiempo reduciremos los impactos negativos de nuestros productos y servicios, gestionando los riesgos para las personas y el medio ambiente. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos lograr los impactos más significativos.</p>		
<p>2.1 Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su(s) cartera(s) para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto se actualizará periódicamente y cumplirá los siguientes requisitos/elementos (a-d):</p> <p>a) Alcance: ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Describa qué partes de las áreas comerciales principales del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Describa también qué áreas aún no se han incluido y por qué.</p>	<p>Realizamos un Análisis de Impacto con la ayuda de la Herramienta de Análisis de Impacto de Cartera para Bancos del UNEP FI.</p> <p>En este segundo ejercicio analizamos nuestro portafolio al 30 de noviembre de 2023 (el primer ejercicio se realizó a septiembre 2022), es decir pasó casi un año. En este segundo ejercicio, hemos seguido considerando únicamente nuestras operaciones en Panamá, dado que el 97% de nuestras transacciones ocurren dentro de este país y somos el banco más grande de dicho país. Debido al tamaño de nuestras operaciones en el mercado panameño, este es el país donde podemos tener un impacto real sobre nuestros grupos de interés y la sociedad.</p> <p>El Análisis de Impacto estuvo compuesto por nuestro Portafolio de Banca Corporativa (34% de la cartera en Panamá) y nuestro Portafolio de Banca de Consumo (60.54% de la cartera en Panamá) nuestras áreas de negocio más grandes, que representan alrededor del 94% de nuestro portafolio en Panamá a noviembre de 2023.</p> <p>No hemos incluido nuestro negocio en la región, ni la cartera de Banca de Inversión (ya que gran porcentaje de esta cartera es fuera de Panamá), dado que todavía es bastante pequeño en comparación con toda nuestra cartera.</p>	<p>Informe ASG 2023, Nuestro Enfoque</p> <p>Informe de Resultados 2023</p>
<p>b) Composición de la cartera: ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione la composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por ámbito geográfico.</p> <p>i) por sectores e industrias para carteras de banca comercial, corporativa y de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o</p> <p>ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para las carteras de banca de consumo y minorista.</p> <p>Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, por favor explíquelo para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran el negocio principal/las principales actividades del banco en términos de industrias o sectores.</p>	<p>Nuestro Análisis de Impacto se ha mantenido relativamente igual que el último presentado; no ha habido cambios importantes desde el ejercicio anterior realizado en septiembre de 2022. Por ejemplo, en nuestro último Informe de self-assessment del 2022, reportamos que nuestra Cartera de Banca de Consumo en Panamá representaba 62%; en este informe estamos reportando 60.54%, una diferencia muy leve de 1.46%. Nuestra cartera de consumo en Panamá sigue representando nuestro negocio más amplio e importante. En cuanto a la cartera corporativa, de nuestro último reporte a este no hubo cambios: representa el 34.5% de la cartera en Panamá.</p> <p>Analizamos nuestra Cartera de Banca de Consumo a noviembre 2023, que, como mencionamos representa alrededor del 60.54% de nuestra operación y es uno de los núcleos de nuestro negocio. Para este análisis, consideramos todos nuestros productos de consumo: cuentas corrientes y de ahorro, certificados de depósito, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito, préstamos para automóviles y préstamos personales.</p> <p>Para el análisis, los clientes se dividieron en tres grupos principales, para comprender mejor cómo se divide nuestra cartera de consumidores y definir las áreas de mayor oportunidad e impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresos bajos, medios y altos - Edad - Género 	<p>Informe de Resultados 2023, Nota 7</p>

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
	<p>En este análisis se encuentra que nuestra relación de crédito con los sectores de ingresos bajos es mucho menor que con el sector de ingresos medios o ingresos altos. A pesar de que en los últimos 3 años hemos atraído más de 500,000 nuevos clientes, lanzamos la plataforma digital Yappy y se ha disparado la transaccionalidad por canales digitales de 54% en 2020 a 83% en 2023, todavía tenemos el reto de abrir más las puertas a estos segmentos a través del crédito. Entendiendo que las personas con menor ingreso son usualmente excluidas del sector financiero, se busca explorar otras maneras de incluirlos al sistema y darles acceso al crédito. Por ellos hemos definido la inclusión financiera como un pilar de nuestra estrategia.</p> <p>Nuestra Cartera de Banca Corporativa representa el 34,5% de nuestra operación en Panamá. En este segundo análisis, el portafolio no ha presentado cambios significativos y cuatro sectores continúan representando más de la mitad de nuestro portafolio:</p> <p>Actividades inmobiliarias: 18,02% vs 18.42% del reporte anterior Comercio al por mayor: 15,42% vs 14.71% del reporte anterior Construcción de edificios: 10,09% vs 11.51% del reporte anterior Comercio minorista: 10,38% vs 11.43% del reporte anterior</p> <p>Tomando esto en cuenta este análisis, entendemos que son en estas industrias de la cartera empresarial en las que más impacto podríamos tener por tener más exposición y relación con este tipo de clientes.</p>	
<p>c) Contexto: ¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha involucrado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.</p> <p>Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.</p>	<p>Según el informe más reciente del Banco Mundial, "Panamá se ha beneficiado de un crecimiento económico constante, pero la pobreza y la desigualdad de ingresos han sido persistentes y han afectado desproporcionadamente a los territorios indígenas rurales y a las poblaciones afropanameñas". Además, según varios expertos económicos, las tasas de desempleo aún son altas desde la pandemia y en noviembre de 2023, un fallo de la Corte Suprema ordenó el cierre de la operación minera más grande del país, lo que impactará el crecimiento económico en los próximos años.</p> <p>De igual forma, el tercer informe voluntario de Panamá en cuanto a los avances del país hacia los ODS, revela que, aunque hemos avanzado, todavía hay grandes retos para el país, especialmente en temas de desigualdad económica y social, pobreza multidimensional, y educación. El Informe revela que aún más de 600,000 panameños viven en pobreza multidimensional y que todos los actores de la sociedad debemos enfocar nuestros esfuerzos para hacer nuestra parte.</p> <p>Teniendo esto en cuenta, entendemos el papel fundamental que desempeña el banco al incluir a personas y grupos usualmente excluidas en el sistema bancario y brindarles, especialmente aquellos en situaciones vulnerables, acceso a la banca, al crédito y a educación financiera.</p> <p>Este contexto se alinea bien con dos áreas prioritarias que hemos detectado en el análisis de impacto: convergencia y disponibilidad social, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios. Creemos que nuestras estrategias de inclusión financiera apuntan a estas dos áreas de impacto.</p> <p>En términos de medio ambiente, el Banco Mundial ha señalado que "un aumento del 33% al 54% de la tierra protegida y fuertes esfuerzos de conservación de los océanos han dado como resultado que Panamá sea uno de los tres únicos países carbono negativo en el mundo...". Sin embargo, también prevén "crisis climáticas, incluyendo el aumento de la frecuencia e intensidad de El Niño". En 2023, el Canal de Panamá ha visto la mayor sequía de su historia afectando directamente sus operaciones, mostrándonos el efecto real del cambio climático en nuestro país.</p>	<p>www.bancomundial.org/es/country/panama/overview</p> <p>https://www.gabinetesocial.gob.pa/wp-content/uploads/2023/12/Tercer-Informe-Voluntario-comprimido.pdf</p>

