

# Reporte de Banca Responsable 2025

Criteria ASG



**Banco General**

## Reporte de Banca Responsable (Criterios ASG) 2025

# Contenido

I. Mensaje del Presidente	p. 3	VI. Social	p. 27
II. Sobre este reporte	p. 5	a. Nuestra gente	p. 27
III. Quiénes somos	p. 6	b. Inclusión financiera	p. 38
IV. Nuestro enfoque ASG	p. 10	c. Atención y satisfacción del cliente	p. 42
V. Ambiente	p. 14	d. Proveedores	p. 43
a. Cambio climático	p. 15	e. Fundación Sus Buenos Vecinos	p. 44
b. Financiamiento sostenible	p. 20	f. Vecinos en Acción	p. 47
c. Prácticas responsables	p. 21	VII. Gobernanza	p. 49
d. Biodiversidad	p. 22	a. Junta Directiva y Alta Gerencia	p. 49
e. Cultura de sostenibilidad	p. 23	b. Políticas y procedimientos	p. 50
f. Sistema de Riesgo Ambiental, Social y Climático	p. 24	c. Cultura de riesgo	p. 51
		d. Ciberseguridad y privacidad de datos	p. 52
		e. Derechos humanos	p. 53
		VIII. Estándares GRI	p. 54
		IX. Principios de Banca Responsable	p. 58

# Mensaje del Presidente



**Juan Raúl Humbert**  
Presidente  
Banco General, S.A.

En 2025, Banco General fortaleció su posición de liderazgo en el mercado alcanzando resultados financieros extraordinarios, marcados por una amplia liquidez, crecientes niveles de eficiencia y muy sólidos indicadores de capitalización. Más allá de estos resultados, el año tuvo un significado especial para todos los que formamos parte de esta organización: celebramos 70 años de historia, siete décadas construidas sobre la confianza de millones de panameños y sobre un propósito claro: ser un aliado financiero responsable para nuestros clientes, nuestras comunidades y nuestro país. Este aniversario nos invitó no solo a mirar hacia atrás con gratitud, sino también a renovar nuestro compromiso con un futuro más sostenible, más humano y más inclusivo.

Durante este año concluimos nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025, un esfuerzo que fortaleció nuestra visión y nos permitió avanzar con mayor claridad en los temas ambientales, sociales y de gobernanza que hoy marcan profundamente el rol de la banca en el desarrollo sostenible. No fue un camino exento de retos, pero sí de grandes aprendizajes y logros. Con ello, reafirmamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En materia ambiental, avanzamos en la disminución de nuestra huella de carbono y en hacer más eficiente nuestra operación. Ampliamos la instalación de paneles solares en sucursales y fortalecimos la medición de nuestra huella, particularmente en Alcance 3.

Asimismo, impulsamos activamente el financiamiento hacia energías renovables, apoyando a clientes empresariales y residenciales en la adopción de soluciones más sostenibles.

Por esa misma línea, participamos activamente en el plan piloto para la implementación de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, contribuyendo con capacidades técnicas y validación de criterios para su adopción en el sistema financiero del país. A su vez, iniciamos acciones de sensibilización con clientes comerciales y empresariales, fortaleciendo la comprensión de estándares, riesgos y oportunidades vinculadas al cambio climático.

En el ámbito social, la inclusión financiera se mantuvo como uno de nuestros compromisos estratégicos más importantes. Durante 2025, ampliamos de manera significativa el acceso al sistema financiero formal mediante soluciones digitales accesibles y seguras. Otorgamos más de 39,300 primeros créditos a personas sin historial crediticio, de los cuales el 60% correspondieron a clientes con ingresos inferiores a \$1,000 mensuales. Asimismo, abrimos más de 194,600 primeras cuentas de ahorro digitales, el 91% destinadas a personas de menores ingresos. Estos avances se complementaron con el crecimiento de nuestra plataforma digital, que alcanzó 1.77 millones de clientes suscritos y registró un 94% de usuarios activos en Banca en Línea y en el app.

Yappy afianzó su liderazgo como plataforma de pagos en el país, alcanzando 1.7 millones de clientes y comercios afiliados. La incorporación de nuevos bancos fortaleció su alcance, permitiendo que más panameños accedan a medios de pago ágiles, seguros y accesibles.

A su vez, continuamos impulsando nuestro programa de educación financiera, alcanzando la meta de capacitar a más de 10,000 personas en tres años, e impactando a miles de estudiantes, jóvenes y adultos con herramientas para tomar mejores decisiones financieras.

## Mensaje del Presidente

# “Alcanzar los 70 años con la solidez, reputación y confianza que hoy acompañan a Banco General no es un punto de llegada, sino un punto de partida”.

Nuestra Fundación Sus Buenos Vecinos volvió a ser un pilar esencial en el apoyo a comunidades vulnerables, designando más de \$11 millones a iniciativas que impactan áreas clave como educación, salud, y alimentación. Como parte de la celebración de los 70 años, realizamos una donación extraordinaria de \$1 millón destinada a 25 organizaciones, seleccionadas con el apoyo de más de 187,000 clientes que participaron en el proyecto “Tu Voto Cuenta”, reafirmando que la solidaridad es un valor que compartimos como sociedad. Otro hito importante que marcó el año: la primera promoción del Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos, ubicado en Santiago de Veraguas, culminó sus estudios, dando una educación complementaria robusta a 50 estudiantes de colegios públicos.

Nuestro equipo de más de 5,100 colaboradores siguió siendo el corazón de todo lo que hacemos. Este año reforzamos programas de bienestar físico y emocional, robustecimos la oferta de formación y desarrollo, y continuamos con iniciativas de salud mental que cada año cobran más relevancia. Además, avanzamos en prácticas de diversidad, equidad e inclusión, reflejando nuestro compromiso con un ambiente laboral sano, respetuoso y seguro.

En gobernanza, continuamos consolidando estructuras y prácticas que garantizan transparencia, ética y responsabilidad en todos los niveles de la organización. Este año reforzamos nuestro marco normativo con actualizaciones clave, como la revisión del Código de Ética y Conducta y la Política Anticorrupción y Antisoborno, para asegurar los más altos estándares de integridad. Estos avances, junto con una supervisión continua de los criterios ASG al más alto nivel, fortalecen nuestra capacidad para gestionar riesgos y asegurar una toma de decisiones responsable y orientada al largo plazo.

Mirando hacia atrás, 2025 nos dejó aprendizajes valiosos; pero sobre todo, nos deja la certeza de que estamos construyendo sobre bases firmes. Alcanzar los 70 años con la solidez, reputación y confianza que hoy acompañan a Banco General no es un punto de llegada, sino un punto de partida.

Agradezco profundamente a nuestros 5,100 colaboradores por su compromiso irrestricto con nuestra cultura corporativa y apego a los valores que nos guían, al igual que a nuestros clientes, proveedores, aliados y a la comunidad por acompañarnos en este camino. Seguiremos trabajando con dedicación y convicción, honrando nuestro legado y construyendo oportunidades para Panamá y las generaciones futuras.

**Juan Raúl Humbert**  
Presidente  
Banco General, S.A.

# Sobre este Reporte

## Sobre este Reporte

Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2025 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, utilizamos como referencia los estándares universales del *Global Reporting Initiative* y los Principios de Banca Responsable.

## Verificación externa

La información incluida en este Reporte de Banca Responsable, que comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, 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 fue elegido como agente verificador por aprobación del Comité de Responsabilidad Empresarial.

## Alcance del Reporte

Este Reporte cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 y se hace anualmente, abarcando el mismo periodo que los Estados Financieros; el último Reporte publicado corresponde al año 2024.

Cuando se habla de Banco General en este Reporte, se debe asumir que incluye a todas sus subsidiarias y operaciones regionales. Cuando los datos no están disponibles para oficinas regionales o no se proporcionan para una subsidiaria, se indica con los datos presentados. Dado que las operaciones del banco se centran principalmente en Panamá, el Reporte ASG 2025 refleja mayormente las iniciativas y avances en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza de las oficinas en Panamá y se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.

Cabe destacar que el 31 de diciembre de 2024, la subsidiaria BG Valores, S. A. absorbió por fusión a la subsidiaria BG Investment Co., Inc., por lo cual todas las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de esta última fueron incorporadas al estado de situación financiera de la subsidiaria BG Valores, S. A. a partir de esa fecha.

## Actualizaciones de información

En este reporte, no hay actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores.

## Otras consideraciones

En este reporte y en el cuadro de indicadores GRI, consideramos como comunidad local a Panamá. 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](http://www.bgeneral.com).

Para preguntas o sugerencias, puede contactar al área de Sostenibilidad ([aalfaro@bgeneral.com](mailto:aalfaro@bgeneral.com)).

# Quiénes somos

En 2025, Banco General conmemora 70 años de historia, consolidándose como una de las principales instituciones financieras del país. Desde su fundación en 1955 como el primer banco privado de capital panameño, hemos evolucionado para ofrecer soluciones integrales que abarcan banca de consumo, empresarial, patrimonial e inversión, además de seguros, reaseguros, fondos de pensiones y cesantías y servicios de casa de valores, entre otros.

Banco General, S.A. opera bajo Licencia General otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, lo que le permite realizar negocios tanto en el país como en el exterior. Es una subsidiaria 100% propiedad de Grupo Financiero BG, S.A., su único accionista y empresa controladora, la cual cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex).

Nuestra operación se concentra principalmente en Panamá, donde atendemos a más de dos millones de clientes en todos los segmentos: personas con empleos formales e informales, emprendedores, comercios y empresas locales y extranjeras. A nivel internacional, contamos con un banco universal en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú, fortaleciendo nuestra conexión con la región.

En 1997 nos convertimos en el primer banco panameño en obtener Grado de Inversión Internacional por parte de Fitch Ratings y Standard & Poor's, un grado que hemos mantenido de forma ininterrumpida hasta la fecha y que reafirma nuestra estabilidad y la confianza del mercado en nuestra gestión.

## Compromiso con la sostenibilidad

Reafirmamos nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, como la primera empresa panameña en firmar en 2001, empeñados en fomentar y fortalecer los diez principios a los cuales se suscribe.

A su vez, desde 2019 nos hemos alineado con los Principios de Banca Responsable, impulsando la gestión de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en nuestras operaciones diarias. Con ello, reflejamos nuestro empeño en seguir promoviendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



## Banco General en cifras

Activos:

\$20,879,794,387

Patrimonio:

\$3,495,470,247

Utilidad Neta:

\$829,342,681

Clientes (naturales y jurídicos):

**+2 millones**

Clientes afiliados a canales digitales\*:

**+1.77 millones**

\*Banca en Línea y el app

Clientes y comercios afiliados a Yappy:

**+1.74 millones**

**5,129** colaboradores

**622** cajeros automáticos

**75** sucursales



## Banco General, S.A. 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 Cesantías, S.A.**  
Administración de fondos de pensiones y cesantías

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

**Banco General (Costa Rica), S.A.**  
Banco Universal

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

**Fundación Sus Buenos Vecinos**  
Brazo ejecutor de la inversión social del Banco

## Premios y reconocimientos 2025

### LATIN FINANCE

Bank of the Year Panama 2025

### EUROMONEY

Best Bank 2025

### THE BANKER

Banco del Año - Panamá 2025

### MERCO EMPRESAS

#1 Empresa con mejor reputación en Panamá

#1 Empresa más responsable en Panamá

#1 Mejor empresa en atraer y fidelizar talento en Panamá



## Calificaciones

### Standard & Poor's

Grado de Inversión (BBB/A-2)  
Perspectiva estable  
1997-presente  
Fecha del último reporte:  
21 de abril de 2025

### Moody's

Grado de Inversión (Baa3/P-3)  
Perspectiva negativa  
2017-presente  
Fecha del último reporte:  
27 de junio de 2025

### Fitch Ratings

Grado de Inversión (BBB-/F3)  
Perspectiva estable  
1997 - Presente  
Fecha del último reporte:  
11 de junio de 2025

## Desempeño Económico

Desempeño Económico	2024	2025
<b>Valor Económico directo creado</b>	<b>\$1,651,815,565</b>	<b>\$1,747,004,333</b>
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	\$1,651,815,565	\$1,747,004,333
<b>Valor Económico distribuido</b>	<b>\$1,435,042,150</b>	<b>\$1,544,314,387</b>
Costos de Operación	\$148,159,117	\$156,137,679
Salarios y Beneficios para Colaboradores	\$202,828,221	\$216,618,978
Pagos a proveedores de Capital	\$963,942,801	\$1,058,297,282
<b>Pagos a gobiernos (por país)</b>		
Panamá	\$108,252,923	\$99,761,942
Costa Rica	\$1,055,637	\$915,906
Inversión en la comunidad	\$10,803,451	\$12,582,600
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>\$216,773,415</b>	<b>\$202,689,946</b>
Dividendos Pagados	\$576,300,000	\$632,000,000
Impuestos Diferidos	\$8,536,197	\$5,347,265
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$784,537,218</b>	<b>\$829,342,681</b>

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

# Nuestro enfoque ASG

En el marco de nuestros 70 años de trayectoria, reafirmamos que la sostenibilidad es un componente esencial de nuestra cultura organizacional. Desde nuestros inicios, hemos actuado con integridad y responsabilidad hacia nuestros grupos de interés, integrando de manera progresiva los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en cada una de nuestras decisiones y procesos. Este enfoque cuenta con el respaldo permanente de nuestra Alta Gerencia, quien impulsa y acompaña la evolución de nuestra estrategia ASG en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios de Banca Responsable y los compromisos asumidos ante el Pacto Global de las Naciones Unidas.