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
	<p>De igual forma, el tercer informe voluntario de Panamá en cuando a los avances del país hacia los ODS, muestra que aunque Panamá ha recuperado áreas boscosas y de manglares, y es uno de los pocos países carbono negativo, debe trabajar en la resiliencia climática y garantizar modalidades de consumo sostenibles. Panamá, además, tiene un Plan Nacional de Acción Climática y la Contribución Determinada a la reducción de GEI de Panamá, que detallan sus compromisos para reducir sus emisiones y que tiene que cumplir.</p> <p>Por ello, hemos priorizado el Cambio Climático, en nuestra Estrategia ASG. Aunque nuestra cartera corporativa no está compuesta por grandes contaminadores, entendemos que industrias como la construcción y el sector inmobiliario pueden emitir una huella de carbono importante. Queremos ayudar a financiar la transición energética interactuando con nuestros clientes y ofreciéndoles los productos financieros que necesitan.</p>	
<p>Basándonos en estos primeros 3 elementos del análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivas y negativas ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativas priorizó para llevar a cabo su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor divulgue.</p>	<p>Banco General, a través de la Herramienta de Análisis de Impacto, identificó y priorizó estas dos áreas: Inclusión Financiera y Cambio Climático. Esta priorización se basó en la evaluación de varios criterios como las áreas de impacto asociadas a sectores clave y/o porciones relevantes del portafolio y asociaciones con impactos positivos y negativos. Es importante destacar que, el año pasado colocamos también economía circular, pero hemos decidido no adentrarnos aún en este enfoque, porque estamos trabajando fuertemente en cambio climático y queremos avanzar lo más posible con este enfoque antes de ampliarlo, para no diluir esfuerzos.</p> <p>Inclusión Financiera</p> <p>La herramienta de Análisis de Impacto de UNEP FI, arrojó una correlación de impacto positivo del 100% con "Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios", una área prioritaria para Panamá, según la herramienta. En el mapa de temas interconectados, nos arroja temas de acceso a servicios en línea, acceso a vivienda, entre otros temas directamente relacionados con la inclusión financiera. En la la herramienta analizamos nuestra cartera de consumo, preguntándonos. ¿A quiénes les estamos dando crédito y podemos incluir más? En los últimos años, nuestra data nos indica que hemos incluido a miles de personas al sistema financiero a través de apertura de cuentas digitales y el uso de la plataforma digital Yappy, pero el segundo paso para alcanzar una verdadera inclusión financiera es ofrecer crédito de forma responsable a personas usualmente excluidas del sistema financiero formal. Al ver la data en el análisis del impacto, que incluyó toda la cartera de consumo en Panamá - representando alrededor del 60.54% - pudimos ver claramente que nuestra penetración en el mercado de personas de bajos ingresos (personas con ingresos de menos de \$1,000) es aún baja comparada con las personas de ingresos medios y altos. También pudimos ver que en cuanto a género, la diferencia no es tan significativa.</p> <p>Tomando en cuenta los retos que tiene Panamá en cuanto a desarrollo económico y altas tasas de informalidad, al ser una institución financiera que ahora a través de herramientas digitales puede dar acceso al crédito a más personas, decidimos enfocarnos en inclusión financiera como área de impacto. La herramienta de Análisis de Impacto de los Principios de Banca Responsable nos permitió ver claramente dónde está la oportunidad de impacto. Nuestro cartera de consumo es una parte importante de nuestro negocio y es allí donde podemos tener un impacto significativo.</p>	

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
	<p>¿Cómo vamos a medir nuestros impactos positivos y negativos? Vamos a llevar las mediciones de a qué segmentos estamos dando crédito, quiénes están abriendo cuentas nuevas, utilizando Yappy, los niveles de morosidad y los esfuerzos de educación que estamos llevando a cabo. Los indicadores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> # de personas que les dimos crédito por primera vez (desglosado por ingreso) % de morosidad de personas que acceden a primer crédito # de personas que abrieron una primera cuenta en Banco General % de clientes activos en canales digitales Penetración de la cartera en el segmento de menor ingreso (personas que ganan menos de \$1,000) <p>Cambio Climático</p> <p>En cuanto a Cambio Climático, escogimos esta área porque, basado en nuestro portafolio, la herramienta de análisis de impacto del UNEP FI arrojó una correlación de 90.67% en impacto negativo con temas de cambio climático y porque aparece como un punto importante para Panamá como país - tomando en cuenta nuestra posición geográfica y nuestros compromisos con el Acuerdo de París- y además en nuestra cartera empresarial - que representa un 34% de nuestra cartera en Panamá, podemos ver que los sectores de construcción y bienes raíces representan un porcentaje importante de nuestra cartera, dos sectores contaminantes en los que podríamos incidir al impulsar la lucha contra el cambio climático. Adicionalmente, es la amenaza más urgente que enfrenta la humanidad y a las instituciones financieras nuestros stakeholders nos exigen cada vez más participar. La herramienta de Análisis de Impacto de los Principios de Banca Responsable nos permitió ver dónde convergían nuestros impactos con el contexto país y cambio climático apareció como una de esas áreas prioritarias</p> <p>¿Cómo vamos a medir nuestros impactos positivos y negativos? Estamos midiendo los desembolsos en préstamos para paneles solares trimestralmente. Los indicadores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desembolsos trimestrales en \$ Créditos en trámite en \$ 	
<p>d) Para estas (mínimo dos áreas de impacto priorizadas): Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que se invierte, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se apliquen al contexto de su banco.</p>	<p>La Herramienta de Análisis de Impacto del UNEP FI nos ha permitido identificar asociaciones positivas y negativas entre sectores y áreas de impacto, así como tipos de clientes e impactos.</p> <p>Para Inclusión Financiera hemos utilizado indicadores cuantitativos y datos propios de nuestros clientes. Por ejemplo, medimos cuántos clientes están activos en canales digitales, cuántas nuevas cuentas de ahorros se abren al mes y al año, cuántos nuevos clientes incluye Yappy mensualmente y cuántas transacciones se realiza por esta plataforma. También estamos midiendo cuántos de nuestros nuevos préstamos de banca de consumo se destinarán a personas sin historial crediticio con un banco o institución financiera. Se trata de personas que, en el pasado, no eran sujetas a crédito. También hemos analizado cómo se dividen nuestros volúmenes de crédito en términos de edad, género y nivel de ingresos. Lo que hemos aprendido es que existe la oportunidad para ayudar e incluir a clientes de menor ingreso que ahora pueden aspirar a un préstamo personal, un préstamo para automóvil o una tarjeta de crédito. Nuestro Análisis de Impacto reveló que debemos brindar productos responsables y apropiados para este segmento de la población.</p>	

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta				Enlaces y Referencias
<p>Al determinar áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de impacto más significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o indicadores aproximados de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud e inclusión financiera como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el Anexo.</p> <p>Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de sus actividades y suministro de productos y servicios, descríbalos.</p> <p>El resultado de este paso también proporcionará la línea base (incluidos indicadores) que puede utilizar para establecer objetivos en las dos áreas de impacto más significativo.</p>	año	2022	2023	META 2024	
	% de clientes que utilizan activamente la plataforma/ herramientas de banca en línea/ móvil	80%	83%	Por determinar	
	Número de transacciones por Yappy anualmente	229 millones	348 millones	454 millones	
	<p>En cuanto a los impactos negativos, estamos conscientes de que ofrecer crédito a personas de menor ingreso puede incidir en su nivel de endeudamiento. Por ello, consideramos que la educación financiera debe ser parte de nuestra estrategia de inclusión financiera. Para medir este posible impacto negativo, medimos los índices de morosidad de las diferentes carteras con periodicidad y estamos involucrados junto a la Superintendencia de Bancos de Panamá, la Asociación Bancaria de Panamá y la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME) en programas de educación financiera. Nuestra meta es llegar a 10,000 personas en 2025 con capacitaciones de educación financiera. Basados en el anexo proveído por PRB, reportamos aquí algunos indicadores de educación financiera:</p>				
año	2023	2024 META	2025 META	TOTAL	
# de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera	2,439 (Capacitación presencial)	3,780 (Capacitación presencial)	3,781 (Capacitación presencial)	10,000	
# de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión	2	3	3		
<p>Para Cambio Climático, hemos analizado nuestro Portafolio Corporativo para visualizar mejor a quién financiamos y comprender el impacto que tienen estas industrias. Como comentamos en nuestro último informe, no teníamos un producto ecológico para nuestro Portafolio Corporativo antes de 2023, por lo cual no nos involucramos con nuestros clientes en este sentido.</p>					
<p>Es importante informar que en febrero de 2024 hemos iniciado una consultoría climática, que nos permitirá medir nuestra huella de carbono financiada en tres sectores y allí podremos medir mejor los impactos positivos y negativos que nuestra estrategia climática podría tener y qué objetivos concretos podemos colocar. Estaremos informando al UNEP FI sobre estos avances en el próximo informe. Consideramos que, si la consultoría transcurre sin imprevistos, en nuestro próximo reporte a principios de 2025 podremos reportar un SMART Target interino de descarbonización.</p>					

Resumen de autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco para identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Alcance: Sí En curso No

Composición de la cartera: Sí En curso No

Contexto: Sí En curso No

Medición del desempeño: Sí En curso No

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco como resultado del análisis de impacto? Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de recursos y economía circular, biodiversidad, salud e inclusión financiera, derechos humanos, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique</p> <p>1. Inclusión financiera 2. Cambio climático</p> <p>¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto? <input type="checkbox"/> Hasta 6 meses antes de la publicación <input checked="" type="checkbox"/> Hasta 12 meses antes de la publicación <input type="checkbox"/> Hasta 18 meses antes de la publicación <input type="checkbox"/> Más de 18 meses antes de la publicación</p>		
<p>2.2 Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de impacto más significativo que usted identificó en su análisis de impacto.</p> <p>Los objetivos deben ser específicos, medibles (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y con plazos determinados (SMART, por sus siglas en inglés). Divulgue los siguientes elementos del establecimiento de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:</p> <p>a) Alineación: ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. Puede basarse en los elementos de contexto de 2.1.</p>	<p>A. Alineación</p> <p>Para el objetivo de Inclusión Financiera hemos identificado varios marcos de políticas: A nivel nacional nuestro objetivo de inclusión financiera está alineado a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Panamá que busca lograr una mayor penetración de los productos y servicios financieros; y fortalecer el uso y accesibilidad de los productos y servicios financieros en poblaciones vulnerables. Esto ya lo hemos hecho con nuestra app, con Yappy, con la apertura de cuentas digitales y ahora lo haremos con la oferta responsable de créditos, apalacándonos en nuestros nuevos productos de préstamos digitales y microcréditos digitales, pero también en nuestros productos de crédito tradicionales como Hipotecas y Préstamos Personales. También estamos alineados al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. El 8.10 insta a Panamá a "Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos" y es obvia la estrecha vinculación de esta meta con la temática de inclusión financiera.</p> <p>Para el Cambio Climático, hemos identificado los siguientes marcos de políticas: A nivel nacional, Plan Nacional de Acción Climática de Panamá, que tiene entre sus objetivos, que Panamá reduzca sus emisiones para cumplir con el Acuerdo de París, promover el aumento de las inversiones y el uso de instrumentos de financiación verdes, promover el aumento de las inversiones privadas en medidas de adaptación y mitigación y descarbonización del uso de la energía. Nuestro objetivo de impulsar el financiamiento de energía renovable con una meta específica de financiamiento se alinea a este objetivo porque lo que estamos haciendo es impulsar la adopción de la energía solar entre empresas en Panamá, ofreciéndoles condiciones especiales y a la vez educando a estas empresas sobre los beneficios.. De igual forma nos alineamos a los ODS 12 y 13 y el Acuerdo de París, que, entre otras cosas, busca lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, y que detalla que la energía renovable es una de las formas de hacerlo.</p>	<p>https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Propuesta-para-la-Estrategia-de-Inclusion-Financiera-en-Panama.pdf</p>