## Definición de prioridades: Estudio de Doble Materialidad

La doble materialidad es una herramienta que identifica los temas ASG más relevantes para el banco, considerando tanto el impacto que generamos en el entorno como los riesgos y oportunidades que estos temas representan para nuestra operación. Este enfoque fortalece nuestra estrategia al orientar prioridades y decisiones con una visión más completa y alineada a las expectativas del contexto actual.

En 2024 realizamos un [Ejercicio de Doble Materialidad](#), que incluyó la revisión de tendencias, el análisis de estándares internacionales y la consulta a grupos de interés. La gestión confirmó la importancia de áreas como la inclusión financiera, la educación, la ecoeficiencia operacional y la gestión del riesgo climático, además de resaltar el rol clave de la gobernanza, la ética y la seguridad de la información.

Estos resultados nos permiten avanzar con mayor claridad y enfoque, fortaleciendo nuestra capacidad de responder a los desafíos ASG y de seguir construyendo una gestión sostenible, responsable y alineada a las necesidades más apremiantes.






## Plan Estratégico 2023-2025

Durante este 2025 concluimos el Plan Estratégico de Banca Responsable 2023-2025, que orientó nuestros esfuerzos en tres grandes prioridades: avanzar en nuestra gestión climática, profundizar la inclusión financiera y fortalecer nuestra inversión social en educación. En materia ambiental, cerramos el periodo ejecutando acciones alineadas a nuestras metas de reducción de emisiones, transición tecnológica y preparación para el camino hacia la neutralidad de carbono. En inclusión financiera, ampliamos las oportunidades de acceso a productos y servicios para más personas, impulsando soluciones digitales que promueven la participación en el sistema financiero. Por último, en educación, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del país a través del apoyo sostenido a programas y proyectos formativos que generan impacto a largo plazo.

Con la culminación de este ciclo estratégico, hemos seguido trabajando en la definición de iniciativas que nos permitan proyectar nuestra gestión hacia los próximos años, integrando los aprendizajes obtenidos y capitalizando los avances alcanzados. Esta mirada de futuro, alineada a la doble materialidad, refuerza nuestra determinación de seguir fortaleciendo nuestra agenda ASG, manteniéndola como un pilar transversal que guía tanto nuestra gestión interna como nuestra contribución al desarrollo sostenible de Panamá.



Pilar Estratégico	Objetivo	Estatus 2025	Nuestras acciones
<b>Cambio Climático</b> 	Reducir en 33% la huella de carbono de la operación (año base 2021)	Parcialmente logrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 ubicaciones cuentan con paneles solares</li> <li>95% de las luminarias y aires acondicionados son eficientes</li> <li>100% de flota sedán eléctrica se encuentra en operación, reduciendo en 85% sus emisiones</li> </ul>
	Ser carbono neutro en la operación para 2025	Parcialmente logrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avances significativos en preparación para compensar (en 2026) la huella correspondiente a 2025</li> <li>Reforestación a través de alianzas con ANCÓN y Pro Eco Azuero</li> </ul>
	Financiar US\$105 MM en energía solar (cartera corporativa) al 2025	No se logró	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis del mercado solar para evaluar sus necesidades y definir metas realistas</li> </ul>
<b>Inclusión Financiera</b> 	Incluir a más personas en el sistema financiero a través de productos y servicios innovadores y accesibles para todos	Logrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura de más de 194,600 primeras cuentas de ahorro digitales</li> <li>Más de 39,300 primeros créditos otorgados a personas sin historial crediticio</li> <li>Lanzamiento de préstamos preaprobados 100% digitales por banca móvil comercial para clientes PYME</li> <li>Más de 1.7 millones de clientes y comercios afiliados a Yappy</li> </ul>
	Creer y fortalecer el programa de educación financiera, impactando a 10,000 personas al 2025	Logrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>3,476 personas recibieron charlas de educación financiera</li> <li>Expansión del programa de educación financiera a estudiantes de primaria</li> </ul>
<b>Inversión en Educación</b> 	Invertir US\$10 millones en programas educativos en Panamá al 2025	Logrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión comunitaria de más de \$11.3 millones</li> <li>Inversión extraordinaria de más de \$1 millón a través del proyecto social Tu Voto Cuenta</li> <li>Culminación de estudios de la primera promoción del Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos</li> </ul>

## El camino hacia los objetivos de desarrollo sostenible:

ODS	Nuestras acciones
<b>1</b> Fin de la pobreza	Ofrecemos una variedad de productos financieros accesibles, incluyendo cuentas de ahorro, seguros y soluciones de pago como Yappy, que facilitan la inclusión y el fortalecimiento de las finanzas personales de nuestros clientes. Asimismo, por medio de la Fundación Sus Buenos Vecinos, impulsamos programas sociales enfocados en atender diferentes dimensiones de la pobreza y contribuir al bienestar de las comunidades.
<b>4</b> Educación de calidad	dos tercios del presupuesto anual de la Fundación Sus Buenos Vecinos se destina a iniciativas educativas que buscan mejorar la calidad del aprendizaje y abrir oportunidades para miles de estudiantes. Además, mediante nuestro programa de educación financiera, continuamos fortaleciendo nuestra responsabilidad de acompañar al cliente bancario en el desarrollo de sus capacidades económicas.
<b>7</b> Energía asequible y no contaminante	Fomentamos la transición hacia fuentes de energía más limpias ofreciendo créditos con tasas especiales para paneles solares y vehículos eléctricos. Paralelamente, dentro de nuestras instalaciones hemos avanzado en la integración de energía renovable, ampliando su participación en nuestra operación durante los últimos años.
<b>8</b> Trabajo decente y crecimiento económico	La banca contribuye al dinamismo de la economía nacional mediante el financiamiento que permite avanzar a diversos sectores productivos. También apoyamos a las pequeñas y medianas empresas, facilitándoles servicios financieros que fomentan su desarrollo. Además, generamos empleo de calidad para más de 5,100 personas que forman parte de nuestra organización.
<b>11</b> Ciudades y comunidades sostenibles	Apoyamos el desarrollo y construcción de proyectos de vivienda asequibles y de interés social, y ponemos a disposición de las familias préstamos hipotecarios que les permiten acceder a este tipo de viviendas.
<b>12</b> Producción y consumo responsables	Trabajamos continuamente para hacer un uso más eficiente de los recursos naturales, incorporando acciones como la reutilización del agua, la disminución del uso de papel, el consumo energético consciente y programas de reciclaje. También incentivamos a nuestros clientes a adoptar estas mismas prácticas.
<b>13</b> Acción por el clima	Alineamos nuestros esfuerzos con las metas climáticas de Panamá bajo el Acuerdo de París, impulsando tanto la reducción de nuestra propia huella como el financiamiento de tecnologías limpias, entre ellas paneles solares y autos eléctricos con tasas especiales. Además, incorporamos consideraciones de riesgo climático dentro del análisis que realizamos al otorgar crédito a empresas.
<b>17</b> Alianzas para cumplir los objetivos	La Fundación Sus Buenos Vecinos mantiene alianzas activas con 134 organizaciones sin fines de lucro, trabajando de manera conjunta para impulsar iniciativas que benefician a comunidades en todo el país.

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

Guía de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	El 29 de abril de 2025 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	Cafés con el Presidente	Periódico	Sesiones presenciales con el Presidente de Banco General, con participación voluntaria y 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 y entrevistas a clientes	Permanente	Mediante encuestas digitales y entrevistas personalizadas, integramos la voz del cliente en la toma de decisiones para el desarrollo y la mejora continua de nuestros productos.
	Atención a Clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat y WhatsApp	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a Clientes a través de <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> .
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a organizaciones sin fines de lucro	Permanente	En el 2025 visitamos el 40% de las organizaciones sin fines de lucro (OSFL) que apoyamos mediante la Fundación Sus Buenos Vecinos.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas OSFL para atender solicitudes e inquietudes.
Entidades Reguladoras	Presencial/regulatoria	Permanente	Como lo indica nuestro Código de Ética, mantenemos una comunicación abierta con las entidades reguladoras y a través de los canales adecuados. Muchas visitan el banco y son recibidas por diferentes áreas.

# Ambiente

## Enfrentando el cambio climático

En Banco General, consideramos la responsabilidad ambiental como parte esencial de nuestra estrategia corporativa y, por ello, hemos definido el cambio climático como uno de los pilares estratégicos en nuestra gestión de sostenibilidad. Este fenómeno, considerado uno de los mayores desafíos del siglo XXI, exige acciones concretas y sostenidas. Cada año, su impacto se hace más evidente, y estamos convencidos de que enfrentarlo es una responsabilidad compartida.

Panamá, como país firmante de los Acuerdos de París desde 1996, mantiene el compromiso de avanzar hacia los objetivos globales de mitigación. En Banco General, nos sumamos a este esfuerzo, contribuyendo activamente a la transición hacia un futuro descarbonizado.

El 2025 marcó la culminación de nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025, un período que nos permitió aprender, reflexionar y definir con mayor claridad el rumbo futuro. Durante estos tres años, trabajamos con determinación para cumplir los objetivos planteados:

- Reducir en 33% la huella de carbono de nuestra operación (año base 2021).
- Alcanzar la neutralidad de carbono en nuestra operación.
- Financiar \$105 millones en proyectos de energía solar en el portafolio corporativo.

A continuación, presentamos los avances, resultados y retos enfrentados en esta gestión.



## Huella de carbono: Alcance 1 y 2

Como parte de nuestra meta de reducción, implementamos diversas acciones para mejorar la ecoeficiencia operacional del banco; sin embargo, al cierre del periodo no logramos alcanzar la disminución del 33% respecto al año base 2021. La huella oficial del banco para 2024 fue de 2,650.16 tCO<sub>2</sub>e. Para el cálculo de las emisiones de Alcance 2 (energía adquirida), se utilizó el factor de emisión publicado por la Secretaría Nacional de Energía de Panamá. Esta información fue verificada por un tercero independiente y registrada en el programa Reduce Tu Huella - Corporativo del Ministerio de Ambiente, utilizando la plataforma provista por el programa para este fin. En el caso específico del Sello Reducción, la reducción validada por el verificador externo corresponde a 5.89 toneladas de CO<sub>2</sub>e, asociadas a la Sucursal Los Pueblos.

Consideramos dos factores principales para explicar estos resultados:

1. Variación en el factor de emisión, que aumentó significativamente frente al año base, afectando el cálculo final, especialmente en 2023 cuando enfrentamos una sequía producto del fenómeno de El Niño.
2. Condiciones excepcionales en 2021, un año marcado por la pandemia, con niveles de actividad presencial muy por debajo de lo habitual, lo que resultó en una línea base poco representativa.

Estas lecciones nos llevan a replantear la metodología para futuros objetivos, priorizando métricas bajo mayor control del banco.

### Sellos del programa Reduce Tu Huella (RTH) - Corporativo



## Huella de carbono: Alcance 1 y 2

	2021	2022	2023	2024
<b>Alcance 1</b>	978	631.53	620.99	649.04
<b>Alcance 2</b>	1,357.62	1,329.92	2,682.48	2,001.12
<b>Factor de emisión energía Panamá</b>	0.103	0.103	0.1971	0.1501
<b>Total</b>	2,335.62	1,961.45	3,303.47	2650.16

Fuente de emisión GEI	2021	2022	2023	2024
<b>Energía eléctrica*</b>	1,357.62	1,329.92	2,682.48	2,001.12
<b>Fuentes estacionarias</b>				
Combustible y lubricantes de generadores, GLP, extintores	39.18	87.78	103.5	113.69
<b>Fuentes móviles</b>				
Combustible, lubricantes y extintores de flota	297.56	282.77	260.05	231.86
<b>Fuentes fugitivas</b>				
Gases refrigerantes HFC	448.87	248.29	244.74	290.53
<b>Fuentes en proceso</b>				
Fertilizantes	12.69	12.69	12.69	12.70
<b>Huella de carbono total (Ton Co2)</b>	2,155.92	1,961.45	3,303.47	2,650.16
Número de empleados	4,224	4,410	4,691	4,847
Ton CO2 eq x empleado	0.51	0.44	0.70	0.54

Factor de emisión utilizado en 2021: 0.103 Ton CO2e/kWh  
 Factor de emisión utilizado en 2022: 0.103 Ton CO2e/kWh  
 Factor de emisión utilizado en 2023: 0.1971 Ton CO2e/kWh  
 Factor de emisión utilizado en 2024: 0.1501 Ton CO2e/kWh  
 \*No incluye Profuturo ni Banco General Costa Rica

## Ecoeficiencia operacional

A pesar de no alcanzar la meta oficial de reducción de la huella de carbono de nuestra operación, logramos avances sustanciales en eficiencia energética. Gracias al uso de energía solar, evitamos la emisión de 340.41 toneladas de CO<sub>2</sub> en 2024, un resultado directo de la capacidad instalada en nuestras sucursales y edificios.