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias																								
<p>b) Línea base: ¿Ha determinado una línea base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Brinde los indicadores utilizados, así como el año de la línea base.</p> <p>Puede aprovechar la medición del desempeño realizada en 2.1 para determinar la línea base para su objetivo.</p> <p>Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su proceso de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores se puede encontrar en el Anexo de esta plantilla.</p> <p>Si su banco ha priorizado la mitigación climática y/o la salud e inclusión financiera como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicador correspondientes:</p>	<p>B. Línea Base</p> <p>Inclusión financiera: Línea base: En 2023, el 19,6% de los Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos para Autos y/o Préstamos Digitales desembolsados por Banco General fueron aprobados para clientes con ingresos mensuales inferiores a US\$ 1,000.</p> <table border="1" data-bbox="913 600 2386 782"> <thead> <tr> <th>año</th> <th>Línea Base</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>META</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de préstamos aprobados para personas con ingresos menores a \$1,000 en la cartera de consumo de Banco General</td> <td>19,3%</td> <td>20,3%</td> <td>21.3%</td> <td>22.3%</td> <td>22.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cambio Climático :</p> <p>Dado que Banco General introdujo su primer producto verde en 2023 para la cartera de Banca Empresarial, nuestra línea base para financiar \$105 millones en paneles solares es de US\$0,00 en 2022. Es decir, no habíamos desembolsado nada para préstamos para paneles solares en nuestra cartera de Banca Empresarial. Iniciamos con este préstamos en 2023.</p> <table border="1" data-bbox="913 1050 2386 1199"> <thead> <tr> <th>año</th> <th>Línea Base</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>META</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$ Financiado para paneles solares en la cartera de banca empresarial</td> <td>\$0.00</td> <td>\$19MM</td> <td>\$43MM</td> <td>\$43MM</td> <td>\$105MM</td> </tr> </tbody> </table>	año	Línea Base	2024	2025	2026	META	% de préstamos aprobados para personas con ingresos menores a \$1,000 en la cartera de consumo de Banco General	19,3%	20,3%	21.3%	22.3%	22.3%	año	Línea Base	2023	2024	2025	META	\$ Financiado para paneles solares en la cartera de banca empresarial	\$0.00	\$19MM	\$43MM	\$43MM	\$105MM	
año	Línea Base	2024	2025	2026	META																					
% de préstamos aprobados para personas con ingresos menores a \$1,000 en la cartera de consumo de Banco General	19,3%	20,3%	21.3%	22.3%	22.3%																					
año	Línea Base	2023	2024	2025	META																					
\$ Financiado para paneles solares en la cartera de banca empresarial	\$0.00	\$19MM	\$43MM	\$43MM	\$105MM																					
<p>c) Objetivos SMART (incluyendo indicadores clave de rendimiento (KPI)): indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya están vigentes (así como otras áreas de impacto, si están vigentes). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor divulgue.</p>	<p>C. Objetivos SMART</p> <p>Meta de inclusión financiera</p> <p>Brindar mayor acceso al crédito a personas de bajos ingresos incrementando en un 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito, llámese Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y/o Préstamos Digitales, en nuestros segmentos masivos* en nuestra cartera de crédito de consumo al 2026. *Segmentos masivos se refiere a clientes con un ingreso mensual menor a US\$1,000.</p>																									

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
	<p>(Es importante señalar que en nuestro último informe nos habíamos comprometido a lanzar un producto de préstamos digitales para banca de consumo para el año 2025. El producto se lanzó en 2023 y al 31 de diciembre de 2023 hemos desembolsado US\$50.686.600).</p> <p>Es específico porque estamos proponiendo una penetración específica en el segmento de ingresos bajos de la población (personas con ingresos mensuales menores a \$1,000). Es medible porque contamos con las cifras de crédito y la data de clientes a quienes prestamos. Vamos a medir los desembolsos de préstamos por segmento de cliente de forma trimestral.</p> <p>Los indicadores son: # de personas que les dimos crédito por primera vez (desglosado por ingreso) % de morosidad de personas que acceden a primer crédito # de personas que abrieron una primera cuenta en Banco General % de clientes activos en canales digitales Penetración de la cartera en el segmento de menor ingreso (personas que ganan menos de \$1,000)</p> <p>Es alcanzable porque hemos analizado la cartera y nuestros planes de crecimiento en ese segmento. Es relevante porque lo que buscamos es darle acceso a crédito a personas de menor ingreso, algunas que antes no eran sujetos de crédito. Está definido en un tiempo específico de 3 años. Año base: 2023 y año meta: 2026</p> <p>Meta de cambio climático</p> <p>Impulsar la adopción de la energía solar en Panamá y comprometernos a financiar al menos US\$105 millones para inversión en paneles solares entre clientes de nuestro Portafolio Corporativo con condiciones especiales de financiamiento, al 2025.</p> <p>Es específico porque estamos proponiendo una cifra exacta de financiamiento. Es medible porque se da seguimiento a los desembolsos trimestralmente. Los indicadores son:</p> <p>Préstamos desembolsados para paneles solares en cartera de Banca Empresarial trimestralmente en \$ Préstamos en trámite para paneles solares en cartera de Banca Empresarial trimestralmente en \$</p> <p>Es alcanzable porque diversas empresas están buscando esta solución en el mercado y hemos estudiado el mismo previamente. Se han visitado clientes y ya contamos con 47 proyectos a los que se les ha financiado los paneles solares. Es relevante porque la energía renovable nos ayuda a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Está definido en un tiempo específico de tres años. Año base: 2022 - año meta 2025</p> <p>Es importante señalar que en 2024 el Banco General recibirá una consultoría para incorporar el riesgo climático, medir las emisiones financiadas y definir un modelo de gobernanza climática. Esto nos permitirá tener una meta climática de mayor impacto en nuestro camino hacia la fijación de objetivos Net Zero en los próximos años. En nuestro próximo informe esperamos poder reportar otro nuevo objetivo SMART relacionado al cambio climático.</p>	