Al cierre de 2025, contamos con paneles solares instalados en 30 ubicaciones, alcanzando una capacidad total de 1.89 MW, lo que permitió que aproximadamente 18-20% de la energía consumida por el banco proviniera de fuentes renovables. Esta iniciativa contribuye a una reducción importante de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Para 2026, proyectamos instalar paneles en sucursales adicionales e iniciar la Fase 3 de colocación de paneles en el Centro Operativo, incrementando aún más nuestra capacidad de suplir la demanda eléctrica con energía solar. Nuestro objetivo es que todas las sucursales con superficie disponible puedan contar con esta tecnología.

En paralelo, avanzamos en la sustitución de equipos para mejorar la eficiencia energética. Contamos con 95% de las luminarias LED y 95% de los aires acondicionados de alta eficiencia, lo que contribuye a mantener nuestras emisiones bajas.

El 2025 también marcó un hito en movilidad sostenible: por primera vez, operamos con el 100% de nuestra flota de sedanes eléctricos, compuesta por 71 vehículos, logrando una disminución de 85% en emisiones al reemplazar vehículos a gasolina por eléctricos. Para 2026, iniciaremos la sustitución de vehículos tipo *pick-up* y furgonetas por unidades eléctricas.

Finalmente, instalamos medidores de energía en más de 26 sucursales, lo que nos permite identificar patrones de consumo y detectar ineficiencias para implementar acciones correctivas que reduzcan el gasto energético. Con estas acciones, mantenemos bajos nuestros indicadores de consumo de energía.

## Ruta hacia la neutralidad de carbono

Nuestro compromiso de ser carbono neutro en la operación se mantiene firme. Aunque no logramos compensar la huella antes del cierre de 2025 debido a la limitada disponibilidad del mercado de carbono en Panamá, hemos avanzado en la estructuración de mecanismos para cumplir este objetivo en 2026, y tenemos planificado compensar las emisiones generadas en 2025.



## Huella de carbono, Alcance 3: Cadena de valor y emisiones financiadas

Por segundo año consecutivo, llevamos a cabo el ejercicio de medición de la huella de carbono Alcance 3, que incluye las emisiones indirectas asociadas a nuestra cadena de valor y a los financiamientos otorgados. Este proceso se realizó con el acompañamiento de una reconocida consultora internacional, aunque con una diferencia importante respecto al año anterior: en 2025, la gestión fue liderada internamente por equipos de distintas áreas del banco, quienes participaron activamente en la recopilación y análisis de datos según las categorías seleccionadas. La consultora brindó asesoría y verificó los resultados, fortaleciendo la calidad del proceso.

Al igual que en Alcance 1 y 2, las emisiones calculadas corresponden al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

### Categorías 1 al 14

Para la medición de las categorías 1 al 14, seguimos el estándar del GHG Protocol Supply Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (Estándar de Contabilidad y Reporte de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3)), con el objetivo de ofrecer un panorama confiable sobre las emisiones generadas en nuestra cadena de valor. Nos enfocamos en las seis categorías más relevantes para nuestras operaciones: bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con energía y combustibles (no incluidas en Alcance 1 y 2), viajes de negocio y desplazamiento de empleados.

Aunque mantuvimos las mismas categorías reportadas en 2023, logramos avances significativos en la calidad y especificidad de la información recopilada. Este año utilizamos una base de datos más amplia para cada categoría. Por ejemplo, en las categorías de bienes y servicios adquiridos y bienes de capital se incorporaron más activos, y para desplazamiento de colaboradores se consideró la totalidad de la plantilla versus una muestra representativa.

Como resultado, la huella de carbono Alcance 3 total para estas categorías fue de 7,768.40 tCO<sub>2</sub>e, cifra inferior a la reportada en 2023. Esta reducción se atribuye principalmente a la mejora en la precisión de los datos utilizados. Para mediciones futuras, nuestro objetivo es seguir perfeccionando la calidad de la información y, en la medida de lo posible, ampliar el número de categorías incluidas.

### Emisiones correspondientes a las Categorías 1 al 14 (tCO<sub>2</sub>e)

Categoría	2023	2024
1. Bienes y servicios	472.45	207.54
2. Bienes de capital	811.88	2,543.36
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles (no incluidas en A1 y A2)	716.62	172.90
5. Residuos generados en las operaciones	2.17	2.63
6. Viajes de negocio	82.06	71.76
7. Desplazamiento de empleados	7,204.09	4,770.20
<b>Total</b>	<b>9,289.26</b>	<b>7,768.40</b>

### Categoría 15: Emisiones financiadas

Las emisiones financiadas, correspondientes a la categoría 15 de Alcance 3, también fueron consideradas en el ejercicio conforme a la metodología del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF, por sus siglas en inglés), Parte A (segunda edición).

Al igual que en la medición realizada en el año previo, se analizaron tres clases de activos y tres sectores, seleccionados por su intensidad de emisiones y su relevancia dentro de la cartera crediticia empresarial y comercial del banco. Este análisis se realizó en línea con las recomendaciones de la metodología para el establecimiento de métricas, que sugiere revisar al menos cinco años de datos históricos con el fin de comprender mejor las tendencias generales de emisiones.

Clase de activo	Sector considerado
Préstamos a empresas y acciones no cotizadas	Energía
Financiación de proyectos	Construcción
Inmuebles comerciales	Inmobiliario

Durante este segundo año de cálculo, se consolidó la metodología aplicada, incrementando el monto de cartera analizada en los mismos sectores evaluados en el periodo anterior. Asimismo, se realizaron ajustes específicos para mejorar la calidad de los datos en el sector Energía. A pesar de estos avances, persisten limitaciones en la disponibilidad de información, lo que continúa representando un desafío para futuras mediciones.

El cálculo correspondiente al ejercicio 2024 arrojó un total de 368,727.142 tCO<sub>2</sub>e financiadas, cifra que representa un incremento equivalente a 5.63 veces el valor del año anterior. Este aumento se explica por la inclusión de una mayor proporción de la cartera en sectores de alta intensidad de emisiones, así como por la mejora en la calidad de los datos.

Emisiones financiadas					
Activo	Sector	Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> e)		Nivel de calidad de datos de acuerdo con el score del estándar PCAF	
		2023	2024	2023	2024
Préstamos a empresas y acciones no cotizadas	Energía	4,639.77	182,103.514	2.9	2.78
Financiación de proyectos	Construcción	43,760.46	174,181.723	4	4
Inmuebles comerciales	Inmobiliaria	17,084.51	12,441.905	5	5
<b>Total</b>		65,484.73	368,727.142	3.9	3.24

Los resultados evidencian que el sector Energía presenta un nivel de madurez superior en comparación con los otros dos sectores evaluados. Por ello, nuestro enfoque seguirá orientado a fortalecer la sensibilización y acompañamiento a clientes del sector construcción e inmobiliario, promoviendo mejores prácticas de sostenibilidad. Este trabajo comenzó en 2025 con diversas iniciativas que detallaremos más adelante.

De cara a los próximos años, aspiramos a mejorar la calidad de los datos según la clasificación establecida por PCAF, ampliar la cobertura de la cartera en los sectores analizados y, eventualmente, incorporar nuevos sectores en la medición. Nuestro objetivo final es disponer de datos confiables que nos permitan impulsar, junto con nuestros clientes, la transformación hacia una economía cada vez más descarbonizada y resiliente.

## Gestión responsable del agua

Durante 2025, nuestro Centro Operativo registró un consumo de 10,996,608 galones de agua, lo que representa una disminución del 11.26% en comparación con el año anterior. Este avance se complementó con la reutilización de 995,330 galones gracias a nuestro sistema de recolección de agua pluvial, que contribuye a reducir el uso de agua potable.

### Consumo y reutilización de agua 2025: Centro Operativo Banco General

	2023	2024	2025
Reutilización (gal)	859,614	505,322	995,330
Consumo (gal)	13,025,109	12,391,677	10,996,608

Como parte de las mejoras implementadas, en 2025 instalamos tres controladores de agua en el Centro Operativo. Estos equipos nos permiten monitorear y verificar de manera continua la operación de los sistemas de bombeo, así como supervisar el nivel de los tanques de reserva, optimizando el uso del recurso hídrico y fortaleciendo la eficiencia del sistema.

Adicionalmente, se instalaron electroválvulas en la toma principal de agua de 36 sucursales, lo que nos permite un control más eficiente y evita posibles inundaciones y desperdicios de agua potable. Este año, participamos nuevamente en el programa Reduce Tu Huella - Hídrico del Ministerio de Ambiente, calculando nuestra huella hídrica oficial para el año 2024, con un total de 85,099 m<sup>3</sup>/unidad, y obteniendo el Sello de Cuantificación correspondiente.

## Financiamiento de productos verdes

Reconocemos que enfrentar el cambio climático requiere la acción conjunta de todos los actores. Por ello, en Banco General impulsamos productos financieros que faciliten la transición hacia soluciones más limpias y sostenibles para nuestros clientes.

### Paneles solares para empresas, comercios y residencias

Desde 2022, ofrecemos financiamiento para paneles solares empresariales y comerciales, incorporado como parte de los objetivos de nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025, que contempla destinar \$105 millones a este tipo de proyectos en nuestra cartera empresarial. Al cierre de 2025, y tras culminar el plan, alcanzamos un total de \$26.5 millones en financiamiento entre 2023 y 2025, muy por debajo de la meta estipulada. De estos, \$4.2 millones corresponden a financiamientos otorgados en 2025.

Este resultado nos llevó a reflexionar sobre la necesidad de comprender mejor el mercado y sus dinámicas. Durante el año, sostuvimos reuniones con gremios, clientes y generadores de electricidad para conocer más a fondo el comportamiento del sector, caracterizado por un alto nivel de tecnicismo. Estos aprendizajes nos permitirán definir metas más realistas y alineadas con la situación actual del mercado panameño.

En el segmento residencial, financiamos \$218,030 en paneles solares para consumo propio. Anteriormente, este financiamiento se ofrecía únicamente a clientes con hipoteca; ahora también está disponible mediante préstamos personales para aquellos que no cuenten con una, haciéndolo más accesible.

### Autos eléctricos e híbridos

Como parte de nuestro compromiso con la Estrategia Nacional de Movilidad Eléctrica, continuamos ofreciendo financiamiento para autos eléctricos e híbridos a clientes naturales y jurídicos. En 2025, desembolsamos \$8.5 millones en préstamos para este tipo de vehículos, contribuyendo a la reducción de emisiones en el sector transporte.

### Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá

En 2025, participamos en el plan piloto de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, iniciativa que busca establecer criterios claros sobre qué se considera un financiamiento sostenible en el sector bancario y asegurador. Este proyecto tiene como objetivos evitar el *greenwashing*, identificar oportunidades de mejora en productos existentes y fortalecer las capacidades para desarrollar nuevas soluciones financieras sostenibles. Con esta participación, reafirmamos nuestro compromiso de seguir innovando y contribuyendo a la construcción de un sistema financiero más responsable y transparente.



## Hacia un futuro con menos desechos

En Banco General, trabajamos para reducir nuestro impacto ambiental mediante la implementación de prácticas responsables en la gestión de residuos. Mantenemos un robusto programa de reciclaje que busca dar una segunda vida a los materiales que utilizamos, fomentando una cultura interna basada en la conciencia y el compromiso de nuestros colaboradores.

Nuestro principal enfoque, sin embargo, es reducir el consumo y evitar el uso de materiales desechables. Por ello, todos los colaboradores de nuevo ingreso reciben, durante el Programa Básico de Inducción a la Organización (P BIO), un kit con implementos reutilizables como taza, vaso y cubiertos, contribuyendo a minimizar el uso de plásticos de un solo uso.

Total de volumen retirado durante el 2025:

**46,501 lbs**



### Total de productos retirados 2025\*

Material	Retirado (lbs)
Papel	15,128.10
Cartón	13,501.20
Bolsas de seguridad	2,270.90
Plástico/PET	3,162.90
Tubos fluorescentes (unidades)	338
Aluminio (latas)	1,195.90
Vidrio	4,661.30
Baterías	508
Tetra Pak	564.50
Electrónico	5,204.70
Otros	303.70

### Informe de reciclaje Centro Operativo y edificios Banco General Reciclaje de papel 2025

Mes	Consumidas (lbs)	Recicladas (lbs)
Enero	6,436.26	381.30
Febrero	8,260.02	924.10
Marzo	8,487.96	860
Abril	1,570.80	1,012.10
Mayo	1,749.96	1,223.80
Junio	3,683.10	1,869.9
Julio	4,749.66	946
Agosto	2,599.02	2,121.10
Septiembre	4,122.24	1,129
Octubre	1,833.66	1,431.10
Noviembre	1,612.80	1,118
Diciembre	3,225.06	994.60

\*De estos, 29,677.6 lbs corresponden a material retirado del banco y 16,823.60 lbs corresponden a material retirado en la comunidad mediante AutoRecicla con BG.

Desde 2023, mantenemos una alianza con Botellas de Amor, organización sin fines de lucro que transforma botellas plásticas en mobiliario, promoviendo así la economía circular. En 2025, nuestros colaboradores recolectaron 5,582.09 libras de material plástico para ser reutilizado. Además, nos enorgullece informar que, gracias al material recolectado en 2024, logramos construir un parque que fue donado a la comunidad de Juan Díaz, reforzando nuestro compromiso no solo con el medio ambiente, sino también con el bienestar social de las comunidades cercanas.

Este año llevamos nuevamente el reciclaje a las comunidades a través del programa AutoRecicla con BG, jornadas realizadas en sucursales del banco donde invitamos a clientes a traer sus desechos y depositarlos sin bajarse del auto. En 2025 extendimos esta iniciativa a Panamá Oeste, logrando recolectar 16,823.60 libras de desechos que, de otra forma, habrían terminado en vertederos. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de seguir fomentando el reciclaje y la reducción de residuos en las comunidades donde operamos.