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>d) Plan de acción: ¿qué acciones, incluyendo hitos, ha definido para cumplir los objetivos establecidos? Por favor describa.</p> <p>Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos (potenciales) significativos de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.</p>	<p>D. Plan de Acción</p> <p>En términos de inclusión financiera, nuestros esfuerzos actuales residen principalmente en promover nuestro producto de préstamos digitales entre un segmento de clientes de bajos ingresos (personas que ganan menos de \$1,000); además, contamos con el producto de microcréditos digitales, y lo vamos a ofrecer con más agresividad en nuestra app, con el apoyo de las áreas de Negocios, y el área de análisis de datos que realizan campañas mensuales para ofrecer créditos de forma responsable a segmentos de personas con menor ingreso (personas que ganan menos de \$1,000). A través de este producto esperamos llegar a una población que históricamente ha tenido poco acceso a crédito. De igual forma, seguiremos promoviendo la cuenta digital simplificada, Yappy, Yappy comercial y el Yappy app, productos financieros digitales que promueven la inclusión financiera. Esto lo haremos a través de fuertes campañas de marketing digital, con equipos especializados en ello.</p> <p>La medición la hacemos de forma anual, midiendo nuestra penetración en este segmento (personas que ganan menos de \$1,000). En 2023, por ejemplo, hicimos una medición y podemos reportar que el 34% de los préstamos digitales aprobados fueron para este segmento de la población. Para 2024, 2025 y 2026 tenemos metas concretas de penetración en este segmento.</p> <p>Nuestros esfuerzos climáticos en 2023 se centraron principalmente en financiar paneles solares para nuestro Portafolio Corporativo; a la fecha, hemos financiado más de 19 millones de dólares en paneles solares. Continuaremos promocionando este producto en los próximos años, contactando directamente a clientes corporativos importantes para facilitar una transición hacia fuentes de energía renovables. Contamos con un oficial de Negocios encargado de promover el producto y, en el Comité de Responsabilidad Empresarial, medimos los desembolsos de este producto mensualmente para darles seguimiento y monitorear este avance. Medimos específicamente el # de contratos, los desembolsos, los trámites en sistema.</p> <p>Otra Acción importante que ha tomado el Banco es ofrecer más incentivo y subsidiar más las tasas para préstamos para paneles solares en la cartera empresarial. Esto para promover más la adopción de energía renovable entre las empresas clientes del Banco a nivel local.</p> <p>Cabe destacar que nuestra acción más importante en 2024 es concluir nuestro proceso de consultoría para integrar el riesgo climático a nuestro proceso crediticio, medir nuestra huella de carbono financiada y colocar metas de descarbonización concretas, que estaremos reportando en el próximo informe para los PRB.</p>	

Resumen de autoevaluación

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos de acuerdo con los requisitos del PRB ha completado su banco o se encuentra actualmente en un proceso de evaluación para su...

Inclusión financiera

- Alineación Sí En progreso No
- Línea base Sí En progreso No
- Objetivos SMART Sí En curso No
- Planes de acción Sí En curso No

Cambio climático y economía circular

- Alineación Sí En progreso No
- Línea base Sí En progreso No
- Objetivos SMART Sí En curso No
- Planes de acción Sí En curso No

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>2.3 Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir el objetivo pactado.</p> <p>Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2. O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el segundo informe y siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en áreas de impacto prioritarias, cambios en indicadores, aceleración/revisión de objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de planes de acción). y explicar por qué esos cambios se han vuelto necesarios.</p>	<p>En términos de Inclusión Financiera, hemos identificado un increíble crecimiento de nuevos clientes en los últimos 4 años, más de 500.000, y ahora contamos con más de 1,7 millones de clientes de los cuales el 83% están activos en canales digitales. Sin embargo, sólo 300,000 tienen una relación crediticia con nosotros y sabemos que hay oportunidades para que más personas tengan acceso a crédito.</p> <p>Para lograr el objetivo de incluir a más personas de menor ingreso en el sistema financiero estamos tomando diversas acciones: (a) Lanzamos el producto de préstamo digital en 2023, un préstamo que se ofrece en la aplicación del Banco a clientes de diversos segmentos a los cuales les creamos un perfil crediticio con analítica de datos, basados en su transaccionalidad digital y otros factores. Este préstamo, y la analítica de datos detrás, nos ayuda a poder ofrecer préstamos a personas que antes no tenían acceso al crédito. El lanzamiento de este producto - el préstamo digital - fue una meta que reportamos en el Informe PRB 2022 y se cumplió antes de lo esperado. El producto fue lanzado y está disponible, y ya se desembolsaron más de \$50MM. Este 2024 seguiremos ampliando la oferta a través del préstamo digital, monitoreando los niveles de morosidad y ampliando la audiencia a quien lo ofrecemos.</p> <p>Adicionalmente, en 2023, de los 146,454 préstamos de consumo que se ofrecieron, 39,500 (el 27%) fueron a personas que nunca habían tenido un crédito con una institución financiera, lo cual demuestra que sí estamos teniendo un impacto en abrirle las puertas al crédito a personas que antes estaban excluidas del sistema. Además, en 2023 lanzamos el Yappy app, una aplicación independiente que permitirá a clientes de otros Bancos hacer pagos y transferir a través de esta plataforma de pagos digital.</p> <p>Para nuestro objetivo relacionado con cambio climático, las acciones que hemos tomado son las siguientes: (a) empezamos a ofrecer agresivamente nuestro producto de financiamiento de paneles solares con condiciones especiales; se designó un oficial de negocios encargado específicamente de impulsar este producto y apoyar a otros oficiales a hacerlo. Además, se le da seguimiento en el Comité de Responsabilidad Empresarial a los desembolsos en este rubro (b) en el 2023, organizamos un evento en el que se invitó a más de 200 clientes empresariales a escuchar la ponencia de una experta de McKinsey en el tema de cambio climático con el objetivo de iniciar esta conversación con ellos, educarlos y mostrar la urgencia del problema del cambio climático. A continuación presentamos los avances que ha tenido nuestro compromiso.</p> <p>La otra acción que hemos tomado que es sumamente importante es la contratación de una consultoría externa para ayudarnos con un modelo de gobernanza climática, la incorporación del riesgo climático a nuestras operaciones y la medición de nuestra huella financiada para poner targets de descarbonización. La consultoría inició en febrero 2024 y tendrá una duración de 12 meses; la misma incluirá el desarrollo de KPIs. Estaremos informando al UNEP FI a medida que se desarrollen y ejecuten los entregables de la consultoría.</p>	

Principio 3: Clientes

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

- ¿Su banco tiene una política o un proceso de participación con clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles?
 Sí En curso No
- ¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores (potenciales) impactos negativos?
 Sí En curso No