## Esfuerzos hacia un futuro más verde: promoviendo la biodiversidad

Panamá es reconocido como uno de los países con mayor riqueza en flora y fauna, un patrimonio natural que debemos proteger. En Banco General, preservar la biodiversidad forma parte de nuestra gestión ambiental, y lo hacemos mediante alianzas estratégicas que contribuyen a la conservación de los ecosistemas.

Por más de una década, hemos apoyado a ANCÓN, organización sin fines de lucro dedicada a la protección del medio ambiente. En 2025, nuestra contribución permitió impulsar acciones de reforestación en la cuenca del Canal, un área vital para la economía nacional. Además, colaboradores voluntarios participaron en jornadas de siembra de árboles y en la limpieza de paja canalera, una especie invasora que afecta negativamente el equilibrio del ecosistema.

Por segundo año consecutivo, respaldamos el trabajo de la Fundación Pro Eco Azuero, aportando a la reforestación de dos hectáreas, equivalentes a 2,400 árboles sembrados. Esta iniciativa fortalece el corredor biológico de la región de Azuero y contribuye a la conservación del hábitat del mono araña de Azuero, especie catalogada en Peligro Crítico de Extinción según la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Nuestros colaboradores voluntarios en la región participaron activamente en la siembra de los plantones.

En 2025 también establecimos una alianza estratégica con el Museo de la Biodiversidad, también conocido como el Biomuseo, mediante una donación extraordinaria destinada a apoyar su operación, infraestructura y programas educativos. Con este aporte buscamos impulsar la educación ambiental desde edades tempranas, fomentar el conocimiento científico y promover la conciencia sobre el cambio climático y la conservación de los ecosistemas.



## Promoviendo una cultura más sostenible con nuestros grupos de interés

### Colaboradores: sembrando la semilla desde dentro

En 2025 continuamos fortaleciendo la cultura de sostenibilidad dentro del banco a través de capacitaciones, experiencias y espacios de aprendizaje para nuestros colaboradores. Realizamos formaciones especializadas junto al Panama Green Building Council para equipos relacionados con construcción y diseño, reforzando sus conocimientos sobre prácticas y certificaciones sostenibles. Como donantes de Marea Verde, participamos en el primer aniversario de La Casa de Wanda, donde colaboradores y sus familias conocieron de cerca soluciones innovadoras para la gestión de desechos en el río Juan Díaz. Además, aseguramos que todos los nuevos ingresos reciban información sobre nuestras iniciativas ambientales durante el Programa Básico de Inducción, integrando desde el primer día nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.

### Clientes: impulsando la sostenibilidad en el sector construcción

El año 2025 marcó avances en la sensibilización de nuestros clientes del sector construcción e inmobiliario, una prioridad identificada durante la consultoría climática de 2024 y fundamental para reducir emisiones dentro de nuestro Alcance 3. Desarrollamos iniciativas específicas, entre ellas una capacitación dirigida a promotoras, arquitectos, ingenieros y otros actores del sector, enfocada en optimización energética e intervenciones de alto impacto para edificaciones verdes, que contó con 26 participantes y una recepción muy positiva. También realizamos el evento Un Nuevo Modelo a Través de la Transformación del Liderazgo, en conjunto con el Family Business Network (FBN), orientado a clientes de Banca Patrimonial para integrar criterios ASG en la gestión del patrimonio familiar. Como complemento, enviamos un boletín especializado con información relevante en sostenibilidad a clientes del sector construcción y bienes raíces, como parte de nuestra estrategia de comunicación.

### Comunidad: compartiendo conocimiento y generando impacto

Durante el 2025, fortalecimos nuestra relación con la comunidad al participar en espacios de diálogo y actualización sobre sostenibilidad, incluyendo el Foro Building Tomorrow RE, el Congreso de Banca Sostenible e Inclusiva de FELABAN, el IFRS Sustainability Symposium y la ceremonia de Toque de la Campana por el Clima organizada por Latinex. Estos encuentros nos permiten intercambiar buenas prácticas y mantenernos alineados con tendencias globales.

En educación ambiental, patrocinamos por segundo año consecutivo la Competencia Intercolegial de Reciclaje 2025, apadrinando una escuela pública para promover hábitos responsables entre estudiantes. Además, reforzamos nuestro compromiso con la economía circular mediante el programa Recicletas, donando más de 1,290 recipientes en la comunidad de Don Bosco para recolectar aceite de cocina usado y asegurar su correcta disposición, evitando la contaminación del agua y del suelo.



## Sistema de Riesgo Ambiental, Social y Climático

El Sistema de Gestión Ambiental, Social y Climático (SGAS) es un componente esencial de nuestra gestión de crédito y riesgo, asegurando que las decisiones financieras consideren no solo la solidez económica del cliente, sino también su desempeño ambiental y social, así como los riesgos climáticos asociados a sus actividades.

Durante la evaluación crediticia, analizamos factores como el perfil de riesgo según la actividad económica, el tamaño de la operación y el nivel de madurez ambiental identificado, junto con la ubicación geográfica del proyecto y su exposición a riesgos ambientales y escenarios climáticos futuros.

### Identificación y clasificación de los riesgos climáticos

En el marco del SGAS, Banco General identifica y clasifica los riesgos climáticos considerando su naturaleza, origen y potenciales impactos en la cartera, alineándose con buenas prácticas internacionales como las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y referencias regulatorias aplicables.

El análisis de riesgos climáticos realizado contempló una evaluación a nivel de cartera, priorizando los sectores económicos con mayor exposición potencial a riesgos físicos y de transición en el contexto de Panamá.

Los sectores incluidos en este ejercicio fueron:

- Actividades inmobiliarias
- Construcción
- Energía
- Hoteles y restaurantes
- Industria manufacturera
- Transporte, almacenaje, servicios de mensajería y courier

Esta selección permitió enfocar el análisis en aquellos sectores que, por la naturaleza de sus activos, operaciones y localización geográfica, presentan una mayor sensibilidad a los impactos del cambio climático y a los riesgos derivados de la transición hacia una economía baja en carbono.

### Metodología de riesgos de transición

La identificación de los riesgos de transición se realizó de acuerdo con la tipología del TCFD, que clasifica estos riesgos en tecnológicos, reputacionales, regulatorios y de mercado, así como con los requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá, incorporando el análisis de riesgos de responsabilidad legal.

Este ejercicio consideró, a nivel agregado, los escenarios propuestos por la Agencia Internacional de Energía (IEA) –incluyendo los escenarios WEO 2023 / LAEO 2023 (NZE 2030)– y por el Network for Greening the Financial System (NGFS, 2023), tales como políticas actuales (3.8°C) y NZE 2050, adaptados al contexto nacional.

### Metodología de riesgos físicos

La identificación y evaluación de los riesgos físicos asociados al cambio climático se realizó mediante un enfoque combinado que integra variables climáticas, geográficas y de vulnerabilidad sectorial, alineado con buenas prácticas internacionales.

Para este análisis se consideraron escenarios climáticos físicos del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), incluyendo los escenarios SSP2-4.5 y SSP5-8.5, evaluados para horizontes de corto y mediano plazo. El análisis se apoyó en información climática regionalizada para Panamá, considerando variables como temperatura, precipitación y ocurrencia de eventos climáticos extremos.

De manera agregada, la evaluación de riesgos físicos incorporó los siguientes componentes:

- Exposición, considerando la ubicación geográfica de los activos y su potencial afectación por fenómenos climáticos como sequías, lluvias intensas y temperaturas extremas.
- Sensibilidad, basada en información histórica, características sectoriales y concentración de la cartera en determinadas zonas geográficas.
- Capacidad de respuesta y adaptación, evaluada de forma cualitativa, incluyendo prácticas de gestión, preparación ante eventos climáticos y nivel de madurez en sostenibilidad.

Los riesgos físicos se clasificaron en:

- Riesgos agudos, derivados de eventos climáticos extremos de ocurrencia puntual.
- Riesgos crónicos, asociados a cambios graduales y sostenidos de largo plazo en las condiciones climáticas.

Los resultados de este análisis se utilizan como insumo para la evaluación cualitativa de riesgos dentro del SGAS y para orientar la definición de medidas de mitigación, condiciones crediticias y seguimiento.

**Riesgos climáticos, impactos y vías de transmisión identificados\***

Tipo de riesgo	Clasificación	Descripción general del riesgo	Principales impactos potenciales	Nivel de riesgo (referencial)	Tipo de impacto para el banco	Enfoque actual de gestión
Riesgos físicos	Agudos	Eventos climáticos extremos como lluvias intensas, sequías, temperaturas muy altas, y ondas gélidas o cálidas.	Interrupciones operativas, afectación de activos y garantías, presión sobre flujos de caja de clientes.	Alto / Medio	Crédito / Operacional	Identificación mediante análisis geoespacial y evaluación cualitativa de exposición, con medidas de mitigación y seguimiento en operaciones con mayor riesgo.
Riesgos físicos	Crónicos	Cambios graduales en los patrones climáticos, como variaciones graduales y sostenidas de temperatura.	Incremento sostenido de costos operativos, mayor vulnerabilidad de activos y afectación de largo plazo a la viabilidad de proyectos.	Medio	Crédito	Integración de variables climáticas de largo plazo en la evaluación crediticia y análisis periódico del perfil de riesgo de la cartera.
Riesgos de transición	Regulatorios y legales	Cambios y fortalecimiento de regulaciones ambientales, climáticas y sociales, incluyendo riesgos de responsabilidad legal.	Incremento de costos de cumplimiento, ajustes operativos y potencial impacto en la rentabilidad de los clientes.	Alto / Medio	Crédito / Legal / Operacional	Monitoreo regulatorio, análisis sectorial agregado y consideración del riesgo en la estructuración y condiciones de financiamiento.
Riesgos de transición	De mercado	Cambios en preferencias de clientes, demanda, precios y acceso a financiamiento para sectores expuestos.	Reducción de ingresos, pérdida de competitividad y deterioro del perfil de riesgo crediticio.	Medio	Crédito / Mercado	Evaluación sectorial agregada, análisis de tendencias de mercado y priorización cualitativa del riesgo en la cartera.
Riesgos de transición	Tecnológicos	Necesidad de adoptar nuevas tecnologías de bajas emisiones o riesgo de obsolescencia de activos existentes.	Requerimientos adicionales de inversión, presión sobre márgenes y potencial desvalorización de activos.	Medio / Bajo	Crédito	Consideración del nivel de madurez tecnológica del cliente como parte de la evaluación ambiental y social.
Riesgos de transición	Reputacionales	Cambios en la percepción de clientes, inversionistas, reguladores u otras partes interesadas respecto al desempeño ASG.	Afectación reputacional, restricción indirecta de relaciones comerciales y acceso a financiamiento.	Medio / Bajo	Reputacional / Financiero indirecto	Análisis cualitativo del perfil ASG, aplicación del SGAS y seguimiento de operaciones con mayor nivel de exposición.

\*La información presentada corresponde a una síntesis agregada de los principales riesgos climáticos identificados y sus impactos potenciales, elaborada para fines de divulgación conforme al estándar GRI 201-2. Los análisis detallados por sector y escenario se gestionan internamente como parte del Sistema de Gestión Ambiental, Social y Climático.

**Integración en la evaluación crediticia y seguimiento**

Como resultado de esta evaluación, en los proyectos con riesgo medio o alto, establecemos condiciones específicas y medidas de mitigación socioambientales y climáticas (en caso de requerirse) que se sugieren para fortalecer la propuesta de financiamiento. Posteriormente, implementamos un seguimiento riguroso para verificar la aplicación de estas medidas, garantizando una gestión continua de los riesgos.

En 2025, alineados con el ODS 13 (Acción por el clima), avanzamos en la integración de criterios climáticos en nuestro proceso de evaluación, especialmente para proyectos de construcción interinos e hipotecas residenciales. Este análisis se apoya en sistemas de información geográfica con cartografía digital actualizada, que incorporan variables ambientales y climáticas como desabastecimiento de agua potable, riesgo de inundación y proyecciones de impactos derivados del cambio climático, incluyendo incremento del nivel del mar, sequías, incendios forestales y variaciones en los patrones de precipitación y temperatura.

Adicionalmente, en 2025 digitalizamos nuestro formulario de evaluación (FERAS), lo que nos permite contar con resultados en formato digital y georreferenciado. Esta innovación facilita la identificación de riesgos físicos asociados a la cartera, habilitando análisis internos, tableros de control y la orientación de decisiones estratégicas para mitigar riesgos en sectores y ubicaciones específicas.

**Análisis de cartera y evolución futura**

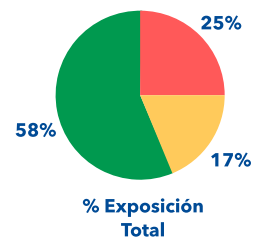
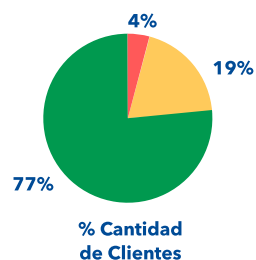
Como parte de esta gestión integral, cada año realizamos un análisis del perfil de riesgo ambiental, social y climático de nuestra cartera y de los casos evaluados durante el año. Este análisis permite identificar tendencias y sectores con mayor nivel de exposición, constituyéndose en una herramienta clave para la gestión preventiva del riesgo.