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>3.1 Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sustentables). Debe incluir información sobre políticas relevantes, acciones planificadas/implementadas para apoyar la transición de los clientes, indicadores seleccionados sobre el compromiso del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p> <p>Esto debe basarse y estar en línea con el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción implementados por el banco (ver P2).</p>	<p>Con nuestros clientes de banca de consumo, los animamos constantemente a expresar sus pensamientos y opiniones a través de diversos canales como redes sociales, encuestas de servicio, etc. Para el tema de inclusión financiera específicamente, al desarrollar el producto de préstamos digitales, por ejemplo, realizamos entrevistas con clientes para ofrecer un producto que se de fácil adopción y entendimiento para ellos. De igual forma, la plataforma de pagos digitales Yappy, utilizada por 1,4 millones de panameños y más de 23,000 emprendimientos, pequeñas y grandes empresas, constantemente añade nuevas funcionalidades basada en las necesidades del cliente. De esta forma, promovemos el ecosistema de pagos digitales en nuestro país y todos los beneficios que eso conlleva.</p> <p>En términos de nuestro objetivo ambiental, estamos iniciando un proceso de acercamiento con nuestros clientes corporativos. A través de visitas individuales, los introducimos a energías limpias en un esfuerzo por empezar a cambiar mentalidades. Además, en agosto de 2023, organizamos un gran evento con un experto en ESG para promover el debate entre nuestros clientes de Banca Empresarial. Además, ofrecemos préstamos para autos eléctricos e híbridos con condiciones especiales. Otra forma de promover la sostenibilidad entre nuestros clientes es a través de campañas de comunicación que desarrollamos y publicamos constantemente en nuestras redes sociales y medios masivos, promoviendo las energías limpias, el reciclaje, el voluntariado ambiental, entre otros.</p>	<p>https://www.bgeneral.com/empresas/financiamiento-paneles-solares/</p> <p>https://www.bgeneral.com/ventas/prestamo-de-auto/hibrido-electrico/</p>
<p>3.2 Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos que su banco ha identificado y/o cómo ha trabajado en ellos durante el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se está esforzando por lograr un impacto positivo (ej. hipotecas verdes - clima, bonos sociales - inclusión financiera, etc.).</p>	<p>Nuestra estrategia de ASG va alineada a nuestro plan de negocios y representa varias oportunidades de negocio. En términos de Inclusión Financiera, nuestra nueva base de clientes ha aumentado significativamente en los últimos 4 años; más de 1,7 millones de clientes tienen una relación con nosotros y más del 80% de esos clientes están activos en canales digitales. Además, nuestra plataforma de pagos digitales Yappy ha ido creciendo rápidamente, contando con más de 1,4 millones de usuarios. En 2023 lanzamos una nueva aplicación el Yappy app, independiente de la aplicación del Banco, al que se podrán unir clientes de otros bancos para utilizar esta plataforma digital de pagos, lo que representa más oportunidades de negocios.</p> <p>En términos de Banca Corporativa y nuestro objetivo de finanzas verdes, en 2023 desembolsamos US\$19 millones en préstamos para energías renovables. Sabemos que existen grandes oportunidades para préstamos verdes tanto en la banca corporativa como en la de consumo. En 2024, lanzaremos el producto de paneles solares para individuos con condiciones especiales, y esperamos lograr nuevos negocios con este producto.</p>	

Principio 4: Grupos de interés

Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable a los grupos de interés relevantes para lograr los objetivos sociales.

¿Su banco tiene un proceso para identificar y consultar periódicamente, involucrar, colaborar y asociarse con los grupos de interés (o grupos dentro de los grupos de interés) que haya identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

■ Sí En curso No

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
4.1 Describa qué partes interesadas (o grupos dentro de los grupos de interés) ha identificado,	<p>Nuestros grupos de interés fueron identificados en un Estudio de Materialidad realizado por KPMG y, como institución financiera, las categorías se han mantenido sin cambios. Detallamos cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés en nuestro último Informe ASG.</p> <p>Uno de nuestros grupos de interés más importantes es nuestra base de clientes de más de 1,7 millones. Específicamente, interactuamos constantemente con nuestros clientes de Banca de Consumo a través de nuestros canales de servicio, entrevistas y encuestas. En este sentido, hemos aprendido que tienen grandes expectativas para el banco, aprecian cómo nuestras plataformas de banca digital facilitan la vida cotidiana y que existen oportunidades de mejora que desean que abordemos.</p>	Informa ASG 2023, Nuestro Enfoque
<p>Principio 5: Gobernanza y Cultura Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable a los grupos de interés relevantes para lograr los objetivos sociales.</p>		
<p>¿Su banco cuenta con un sistema de gobernanza que incorpore el PRB? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No</p>		
5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado o planea implementar para gestionar los impactos (potenciales) positivos y negativos significativos y respaldar la implementación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre <ul style="list-style-type: none"> qué comité tiene la responsabilidad de la estrategia de sostenibilidad, así como de la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluyendo información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB), detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia con que la junta directiva supervisa la implementación del PRB (incluyendo las medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como prácticas retributivas vinculadas a objetivos de sostenibilidad. 	<p>En Banco General, el Comité de Responsabilidad Empresarial es responsable de supervisar la estrategia de sostenibilidad del banco, al igual que de la aprobación y seguimiento de objetivos. Este comité se reúne cada 3 meses y está presidido por el Presidente de la Junta Directiva, que representa a la Junta en este Comité. También participan dos Directores más, el Gerente General y otros miembros de la ALta Gerencia quienes dan seguimiento a los KPI que se han definido. El Comité es parte de la estructura de Gobierno Corporativo de Banco General. Adicionalmente, el avance en las metas de que se han trazado de los Principios de Banca Responsable se presentan a la Junta Directiva por lo menos una vez al año.</p> <p>Por el momento, no existen prácticas retributivas vinculadas a objetivos de sostenibilidad.</p>	Informe ASG 2023 Manual de Gobierno Corporativo
5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha tomado para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, e-learning, capacitaciones en sostenibilidad para roles de cara al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).	<p>Fomentamos una cultura de banca responsable entre los colaboradores a través de las siguientes medidas e iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campaña de comunicación continua denominada Viernes Verdes, donde compartimos noticias y consejos importantes con nuestros colaboradores a través de canales internos. - Ponencias al menos 3 veces al año para promover un estilo de vida ecológico. - Capacitación anual regulatoria de ética para todos nuestros colaboradores. 	