Actualmente, los impactos derivados de los riesgos ambientales, sociales y climáticos se evalúan principalmente mediante enfoques cualitativos y semi-cualitativos. La cuantificación financiera específica de impactos económicos y de los costos asociados a estos riesgos constituye una línea de evolución futura del SGAS, sujeta a la madurez de metodologías, disponibilidad de datos y fortalecimiento de capacidades internas.

### Evaluación y perfiles de riesgo ambiental y social al 31 de diciembre de 2025

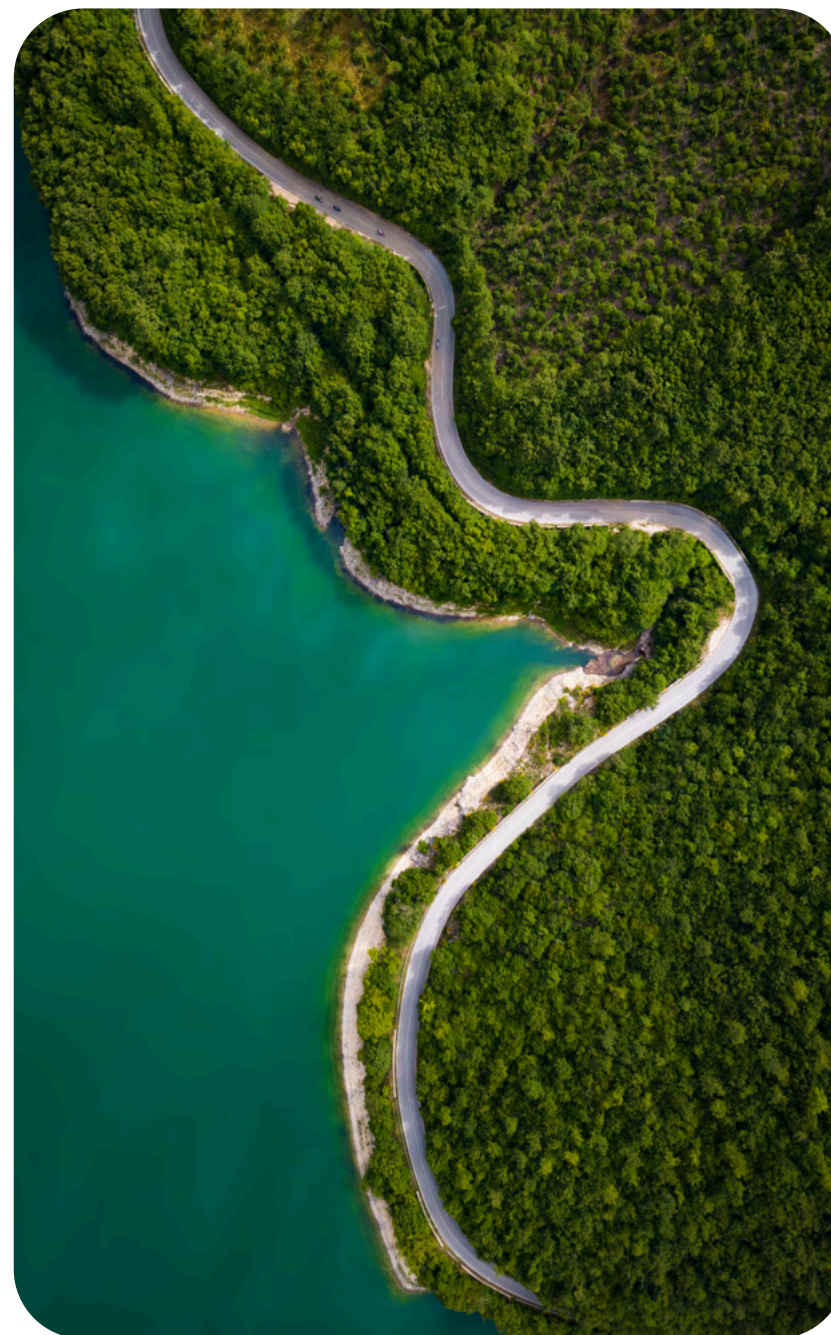
Categoría	Cantidad de Clientes	Monto (US\$MM)
A	470	2,542
B	1,983	1,762
C	8,128	5,867
<b>Total</b>	<b>10,581</b>	<b>10,171</b>

■ A: Riesgo alto   
 ■ B: Riesgo medio   
 ■ C: Riesgo bajo



#### Casos Evaluados SGAS (Ene. - Dic. 2025)

Sectores	Monto aprobado (Miles USD)	Porcentaje de los montos de préstamos para el periodo	Número de préstamos aprobados para el periodo	Promedio de los montos para este periodo (Miles USD)	Tipos de servicio o sub-sectores
Construcción	(Panamá) \$1,224,026	23.7%	95	\$12,884	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) \$8,500	0.2%	2	\$4,250	
Industria	(Panamá) \$423,027	8.2%	49	\$8,633	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento.
	(Región) \$937,220	18.2%	27	\$34,712	
Energía	(Panamá) \$552,000	10.7%	2	\$276,000	Generación y distribución de electricidad.
	(Región) \$73,000	1.4%	3	\$24,333	
Otros	(Panamá) \$1,355,996	26.3%	213	\$6,366	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) \$580,598	11.3%	26	\$22,331	
<b>Total</b>	<b>\$5,154,367</b>	<b>100%</b>	<b>417</b>	<b>\$12,361</b>	



# Social

## Nuestra gente

Nuestros más de 5,100 colaboradores son el corazón que impulsa cada paso de nuestra operación. Son quienes, con dedicación y compromiso, hacen posible día a día que nuestros servicios estén al alcance de millones de personas. Su esfuerzo constante sostiene relaciones de confianza sólidas que hemos construido con nuestros clientes, y por ello reconocemos que su labor es fundamental para el crecimiento y la solidez de nuestra institución. Cada acción que realizan refleja el espíritu que nos une como equipo y nos impulsa a seguir adelante.

En el banco, creemos firmemente que retribuir a nuestros colaboradores es más que un compromiso; es una prioridad. Por eso, trabajamos para ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional, programas de formación que potencien sus talentos y un entorno laboral seguro, cómodo y motivador donde puedan crecer. Sabemos que su bienestar y crecimiento son la clave para seguir avanzando juntos y alcanzar nuevos logros; por eso, nuestra gratitud se traduce en acciones que fortalezcan su futuro y el de nuestra organización.

### Ambiente de trabajo y salud organizacional

Durante el periodo reportado, se desarrollaron 32 conversatorios orientados a fortalecer el bienestar laboral, la escucha activa y la participación de los colaboradores. De estos encuentros, 25 fueron organizados y facilitados por el área de Capital Humano, los cuales incluyeron 6 sesiones con personal Ejecutivo y Mandos Medios y 19 con colaboradores en general. Adicionalmente, se llevaron a cabo 7 encuentros liderados directamente por el Presidente, denominados "Café con el Presidente".

Los conversatorios se realizaron tanto en el Centro Operativo como en otros edificios de la organización, con el propósito de fomentar la cercanía, escuchar inquietudes y recibir aportes que permitan identificar oportunidades de mejora. Estos espacios promovieron un diálogo transparente entre colaboradores, líderes, el equipo de Capital Humano y, en el caso del "Café con el Presidente", con la alta dirección de manera directa.





Como resultado, los colaboradores realizaron solicitudes orientadas principalmente a fortalecer el bienestar integral, ampliar beneficios, mejorar la comodidad de los espacios de trabajo, incrementar la oferta de capacitación e iniciativas de integración, optimizar procesos operativos y de servicio, y continuar fortaleciendo una comunicación institucional clara y cercana.

## Bienestar y salud de colaboradores

### Oficinas satélites

Nuestra oficina satélite en Panamá Oeste, ubicada en Market Plaza, mantiene sus puertas abiertas a 394 colaboradores que residen en esta región. Esta iniciativa ha contribuido a mejorar su calidad de vida al reducir significativamente los tiempos de traslado hacia la ciudad.

Durante 2025 avanzamos en la planificación de una nueva sede operativa propia en Panamá Oeste, diseñada bajo los mismos estándares del Centro Operativo de Metro Park. Este nuevo espacio está concebido para reemplazar la actual ubicación en Market Plaza, ofreciendo instalaciones con altos niveles de calidad, ambiente laboral, tecnología, innovación y comodidad.

La nueva sede permitirá además ampliar la capacidad para recibir a un mayor número de colaboradores. Su construcción se tiene prevista para iniciar en 2026.



# Bienestar y salud de colaboradores

## Programa de Salud Integral

En 2025, continuamos impulsando nuestros programas de salud integral, diseñados para acompañar a cada colaborador en la adopción de un estilo de vida más activo y saludable. Durante el año, ofrecimos clases gratuitas incluyendo FitCombat, zumba, yoga, entrenamiento para correr, entre otros, realizadas tanto en el Centro Operativo como en sucursales y edificios puntuales. Además, mantuvimos las ligas deportivas, con torneos de pádel, fútbol y softbol. Un total de 1,252 colaboradores participaron en una o más actividades de salud integral, fortaleciendo la convivencia y el bienestar físico.

Por tercer año consecutivo, en abril realizamos nuestra muy esperada Carrera-Caminata BG, con recorridos de 5 y 10 kilómetros. Más de 2,000 colaboradores se sumaron a esta experiencia única de bienestar, que incluyó no solo caminata, trote y carreras, sino también clases de baile y aeróbicos, música y la presentación especial de una reconocida banda panameña que llenó la jornada de energía y alegría.

Como parte de nuestro compromiso con la salud, sostuvimos nuestra jornada anual de vacunación en edificios y sucursales, ofreciendo a nuestros colaboradores inmunización gratuita contra enfermedades como la influenza durante la jornada laboral. Gracias a esta iniciativa, 1,725 colaboradores recibieron una vacunación segura y rápida, complementada con la oportunidad de realizarse una prueba InBody, un análisis detallado de composición corporal que incluye niveles de grasa, minerales, músculo e hidratación.

Finalmente, mediante el consultorio médico de planta ubicado en el Centro Operativo, brindamos atención oportuna a 2,868 colaboradores, asegurando una respuesta rápida ante cualquier quebranto de salud.



## Salud mental

El cuidado de la salud mental es cada vez más importante, por ello, en el banco contamos con un programa de acompañamiento emocional gratuito para nuestros colaboradores y familiares cercanos. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de manera virtual y con total confidencialidad, atendido por profesionales idóneos. Para aquellos que prefieren la atención presencial, también ofrecemos la posibilidad de agendar citas a una tarifa especial. En el 2025, 263 colaboradores recibieron apoyo oportuno mediante 1,004 atenciones.

Por segundo año consecutivo, durante el mes de octubre celebramos nuestra Semana de la Salud Mental, en el marco del Día de la Salud Mental. Compartimos contenido en nuestros canales internos para sensibilizar sobre la importancia del bienestar emocional y realizamos 8 sesiones formativas. Entre ellas, destacó una sesión virtual con la reconocida psiquiatra española Marian Rojas Estapé, que contó con la participación de 1,170 colaboradores, fortaleciendo la conciencia y el aprendizaje sobre este tema fundamental.

## Algunos datos del 2025

1,252

COLABORADORES PARTICIPARON EN LIGAS DEPORTIVAS



1,725

COLABORADORES SE BENEFICIARON DE LA VACUNACIÓN



263

PERSONAS FUERON ATENDIDAS EN LA LÍNEA DE ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL



## Diversidad e inclusión

En Banco General, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión y la equidad, pilares esenciales de nuestra cultura organizacional. Vivir nuestros valores significa poner a las personas de primero, garantizando que cada colaborador se sienta respetado y valorado. Promover un ambiente laboral seguro, justo y acogedor no es solo un objetivo, es una convicción que guía cada una de nuestras acciones. Estamos convencidos de que la diversidad fortalece nuestro equipo y nos impulsa a construir un futuro más humano y sostenible.

Nuestro Código de Ética y Conducta, documento vivo y de carácter público, expresa en la sección Relación con Colaboradores, el establecimiento de:

- **Trato justo y equitativo:** Se establece que todos los colaboradores deben recibir un trato respetuoso, sin discriminación por género, edad, religión, orientación sexual, discapacidad u otras condiciones.
- **Ambiente laboral inclusivo:** Promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades en procesos de contratación, desarrollo y promoción.
- **Respeto a los derechos humanos:** Garantiza condiciones laborales dignas y seguras.
- **Política de no acoso:** Prohíbe cualquier forma de acoso laboral o sexual, fomentando canales de denuncia confidenciales.

Con relación a este último punto, en los meses de noviembre y diciembre de 2025 se llevó a cabo la campaña anual de concientización sobre hostigamiento y acoso laboral. Esta iniciativa incluyó información detallada sobre qué constituye el acoso, ejemplos prácticos y canales disponibles para reportarlo. Con estas acciones, reforzamos nuestro compromiso de promover un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de hostigamiento e intimidación.

Manteniendo nuestro compromiso con la inclusión y equidad de género, el banco continúa sus esfuerzos por crear un ambiente de trabajo seguro, cómodo y justo para todos. En 2019, Banco General obtuvo el Sello Sí Género, nivel Oro, distinción que aún mantenemos, con la validación más reciente llevada a cabo en 2024. Esta iniciativa, impulsada por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social (MITRADEL), en compañía del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), demuestra nuestro compromiso hacia la paridad.



En diciembre 2025, Banco General recibió un reconocimiento del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social (MITRADEL) por transformar la capacitación recibida bajo el programa Aula Talento Sin Barreras 'Anita Correa' en acciones reales, mediante la contratación de personas con discapacidad, fortaleciendo prácticas inclusivas dentro del sector empresarial. Este programa busca sensibilizar al sector empresarial y promover la inserción de personas con discapacidad en el entorno laboral.

Adicionalmente, en 2025 el banco participó en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) de Panamá, una propuesta público-privada impulsada por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), con el fin de aumentar la participación laboral femenina, disminuir la brecha salarial entre géneros y fomentar la participación de mujeres en posiciones de liderazgo.

En mayo 2025, el banco tuvo el privilegio de participar en la ceremonia "Ring the Bell for Gender Equality" (Toque de la Campana por la Igualdad de Género), auspiciado por la Bolsa Latinoamericana de Valores (LATINEX), como muestra de nuestro compromiso hacia promover un trato justo y equitativo para clientes y colaboradores.

## Cuartos de lactancia

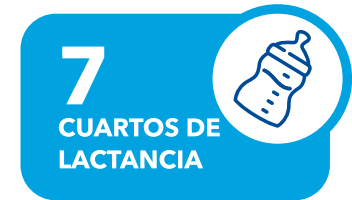
Mantenemos 7 cuartos de lactancia en oficinas y sucursales para apoyar a nuestras colaboradoras en la extensión de su periodo de lactancia.

## Programas de pasantías

Mantuvimos nuestra importante alianza estratégica con la Fundación Hazme Brillar, organización sin fines de lucro dedicada a incrementar la empleabilidad de jóvenes mediante pasantías formativas. Gracias a esta colaboración, en 2025 brindamos oportunidad de pasantías a 8 jóvenes de la comunidad, en especial del área de Juan Díaz, donde se encuentra ubicado nuestro Centro Operativo. De estos, 2 fueron contratados de forma permanente por el banco.

Asimismo, participamos en el programa Mi Primer Empleo del MITRADEL, enfocado en proveer la primera experiencia laboral a jóvenes entre 17 y 24 años. A través, de esta iniciativa, otorgamos pasantías a 42 jóvenes, de los cuales 9 fueron considerados para oportunidades laborales permanentes dentro de la organización.

Contamos con programas de pasantías dirigidos a estudiantes universitarios. En 2025, 25 jóvenes realizaron prácticas en Banco General y sus subsidiarias, contribuyendo a la formación de futuros profesionales. Como resultado, 5 de estos jóvenes fueron contratados para ocupar roles dentro de la organización. Adicionalmente, recibimos a 26 practicantes provenientes de colegios oficiales y privados, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo del talento desde etapas tempranas.





## Otros beneficios

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores mediante el beneficio de Vale de Alimentación, otorgado a quienes ocupan cargos administrativos y especialistas. Este apoyo económico, diseñado para contribuir a la cobertura de la canasta básica familiar, fue incrementado en un 16%, alcanzando los \$140 mensuales. Durante el año 2025, el beneficio llegó a un promedio de 3,302 colaboradores, reflejando nuestro esfuerzo por mejorar la calidad de vida de nuestro equipo.

Gracias al programa En Mi Ruta, colaboradores con auto propio pueden llevar a sus compañeros en un solo vehículo desde y hacia la oficina, y el banco les reconoce una porción de la gasolina utilizada para el recorrido. Durante el año, un promedio de 165 colaboradores transportó a compañeros y recibieron recargas de combustible como beneficio. Con este programa, buscamos ofrecerle alternativas de transporte a nuestros colaboradores y reducir las emisiones generadas en el desplazamiento a los puestos de trabajo.

Continuamos con el beneficio de transporte Centro Operativo-Pedregal que tiene como objetivo ofrecer un servicio de transporte gratuito a colaboradores desde la estación del Metro en Pedregal hacia las instalaciones del Centro Operativo y viceversa, de forma que nuestros colaboradores tengan otra opción de transporte y lleguen de forma segura y más cómoda a su hogar.

En 2025 tuvimos nuestra primera feria vocacional, con el lema "Conectado sueños: ¡El futuro lo decides tú!" que nace como un espacio de descubrimiento, reflexión y proyección para quienes están listos para dar el siguiente paso en su desarrollo académico o profesional. Fue una jornada diseñada especialmente para hijos de colaboradores que están por ingresar a la universidad, que cursan estudios o aún no han definido su camino profesional, y para colaboradores que desean retomar sus estudios, redirigir su carrera o especializarse en nuevas áreas.



## Conversación de desempeño

En 2025, continuamos fortaleciendo una cultura basada en la confianza, donde la honestidad e integridad son pilares fundamentales. A través de nuestro modelo de conversación de desempeño, promovemos espacios de retroalimentación abiertos y constructivos, que permiten reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora de nuestros colaboradores en entornos cada vez más dinámicos y desafiantes.

Este modelo incorpora conductas específicas para competencias clave que aseguran la sostenibilidad y el liderazgo responsable, como 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.

Este enfoque integral asegura que nuestros colaboradores estén preparados para enfrentar los retos del futuro, impulsando una cultura de mejora continua y excelencia en el desempeño, que refleje nuestro propósito como banca responsable. Así, fortalecemos la relación con nuestro equipo y contribuimos al desarrollo sostenible de la organización y la sociedad.

Presentamos las cifras del modelo de conversación de desempeño:



### Conversación de Desempeño

Indicador		2023	2024	2025
Número de colaboradores que participan en el proceso		4,827	4,885	5,094
Número de colaboradores evaluados		4,784	4,859	5,069
% de la población evaluada		99.11%	99.47%	99.51%
Porcentaje de colaboradores evaluados por perfil	Cargos ejecutivos y gerenciales	10.20%	9.71%	10.04%
	Cargos mandos medios	23.47%	24.94%	24.49%
	Cargos especialistas	15.28%	15.52%	15.58%
	Cargos administrativos	51.05%	50.28%	49.44%
	Masculino	33.61%	33.85%	34.41%
	Femenino	66.39%	66.15%	65.59%

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

## Formación y Desarrollo

Creer como organización implica, ante todo, hacer crecer a nuestro talento humano. En un entorno que evoluciona a gran velocidad, mantener a nuestros colaboradores actualizados y preparados es parte esencial de nuestro compromiso con ellos. Impulsar acciones de *upskilling* y *reskilling* nos permite responder a los desafíos del negocio, y refleja nuestra convicción de que el desarrollo del talento es una forma genuina de cuidar, valorar y retribuir a quienes hacen posible nuestra misión cada día.

Con este propósito, la Universidad Corporativa Banco General (UCBG) promueve experiencias de aprendizaje de alta calidad que fortalecen habilidades técnicas, potenciadoras y la cultura organizacional. A través de programas desarrollados junto a universidades de prestigio internacional, así como talleres con expertos locales e internacionales, acompañamos a nuestros equipos en su evolución continua.

Durante el 2025, 5,329 colaboradores se beneficiaron de estas iniciativas, destacándose programas como los diplomados de Liderazgo Innovador y Gestión Estratégica del *Business Analytics*, orientados a fortalecer el liderazgo estratégico, la innovación y toma de decisiones basadas en datos; el programa Potenciando el Desempeño, enfocado en desarrollar habilidades clave para la gestión efectiva de equipos y la promoción de una cultura de alto desempeño; el Programa Especializado de Ventas, diseñado a través de cinco módulos que integraron conocimientos técnicos, enfoque en el cliente e inteligencia emocional; y el *Bootcamp* de Innovación, una experiencia formativa integral que combinó formación técnica, desarrollo personal, metodologías ágiles y laboratorios prácticos para impulsar una mentalidad innovadora y orientada a la acción.

Cabe recalcar que la UCBG también ofrece tres programas orientados a acompañar la transición hacia la jubilación, entre ellos JubilARTE - Cómo reinventarte después de los 60s, Cultivando Estilos de Vida Saludables, y Ahorro y Plan de Retiro, que brindan herramientas para una planificación integral de esta etapa.

De manera complementaria, la UCBG desarrolla cursos en modalidad *e-learning* para reforzar la cultura organizacional basada en la ética, el cumplimiento y la prevención. Estos programas abordan temas clave como el Código de Ética y Conducta, la prevención del blanqueo de capitales, la seguridad de la información, así como la gestión de riesgos y la seguridad integral. En 2025, alcanzamos un 99% de cumplimiento en los cursos regulatorios, reflejo del compromiso de nuestros colaboradores con una banca responsable y transparente.

Este compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo integral de nuestra gente se refleja en los siguientes indicadores de Formación y Desarrollo correspondientes al año 2025:

### DATOS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

Indicador		2023	2024	2025
Total de colaboradores capacitados		5,281	5,402	5,329
Total de horas hombre de capacitación*		178,487	167,085	177,602
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		33	30	33
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	48	40	49
	Cargos mandos medios	41	41	42
	Cargos especialistas y administrativos	28	25	27
	Masculino	35	32	33
	Femenino	32	30	33
Inversión total en capacitación interna		\$991,853	\$1,162,584	\$1,453,363
Inversión total en capacitación externa		\$690,665	\$846,262	\$1,001,154
Total de inversión en capacitación		\$1,682,518	\$2,008,846	\$2,454,517

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

**DATOS DE LA FUERZA LABORAL**

INDICADOR		2023	2024	2025	
Total de colaboradores <sup>1</sup>		4,995	5,112	5,155	
Mujeres		66%	66%	65%	
Hombres		34%	34%	35%	
Por Edad	18 - 35 años	2,310	2,354	2,290	
	36 o más	2,685	2,758	2,865	
Colaboradores por tipo de contrato <sup>2</sup>	Permanente <sup>3</sup>		4,983	5,089	
		Mujeres	3,285	3,346	3,356
	Temporal <sup>4</sup>	Hombres	1,698	1,743	1,773
		Mujeres	12	23	26
Colaboradores permanentes por región	Panamá	Mujeres	10	16	12
		Hombres	2	7	14
	Costa Rica	Mujeres	4,831	4,941	4,992
		Hombres	3,193	3,255	3,274
	Región	Mujeres	1,638	1,686	1,718
		Hombres	134	130	118
	Región	Mujeres	83	81	72
		Hombres	51	49	46
Colaboradores temporales por región	Panamá	Mujeres	18	18	19
		Hombres	9	10	10
	Costa Rica	Mujeres	9	8	9
		Hombres	12	23	26
Colaboradores por región	Panamá	Mujeres	10	16	12
		Hombres	2	7	14
	Costa Rica	Mujeres	4,843	4,964	5,018
		Hombres	66%	66%	65%
	Oficinas de Representación (Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	Mujeres	34%	34%	35%
		Hombres	134	130	118
	Oficinas de Representación (Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	Mujeres	62%	62%	61%
		Hombres	1,638	1,686	1,718
Oficinas de Representación (Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	Mujeres	18	18	19	
	Hombres	50%	56%	53%	
Oficinas de Representación (Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	Mujeres	50%	44%	47%	
	Hombres				

<sup>1</sup>Incluye colaboradores permanentes y temporales de Banco General S.A y Subsidiarias acorde al inventario de personal al cierre del 31 de diciembre 2025.

<sup>2</sup>En Banco General todos los empleados trabajan a tiempo completo (definido en base a las leyes de cada país en el que operamos); no existen contratos de trabajo de tiempo parcial o por horas no garantizadas.

<sup>3</sup>Los empleados permanentes mantienen un contrato de trabajo indefinido a tiempo completo, amparado por las leyes laborales de los países donde operamos.

<sup>4</sup>Los empleados temporales mantienen un contrato de trabajo definido a tiempo completo, amparado por las leyes laborales de los países donde operamos. Se contratan para apoyos eventuales como cobertura de licencias o vacaciones, proyectos, o algún apoyo requerido. A la fecha de cierre, todos operan en Panamá.

**DATOS DE LA FUERZA LABORAL**

INDICADOR		2023	2024	2025	
Colaboradores por cargo	Ejecutivos <sup>5</sup>	115	115	116	
	Por edad	18 - 35 años	1	1	1
		36 o más	114	114	115
		Mujeres	53%	52%	52%
		Hombres	47%	48%	48%
	Gerenciales <sup>6</sup>	381	390	408	
	Por edad	18 - 35 años	24	25	30
		36 o más	357	365	378
		Mujeres	72%	73%	72%
		Hombres	28%	27%	28%
	Mandos medios <sup>7</sup>	1,158	1,222	1,273	
	Por edad	18 - 35 años	417	454	462
		36 o más	741	768	811
		Mujeres	58%	58%	57%
		Hombres	42%	42%	43%
	Especialistas <sup>8</sup>	751	793	801	
	Por edad	18 - 35 años	339	357	353
		36 o más	412	436	448
		Mujeres	64%	64%	66%
		Hombres	36%	36%	34%
Administrativos <sup>9</sup>	2,590	2,592	2,557		
Por edad	18 - 35 años	1,529	1,517	1,444	
	36 o más	1,061	1,75	1,113	
	Mujeres	70%	70%	69%	
	Hombres	30%	30%	31%	

<sup>5</sup>Incluimos Presidente, Vicepresidentes, Vicepresidentes Asistentes y Vicepresidentes Ejecutivos (Niveles 9-12)

<sup>6</sup>Incluimos Gerentes Ejecutivos, Gerentes (Nivel 8)

<sup>7</sup>Incluimos Mandos Medios (Niveles 6 y7)

<sup>8</sup>Incluimos Especialistas (Nivel 5)

<sup>9</sup>Incluimos Administrativos (Nivel 1 - 4)

### INDICADORES DE CONTRATACIÓN

Indicador		2023	2024	2025
<b>Total de contrataciones*</b>		605	400	269
<b>Por género</b>	Mujer	60%	57%	55%
	Hombre	40%	43%	45%
<b>Por edad</b>	18-35 años	577	372	250
	36 o más	28	28	19
<b>Por región</b>	Panamá	576	366	248
	Costa Rica	28	31	18
	Región	1	3	3

\*Personal permanente de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. No se consideran las sustituciones patronales, traslados, ni las empresas de Fundación Sus Buenos Vecinos e IGP. Cálculo basado en promedio anual de colaboradores permanentes.