Requisitos de Presentación de Informes y Autoevaluación	Respuesta	Enlaces y Referencias
<p>5.3 ¿Su banco cuenta con políticas que aborden los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Por favor describa. Describa qué procesos de debida diligencia a ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos/salientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobernanza que tenga implementadas para supervisar estos riesgos.</p>	<p>Sí, desde 2009 contamos con una Política y un Marco de Riesgo Ambiental y Social que abarca todo nuestro portafolio. El seguimiento y mitigación de estos riesgos es supervisado por el Comité de Riesgo Ambiental y Social, un Comité Ejecutivo donde participan el Gerente General y el Presidente del Banco.</p>	<p>Informe ASG 2023 Manual de Gobierno Corporativo</p>
<p>Resumen de autoevaluación ¿El director ejecutivo u otros funcionarios de la alta dirección supervisan periódicamente la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No ¿El sistema de gobernanza incluye estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluyendo análisis de impacto y establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acciones correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No ¿Su banco cuenta con medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No</p>		
<p>Principio 6: Transparencia y Rendición de Cuentas Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos sociales.</p>		
<p>6.1 ¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No Si corresponde, incluya el enlace o la descripción de la declaración de confiabilidad.</p>		
<p>6.2 ¿Su banco divulga información de sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos que se enumeran a continuación? <input checked="" type="checkbox"/> GRI <input type="checkbox"/> SASB <input type="checkbox"/> CDP <input type="checkbox"/> Normas NIIF de divulgación de sostenibilidad (por publicar) <input type="checkbox"/> TCFD <input type="checkbox"/> Otro:....</p>		
<p>6.3 ¿Cuáles son los próximos pasos que tomará su Banco en los próximos 12 meses? Describa brevemente.</p>	<p>En los próximos 12 meses, Banco General se enfocará en cuatro áreas principales con la ayuda de una consultora: incorporar el riesgo climático en el proceso crediticio, medir nuestras emisiones financiadas, fijar objetivos de descarbonización y diseñar un modelo de gobernanza climática. Esto también nos ayudará a promover una cultura de sostenibilidad entre los colaboradores de áreas clave, ya que se les pedirá que participen en el proceso. El objetivo del Banco es dejar la capacidad instalada dentro de la organización y colocar metas más concretas a las que se les pueda dar seguimiento. Esperamos obtener los entregables e informar a los stakeholders en el próximo reporte. Adicionalmente, no dejaremos de impulsar el financiamiento de energía renovable a través de préstamos para nuestra cartera empresarial con tasas y condiciones especiales, para poder alcanzar nuestra meta de \$105MM.</p> <p>También continuaremos impulsando nuestra estrategia de educación e inclusión financiera, ofreciendo productos crediticios responsables a poblaciones de bajos ingresos y esforzándonos por alcanzar nuestros objetivos.</p>	



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

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

Informe Independiente de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI), así como los Principios para la Banca Responsable de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) incluidos en el informe de sostenibilidad 2023 titulado “Reporte de Banca Responsable 2023 (Criterios ASG)” de Banco General, S. A. (Información No Financiera)

A la administración de
Banco General, S. A.

Hemos sido contratados por la administración de Banco General, S. A. (en lo sucesivo, “Banco General”) para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) y los Contenidos de los Principios para la Banca Responsable de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI), preparados y presentados por la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social de Banco General, incluidos en el informe de sostenibilidad 2023, titulado “Reporte de Banca Responsable 2023 (Criterios ASG)” de Banco General (en lo sucesivo, “los Contenidos”) por el periodo comprendido del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, que se detalla 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, con referencia a los criterios establecidos en los Estándares GRI y los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, y su documento guía.

Responsabilidades de la administración

La administración de Banco General, a través de su Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social, es responsable de la preparación libre de errores de los Contenidos y de la información allí incluida. La administración también es responsable de que los Contenidos cumplan con los requisitos de los Estándares GRI, así como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI y su documento guía.

La administración de Banco General es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de los Contenidos sujeto a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error.

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



Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar los Contenidos preparados por Banco General y reportar sobre ellos 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 de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica"*, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board). Esta norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel significativo de seguridad respecto a si, los Contenidos están preparados en todos los aspectos materiales, con referencia a los criterios establecidos en los Estándares GRI, así como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI, que se detallan en el Anexo A en este informe. Además, al realizar nuestro trabajo hemos considerado los requerimientos indicados en la "Guía de Aseguramiento para brindar aseguramiento limitado sobre los principios a reportar (Assurance Guidance to undertake limited assurance on principles reporting)", emitida por UNEP FI.

KPMG en Panamá (la Firma) aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (ISQM 1, por sus siglas en inglés) y, por consiguiente, mantuvimos un sistema de gestión de la calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables. Hemos cumplido con los requerimientos de independencia que son relevantes a los trabajos de aseguramiento en la República de Panamá y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitidos 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 de los Contenidos 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 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, pero no con la finalidad de expresar una conclusión sobre la efectividad del control interno de Banco General sobre la preparación y presentación de los Contenidos.

Nuestro trabajo también incluyó evaluar lo apropiado de los Contenidos, lo adecuado de los criterios utilizados por Banco General en la preparación de los Contenidos en las circunstancias del trabajo, evaluar lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados en la preparación de los Contenidos.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance de 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 los Contenidos y no ser detectada. Nuestro trabajo no está diseñado para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación de los Contenidos, ya que nuestro trabajo no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos con los criterios establecidos en los Estándares GRI, así como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI y su documento guía, 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 los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos no están preparados, en todos los aspectos materiales, con referencia a los criterios establecidos en los Estándares GRI, así como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI y su documento guía, que se detallan en el Anexo A.

Restricción de uso de nuestro informe

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni debe ser considerado por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social y la Junta Directiva de Banco General para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social 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 a cualquier parte que no sea Banco General, por nuestro trabajo, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para Banco General bajo el entendimiento de 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

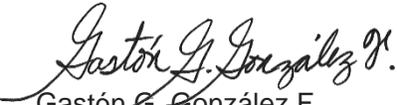
Otros requerimientos legales de información

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:

- 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 Gastón G. González F.

KPMG

Panamá, República de Panamá
15 de abril de 2024


Gastón G. González F.
Socio
C.P.A. 7846



Anexo A

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

Estándar GRI	Contenido	
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1-a	Detalles organizacionales
	2-1-b	Detalles organizacionales
	2-1-c	Detalles organizacionales
	2-1-d	Detalles organizacionales
	2-2-a	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
	2-2-b	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
	2-3-a	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
	2-3-b	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
	2-3-c	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
	2-3-d	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
	2-4-a-i	Actualización de la información
	2-4-a-ii	Actualización de la información
	2-5-a	Verificación externa
	2-5-b-i	Verificación externa
	2-5-b-ii	Verificación externa
	2-5-b-iii	Verificación externa
	2-6-a	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-6-b-i	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-6-b-ii	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-6-b-iii	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-6-c	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-6-d	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
	2-7-a	Empleados
	2-7-b-i	Empleados
	2-7-b-ii	Empleados
	2-7-b-iii	Empleados
	2-7-b-iv	Empleados
	2-7-b-v	Empleados
	2-7-c-i	Empleados
	2-7-c-ii	Empleados
	2-9-a	Estructura de gobernanza y composición
2-9-b	Estructura de gobernanza y composición	
2-9-c-ii	Estructura de gobernanza y composición	
2-9-c-iv	Estructura de gobernanza y composición	



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	2-9-c-v	Estructura de gobernanza y composición
	2-9-c-vii	Estructura de gobernanza y composición
	2-10-a	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-10-b-i	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-10-b-ii	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-10-b-iii	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-10-b-iv	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-11-a	Presidente del máximo órgano de gobierno
	2-11-b	Presidente del máximo órgano de gobierno
	2-12-a	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-12-b-i	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-12-b-ii	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-12-c	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-13-a-i	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
	2-13-a-ii	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos
	2-15-a	Conflictos de interés
	2-15-b-i	Conflictos de interés
	2-15-b-ii	Conflictos de interés
	2-15-b-iii	Conflictos de interés
	2-15-b-iv	Conflictos de interés
	2-19-a-i	Políticas de remuneración
	2-19-a-ii	Políticas de remuneración
	2-19-a-iii	Políticas de remuneración
	2-19-a-iv	Políticas de remuneración
	2-19-a-v	Políticas de remuneración
	2-20-a-i	Proceso para determinar la remuneración
	2-20-a-ii	Proceso para determinar la remuneración
	2-20-b	Proceso para determinar la remuneración
	2-22-a	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
	2-23-a-i	Compromisos y políticas
	2-23-a-ii	Compromisos y políticas
	2-23-a-iii	Compromisos y políticas
	2-23-a-iv	Compromisos y políticas
	2-23-b-i	Compromisos y políticas
	2-23-b-ii	Compromisos y políticas
	2-23-c	Compromisos y políticas



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	2-23-f	Compromisos y políticas
	2-24-a-i	Incorporación de los compromisos y políticas
	2-24-a-ii	Incorporación de los compromisos y políticas
	2-24-a-iii	Incorporación de los compromisos y políticas
	2-24-a-iv	Incorporación de los compromisos y políticas
	2-27-a-i	Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-27-a-ii	Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-27-b-i	Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-27-b-ii	Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-28-a	Afilación a asociaciones
	2-29-a-i	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	2-29-a-ii	Enfoque para la participación de los grupos de interés
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1-a-i	Proceso de determinación de los temas materiales
	3-1-a-ii	Proceso de determinación de los temas materiales
	3-1-b	Proceso de determinación de los temas materiales
	3-2-a	Lista de temas materiales
	3-2-b	Lista de temas materiales
	3-3-a	Gestión de los temas materiales
	3-3-b	Gestión de los temas materiales
	3-3-c	Gestión de los temas materiales
	3-3-d-i	Gestión de los temas materiales
	3-3-d-ii	Gestión de los temas materiales
	3-3-d-iii	Gestión de los temas materiales
	3-3-e-i	Gestión de los temas materiales
	3-3-e-ii	Gestión de los temas materiales
	3-3-e-iii	Gestión de los temas materiales
	3-3-e-iv	Gestión de los temas materiales
	3-3-f	Gestión de los temas materiales
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1-a-i	Valor económico directo generado y distribuido
	201-1-a-ii	Valor económico directo generado y distribuido
	201-1-a-iii	Valor económico directo generado y distribuido
	201-1-b	Valor económico directo generado y distribuido
	201-2-a-i	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-2-a-ii	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-2-a-iii	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-2-a-iv	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	201-2-a-v	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
GRI 202 Presencia en el Mercado 2016	202-1-b	Ratios entre salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local
	202-1-c	Ratios entre salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local
	202-1-d	Ratios entre salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local
	202-2-a	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local
	202-2-b	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local
	202-2-c	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local
	202-2-d	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1-a	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados
	203-1-b	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados
	203-1-c	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados
GRI 204 Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1-a	Proporción de gasto en proveedores locales
	204-1-b	Proporción de gasto en proveedores locales
	204-1-c	Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 206 Competencia Desleal 2016	206-1-a	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
	206-1-b	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
GRI 305 Emisiones 2016 Nota: Las emisiones presentadas en el Reporte Banca Responsable (Criterios ASG) 2023 corresponden al año 2022	305-1-a	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-b	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-c	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-d-i	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-d-ii	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-d-iii	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-e	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-f	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-g	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-2-a	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-b	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-c	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-d-i	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-d-ii	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-d-iii	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-e	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-f	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-g	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-4-a	Intensidad de emisiones GEI

Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	305-4-b	Intensidad de emisiones GEI
	305-4-c	Intensidad de emisiones GEI
	305-4-d	Intensidad de emisiones GEI
GRI 401 Empleo 2016	401-1-a	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
	401-1-b	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
	401-2-a-i	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-ii	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-iii	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-iv	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-v	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-vi	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-a-vii	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-2-b	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
GRI 404 Formación y Educación 2016	404-1-a-i	Promedio de horas de formación al año por empleado
	404-1-a-ii	Promedio de horas de formación al año por empleado
	404-2-a	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3-a	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1-a-i	Diversidad de órganos de gobierno y empleados
	405-1-b-i	Diversidad de órganos de gobierno y empleados
	405-2-a	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
	405-2-b	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
GRI 415 Política Pública 2016	415-1-a	Contribución a partidos y/o representantes políticos
	415-1-b	Contribución a partidos y/o representantes políticos
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1-a-i	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-1-a-ii	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-1-a-iii	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-1-a-iv	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-1-a-v	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-1-b	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2-a-i	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2-a-ii	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2-a-iii	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	417-2-b	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3-a-i	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	417-3-a-ii	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	417-3-a-iii	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	417-3-b	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI 418 Privacidad del Cliente 2016	418-1-a-i	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	418-1-a-ii	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	418-1-b	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	418-1-c	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Principios de Banca Responsable	Contenido	
	UNEP - FI 2.1	Análisis de Impacto
	UNEP - FI 2.2	Establecimiento de Objetivos
	UNEP - FI 2.3	Implementación y monitoreo de objetivos
	UNEP - FI 5.1	Estructura de gobernanza para la implementación y monitoreo de los principios



Banco General

Publicado en abril 2024