### ÍNDICE DE ROTACIÓN TOTAL

Indicador		2023	2024	2025
		6.06%	5.85%	4.45%
<b>Por género</b>	Mujer	5.27%	5.05%	4.12%
	Hombre	7.60%	7.38%	5.07%
<b>Por edad</b>	18-35 años	8.75%	10.50%	7.07%
	36 o más	3.65%	2.31%	2.55%
<b>Por región</b>	Panamá	5.79%	5.24%	3.94%
	Costa Rica	14.87%	26.75%	23.84%
	Región	15.93%	20.34%	10.76%

\*Personal permanente de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. No se consideran las sustituciones patronales, traslados, ni las empresas de Fundación Sus Buenos Vecinos e IGP. Cálculo basado en promedio anual de colaboradores permanentes.

### REMUNERACIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Indicador		2023	2024	2025
<b>Relación de salario mínimo en Panamá<sup>1</sup></b>	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias <sup>2</sup>	\$670	\$725	\$725
	Salario mínimo pagado en Panamá	\$666	\$706	\$706
<b>% pagado por encima del salario mínimo legal</b>		0.6%	2.7%	2.7%
<b>Relación de salario promedio entre géneros<sup>3</sup></b>	Salario mensual promedio masculino - Cargos ejecutivos y gerenciales	\$7,108	\$7,481	\$7,758
	Salario mensual promedio femenino - Cargos ejecutivos y gerenciales	\$5,451	\$5,587	\$5,724
<b>Variación mensual</b>		30.39%	33.91%	35.53%
<b>Relación de salario promedio entre géneros</b>	Salario mensual promedio masculino - Cargos mandos medio y especialistas	\$2,226	\$2,300	\$2,366
	Salario mensual promedio femenino - Cargos mandos medio y especialistas	\$2,053	\$2,095	\$2,124
<b>Variación mensual</b>		8.39%	9.77%	11.39%
<b>Relación de salario promedio entre géneros</b>	Salario mensual promedio masculino - cargos administrativos	\$1,030	\$1,073	\$1,119
	Salario mensual promedio femenino - cargos administrativos	\$964	\$999	\$1,048
<b>Variación mensual</b>		6.84%	7.42%	6.77%

<sup>1</sup>Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 97% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí.

<sup>2</sup>El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas. Se aclara que el salario mínimo dado por decreto no hace distinción por género; para los servicios bancarios, la rata por hora se mantiene para la región.

## Impulsando la inclusión financiera

Incluir a personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia ASG. El Banco Mundial define la inclusión financiera como el “acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades –transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros– y que se prestan de manera responsable y sostenible”. Este concepto está directamente vinculado a 7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que refuerza su relevancia global.

El primer paso hacia la inclusión financiera es la apertura de una cuenta de depósito, preferiblemente digital, que permita al cliente transaccionar de forma rápida y segura, tanto a nivel personal como profesional. Estas cuentas son la puerta de entrada al ahorro a mediano y largo plazo, con productos como Mi Meta, FutuYa y ProFuturo, y hacia soluciones más complejas como el crédito y los seguros.

En Banco General, sentimos un profundo compromiso social por ampliar la inclusión y la equidad en el país. Por ello, incorporamos en nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025 el objetivo de “incluir a más personas en el sistema financiero a través de productos y servicios innovadores y accesibles para todos”. Gracias a soluciones como la cuenta de ahorros digital con apertura desde el celular, productos de Bancaseguros, microcréditos digitales, Yappy, entre otros, hemos avanzado significativamente hacia esta meta.



# +194,600

**Primeras cuentas  
de ahorros digitales**

# +39,300

**Primeros créditos**

# +54,700

**Seguros adquiridos  
con Bancaseguros**

Nuestra robusta plataforma digital también juega un papel clave. Al cierre del año 2025, 1,773,925 clientes están suscritos a nuestros canales digitales (Banca en Línea y el app) y, de estos, 94% son usuarios activos. Gracias a la analítica, podemos aprender de la información y huella digital de nuestros clientes para ofrecerles soluciones financieras –especialmente créditos– que antes no hubiesen podido obtener por falta de historial crediticio.

De igual forma, seguimos trabajando para impulsar aún más la inclusión en poblaciones tradicionalmente excluidas, tanto en finanzas personales como en emprendimientos, micro y pequeñas empresas.

#### **Algunos de nuestros principales logros en materia de finanzas personales son:**

- Cerramos el año con 1.9 clientes naturales; es decir, el 63% de la población panameña adulta mantiene una relación con nosotros.
- Abrimos 194,642 primeras cuentas de ahorros digitales, de las cuales 91% corresponden a clientes con ingresos menores a \$1,000 mensuales.
- Reconociendo la importancia del ahorro, se abrieron 54,603 cuentas Mi Meta y 18,029 depósitos a plazo fijo. Además, en depósitos a plazo fijo se realizaron 51,411 renovaciones durante el año.
- Para el ahorro a largo plazo, se abrieron 8,155 cuentas FutuYa y 5,731 cuentas con ProFuturo.
- Otorgamos 39,354 primeros créditos –incluyendo hipotecas, préstamos de auto, préstamos digitales, préstamos personales y tarjetas de crédito– a personas sin historial crediticio en APC; 60% de estos fueron a personas con ingresos por debajo de \$1,000 mensuales. Monitoreamos la mora de estos préstamos para garantizar un otorgamiento responsable.
- 54,781 clientes obtuvieron un seguro a través de Bancaseguros, que ofrece pólizas de vida, hogar, accidentes, enfermedades graves y hospitalización. Para muchos, esta fue su primera cobertura, ampliando las posibilidades financieras que ofrecemos.
- Se realizaron 30,302,723 recargas de celular y 21,696,329 recargas de transporte mediante el app del banco y/o Banca en Línea.

Uno de los objetivos definidos en 2023 en materia de inclusión financiera es incrementar en 3% la penetración de clientes con uno o más productos de crédito –incluyendo Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto y Préstamos Digitales– dentro de los segmentos masivos (personas con ingresos menores a US\$1,000 mensuales) al 2026. Al cierre de 2025, la penetración se situó en 8.09%, con 1,200,054 clientes de los cuales 97,041 tienen un producto de crédito. Esto está por debajo del 8.47% registrado en el año base (2023) en el que habían 1,024,767 clientes en segmentos masivos de los cuales 86,827 tenían productos de crédito. Este resultado no refleja una caída en la colocación de crédito dentro del segmento, ya que el número de clientes masivos que obtuvieron un producto de crédito sí aumentó durante el periodo. Sin embargo, la base total de clientes en estos segmentos creció a un ritmo mayor, lo que redujo proporcionalmente la penetración. En términos netos, esto confirma un avance positivo en acceso al crédito dentro del segmento, a pesar de que la penetración en sí no haya aumentado.

### Independientes, emprendedores y micro, pequeña y mediana empresa

Además de impulsar la inclusión financiera a nivel personal, en Banco General buscamos ser un aliado estratégico para quienes trabajan de forma independiente, emprendedores y líderes de micro, pequeñas y medianas empresas. Estos segmentos son cada vez más relevantes para la economía panameña, y en 2025 dimos pasos importantes para fortalecer nuestro apoyo.

Para asegurarnos que nuestros clientes sean atendidos correctamente dentro de la banca empresarial, se realizaron ajustes al modelo de atención, reasignando clientes al equipo especializado que mejor atienda sus necesidades.

En el ámbito de productos, 2025 marcó un hito con el lanzamiento de préstamos preaprobados 100% digitales por banca móvil comercial para clientes PYME, respaldado por un modelo innovador que permite determinar la capacidad de pago y establecer límites de crédito personalizado, lo cual nos permitió desembolsar más de \$1MM al cierre de diciembre, optimizando la experiencia del cliente.

La comunicación transparente y constante sigue siendo una prioridad. Este año diseñamos nuevas estrategias de comunicación dirigidas a estos segmentos y realizamos mejoras significativas en nuestro sitio web, rediseñando la sección Negocios PYME, que abarca desde clientes independientes y emprendedores hasta pequeñas empresas. A nivel digital, incorporamos funcionalidades como transferencias internacionales 24/7, creación de pagos nuevos y descarga de reportes referenciados en Banca en Línea.

En el marco de nuestros 70 años, lanzamos el podcast Construyendo Historias, donde destacamos seis relatos inspiradores de emprendedores y líderes de distintos sectores que están transformando sus negocios. Los episodios están disponibles en nuestro canal de YouTube ([@bancogeneral](https://www.youtube.com/@bancogeneral)).



### Yappy: inclusión y facilidad para todos

Yappy mantiene su posición como la plataforma más utilizada para enviar y recibir dinero entre personas y comercios en Panamá. Como herramienta de inclusión, ha permitido que miles de panameños realicen pagos de manera fácil, ágil y segura. Al cierre de 2025, 1,746,407 clientes y comercios estaban afiliados a Yappy, realizando 55.3 millones de transacciones mensuales en promedio; solo en diciembre, esta cifra ascendió a 68.2 millones.

Además, tres bancos nuevos se afiliaron a Yappy en 2025, alcanzando un total de siete bancos y ampliando el universo de clientes. Otro logro importante fue la incorporación de la funcionalidad para pagar servicios públicos directamente desde Yappy, facilitándoles aún más la vida a nuestros usuarios.

### Educación financiera: inclusión con responsabilidad

Más allá de abrir cuentas u otorgar préstamos, creemos que la verdadera inclusión financiera debe ir acompañada de educación sobre el manejo adecuado de las finanzas. Por ello, dentro de nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025 nos comprometimos a “crecer y fortalecer nuestro programa de educación financiera impactando a más personas: 10,000 al 2025”. Nos enorgullece reportar que superamos la meta, alcanzando a más de 10,300 personas entre 2023 y 2025. Solo en 2025, impactamos a 3,476 adolescentes y adultos con temas como la importancia del ahorro, uso responsable de tarjetas de crédito, tipos de crédito, historial en APC y preparación para la jubilación.

Este año marcamos hitos importantes. Por primera vez, llevamos nuestra iniciativa a nivel de primaria con una actividad lúdica llevada a cabo en el marco del Día Internacional del Ahorro, donde 267 niños aprendieron sobre la importancia del ahorro de forma divertida y dinámica. En mayo, lanzamos una campaña con 16 mensajes cortos y poderosos en pantallas LED en la Ciudad de Panamá, reforzando la importancia de la educación financiera en espacios públicos. Finalmente, publicamos cápsulas educativas en las páginas web de dos importantes periódicos nacionales, ampliando nuestro alcance y llegando a un público más diverso.

A su vez, en 2025 continuamos fortaleciendo nuestra página de educación financiera, ubicada en el sitio web del banco, donde ofrecemos artículos, consejos y videos didácticos sobre temas financieros de interés, además de difundir mensajes educativos en redes sociales, nuestro app y correo electrónico.



## Servicio 5 estrellas: Atención y satisfacción del cliente

Hoy, 1.9 millones de personas confían en Banco General, lo que significa que cerca del 63% de los adultos en Panamá mantienen algún vínculo con nosotros. Esta cifra refleja una gran responsabilidad que asumimos con seriedad: ser un aliado estratégico para cada cliente, brindándole herramientas que le permitan aprovechar la banca para mejorar su bienestar y calidad de vida.

Nuestra prioridad es ofrecer un servicio excepcional, caracterizado por eficiencia, transparencia y calidez. Para lograrlo, invertimos constantemente en tecnología, formación y optimización de procesos, asegurando que cada interacción sea rápida y satisfactoria.

Durante 2025 avanzamos en la evolución de nuestros mecanismos de medición de la satisfacción del cliente. En lugar de recurrir únicamente a encuestas tradicionales, incorporamos un estudio relacional con un enfoque integral, orientado a comprender de manera holística todos los elementos que conforman la relación entre la marca y los clientes del banco.

Este nuevo modelo permitió identificar los impulsores estratégicos de la satisfacción, la recompra y la lealtad, así como los factores funcionales, emocionales y relacionales que influyen en la percepción de la marca y en la construcción de vínculos sostenibles en el tiempo. El enfoque relacional aportó una comprensión más profunda de la experiencia del cliente y se constituyó en una base sólida para la definición de acciones estratégicas y el diseño de futuras mediciones.

Como parte del análisis, se consideran los siguientes indicadores clave, cuyos resultados se presentan a continuación:

Índice de Promotores Netos <sup>1</sup>	Índice de Satisfacción Neta <sup>2</sup>	Índice de Recompensa Neta <sup>3</sup>
41	42	66

<sup>1</sup>Net Promoter Score

<sup>2</sup>Net Satisfaction Score

<sup>3</sup>Net Repurchase Score



### Gestión de solicitudes y reclamos

Reconocemos que la atención ágil y acertada de solicitudes y reclamos es fundamental. En 2025, recibimos 596,166 casos, lo que representa un aumento del 1% frente al año anterior. El tiempo promedio de resolución fue de 2 días hábiles, y el 99% de los casos se solucionaron dentro de los acuerdos de servicio, manteniendo la eficiencia igual al 2024.

Del total, se presentaron 140 reclamos ante la Superintendencia de Bancos y 74 quejas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). Se pagaron multas por \$41,700.00 correspondientes a 9 quejas (incluyendo casos de años anteriores).

## Relación con nuestros proveedores

Al finalizar 2025, Banco General mantenía relaciones activas con 3,578 proveedores que contribuyen de manera esencial a nuestras operaciones. Siguiendo los lineamientos de nuestro Código de Ética y Conducta, buscamos construir relaciones sostenibles basadas en integridad y confianza. Todos los proveedores suscriben un compromiso formal con estos principios, y cualquier incumplimiento puede dar lugar a la terminación del vínculo comercial.

Nuestra base de proveedores incluye empresas de diferentes tamaños –grandes, medianas y pequeñas –, principalmente localizadas en Panamá. La mayoría se concentra en servicios clave como seguridad, consultoría, asesoría legal, mantenimiento y soluciones tecnológicas.

En este período, realizamos procesos de debida diligencia para 719 nuevos proveedores que se incorporaron a nuestra red, y actualizamos los datos de 907 proveedores, asegurando transparencia y eficiencia en cada interacción.



INDICADOR	2023	2024	2025
Cantidad de proveedores activos	2,919	3,124	3,578
Cantidad de proveedores que recibieron pagos	1,696	1,848	1,925
Periodo promedio de pago*	15 días	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales (sede principal: Panamá)	\$316,933,460	\$357,811,449	\$407,201,693
Porcentaje pagado a proveedores locales (sede principal: Panamá)	94.48%	94.43%	95.01%
Total desembolsado a proveedores extranjeros	\$18,504,160	\$21,114,757	\$21,364,081
Porcentaje pagado a proveedores extranjeros	5.52%	5.57%	4.99%
Total desembolsado en pago a proveedores	\$335,437,628.83	\$378,926,206	\$428,565,774

\*A partir de la recepción de la factura.

# Apoyo a la comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos



Desde hace casi tres décadas, la Fundación Sus Buenos Vecinos ha sido el vehículo principal para canalizar la inversión social de Banco General. En 2025, la Fundación destinó recursos a 134 organizaciones sin fines de lucro, en su mayoría en Panamá y algunas en la región, mediante aportes que respaldan programas orientados a mejorar la calidad de vida de personas en situación vulnerable. Además de estas donaciones, la Fundación desarrolla iniciativas propias, ejecutadas directamente o en colaboración con aliados estratégicos.

Nuestra labor se sustenta en un enfoque integral que abarca educación, alimentación, salud, adultos mayores, hogares de acogida, inclusión, vivienda y medio ambiente, con más del 57% del presupuesto dirigido a proyectos educativos. Durante el año, la inversión social total alcanzó \$11.3 millones, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

## La Fundación trabaja con 5 modelos de intervención comunitaria:

- **Alianzas para el desarrollo e iniciativa Tu Voto Cuenta**  
129 organizaciones sin fines de lucro (OSFL) en Panamá, 4 en Costa Rica y 1 en Estados Unidos
- **Programa de becas**  
Nivel nacional
- **Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos**  
Santiago, Veraguas
- **Centro Mejorando Mi Comunidad**  
Juan Díaz, Ciudad de Panamá



El proceso de asignación de fondos se rige por la [Política de Donaciones](#), documento público que establece los criterios de elegibilidad, el procedimiento de aplicación y aprobación, así como las responsabilidades de las partes involucradas.

Compartimos el desglose de la inversión social realizada y cómo se asignó en cada uno de nuestros pilares de acción:

Área de Atención	Inversión en \$
● Educación*	6,402,808.50
● Alimentación	1,162,798.48
● Hogares de acogida	876,655.88
● Salud	1,224,875.04
● Inclusión	655,438.06
● Adultos mayores	520,748.82
● Vivienda	294,010.00
● Medioambiente	125,000.00
● Obras sociales	49,401.40
	11,311,736.18

\*La inversión en educación se desembolsa de dos maneras: \$ 5,312,557.27 se otorgaron en donaciones a otras organizaciones sin fines de lucro y en becas; mientras que \$1,090,251.23 se hicieron en inversiones en infraestructura y operación de los dos centros: ¡Supérate! y Mejorando Mi Comunidad.

### Tu Voto Cuenta: un aniversario con propósito

En el marco de la celebración del 70° aniversario, Banco General realizó una donación extraordinaria de \$1 millón destinada a 25 organizaciones sin fines de lucro panameñas, beneficiarias actuales de la Fundación Sus Buenos Vecinos. Uno de los aspectos más significativos de esta iniciativa fue la participación activa de nuestros clientes: más de 187 mil personas votaron por las organizaciones que más los inspiran, reafirmando el compromiso social que compartimos con la comunidad. Además, las fundaciones que no resultaron seleccionadas por votación recibieron un aporte adicional de \$2,000 cada una, porque creemos que la mejor manera de celebrar es apoyando a quienes más lo necesitan. El total de la inversión en las organizaciones sin fines de lucro producto de esta iniciativa fue de \$1,180,000.

### Centro ¡Supérate! Fundación Sus Buenos Vecinos

Ubicado en Santiago de Veraguas, el Centro ¡Supérate! ofrece un programa educativo complementario para estudiantes de escuelas oficiales, desde 10° hasta 12° grado, reforzando áreas clave como informática, inglés y valores. Su objetivo es preparar a los jóvenes para el mundo laboral, brindándoles herramientas que potencien su desarrollo personal y profesional.

En 2025, el Centro alcanzó un hito histórico: la primera promoción culminó sus estudios, logro que celebraremos con una ceremonia en enero de 2026. Además, inauguramos un edificio propio, diseñado para ofrecer espacios cómodos y tecnología de punta que favorezcan el aprendizaje. El Centro es financiado al 100% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

### Programas de becas: 15 años transformando vidas

Este año, nuestro programa Beca Sus Buenos Vecinos a la Excelencia celebró 15 años apoyando la educación, consolidándose como uno de los pilares más importantes de nuestra estrategia social. Junto con Beca Mi Buen Vecino, ambos programas cerraron 2025 con 178 y 71 estudiantes, respectivamente.

Estas becas permiten que jóvenes sobresalientes cursen toda su secundaria en colegios privados de reconocida trayectoria, complementando su formación con cursos de inglés y talleres para desarrollar habilidades personales y de liderazgo. Como parte del acompañamiento integral, escogimos a un grupo selecto de graduandos para continuar estudios universitarios en instituciones internacionales como la Universidad de los Andes (Colombia) y el Tecnológico de Monterrey (México), así como en Panamá, con enfoque en carreras estratégicas como medicina. Actualmente, contamos con 13 becarios universitarios, reflejo de nuestro compromiso con el futuro del país. Las becas son financiadas al 100% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.



### Colegio Federico José Humbert Azcárraga

El Colegio Federico José Humbert Azcárraga, ubicado en Burunga, Arraiján, es una escuela modelo que opera bajo la Fundación San Pedro Nolasco, integrada por cuatro organizaciones: la Orden de Religiosos Mercedarios, Asociación Pro Niñez Panameña, Fundación Federico Humbert y Fundación Sus Buenos Vecinos. El colegio ofrece educación desde estimulación temprana hasta 9° grado, con planes futuros de expandir hasta 12° grado. Al cierre de 2025, la escuela cuenta con 694 estudiantes y es financiada en un 60.5% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

### Centro Mejorando Mi Comunidad

Ubicado en Juan Díaz, el Centro Mejorando Mi Comunidad beneficia a 557 niños, niñas, adolescentes y adultos mediante cuatro programas:

- Estimulación Temprana (Asociación Pro Niñez Panameña): 132 niños y niñas de 0 a 4 años recibieron atención junto a sus cuidadores. Adicionalmente, se brinda terapias de fonoaudiología para mejorar las habilidades lingüísticas tanto expresivas como comprensivas de nuestros niños. Por otra parte, a través de las escuelas para padres colaboramos a que el trabajo de estimulación que hacemos en sala continúe de manera informada en el hogar.
- Capacitación para el Trabajo (CAPTA) (Fundación Calicanto): 142 adultos, entre estos 109 mujeres y 33 hombres, fueron capacitados en habilidades para el trabajo y emprendimiento. Como valor agregado, el Programa Conexiones garantiza la continuidad del impacto mediante un seguimiento a las egresadas de los programas CAPTA a través de mentorías, apoyo en salud mental y entrega de equipo tecnológico para su desarrollo profesional.
- Fortalecimiento Comunitario (Casa Esperanza): 135 niños y familias recibieron orientación integral en nutrición, salud, educación y desarrollo personal.
- Empoderamiento Comunitario (Fútbol con Corazón): 148 niños, adolescentes y sus familiares desarrollaron habilidades para la vida a través del deporte.

Este Centro es financiado al 100% por la Fundación Sus Buenos Vecinos.



# Programa de voluntariado corporativo: Vecinos en Acción

Desde su inicio en 2001 con la adhesión de Banco General al Pacto Global de las Naciones Unidas, el programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción (VEA) refleja el compromiso solidario de los colaboradores con la comunidad. Durante 2025, este compromiso se tradujo en acciones concretas: 519 actividades realizadas y 13,371 horas dedicadas a la comunidad gracias al tiempo, esfuerzo y generosidad de nuestros voluntarios.

En total, 2,508 colaboradores participaron activamente en las iniciativas de VEA, convirtiéndose en embajadores de los valores de la organización y en ejemplos de empatía, compromiso y liderazgo con propósito.

Este año, el programa renovó sus pilares:

- Educación y cultura: educación, arte, herramientas para emprender y más
- Solidaridad e inclusión: apoyo a población vulnerable, salud e inclusión
- Sostenibilidad y bienestar animal: preservación del medio ambiente y bienestar animal
- VEA en Acción: actividades misceláneas

En el programa también participan familiares de colaboradores y excolaboradores pensionados por vejez.



## Voluntarios activos de Vecinos en Acción

País	VEA Colaboradores	VEA Juvenil	VEA Familiares	VEA 5 Estrellas (pensionados por vejez)
Panamá	2,458	90	213	4
Costa Rica	45	N/A	28	N/A
Colombia	2	2	5	N/A
Guatemala	3	N/A	3	N/A
<b>Total</b>	<b>2,508</b>	<b>92</b>	<b>249</b>	<b>4</b>

## Entre los principales logros del año se encuentran:

### Educación y Cultura

- 109 charlas y 3,476 beneficiados con el programa de educación financiera dirigido a jóvenes y adultos profesionales, superando la meta trianual de 10,000 beneficiarios.
- 376 niños y adolescentes beneficiados con talleres educativos y actividades deportivas dirigidos por nuestros voluntarios en alianza con el Colegio Federico José Humbert Azcárraga, Fundación Nutre Hogar, Fundación Casa Esperanza y Fundación Ciudad del Niño.
- 173 mentorías especializadas para jóvenes sobre preparación universitaria, desarrollo de proyectos, ciberseguridad y hora del código, facilitado por nuestros voluntarios.

### Solidaridad e Inclusión

- 25 deseos cumplidos con la Fundación Pide un Deseo, generando momentos memorables de alegría a niños con enfermedades críticas.
- 6 casas construidas por más de 70 voluntarios y sus familias en alianza con TECHO.
- Más de 8,000 bolsas de comida entregadas a habitantes del Casco Antiguo y alrededores, en colaboración con el Banco de Alimentos de Panamá y Los Preferidos.
- 5 jornadas de donación de sangre dentro de las instalaciones del banco, logrando recolectar 136 pintas de sangre.
- 56 entregas de desayunos a familiares de pacientes en el Hospital del Niño, Hospital Aquilino Tejeira, Hospital Nicolás Solano y Hospital Rafael Estévez, beneficiando a más de 6,000 personas.
- 586 atletas de Olimpiadas Especiales fueron acompañados por nuestros voluntarios en 173 actividades deportivas, promoviendo la integración social y el respeto a la diversidad.
- 8 actividades de acompañamiento para 44 adultos mayores.

### Sostenibilidad y Bienestar Animal

- 1,270 árboles sembrados a través de la labor de los voluntarios de VEA Ambiente, en asociación con el Club Rotario Panamá Nordeste y la Fundación Pro Eco Azuero.
- 7 limpiezas de playas en playa La Barqueta, playa El Salado, mirador de Costa del Este, desembocadura de Río Abajo y la Cinta Costera.
- 698 esterilizaciones de perros y gatos en condición de calle, aporte significativo a favor de la salud pública que contribuye a controlar la sobrepoblación, el maltrato y el abandono animal.

### Gira Futurín

En 2025, llevamos a cabo una nueva edición de nuestro tour infantil bajo el nombre "El libro mágico de las aventuras". A lo largo del recorrido, logramos involucrar a 3,000 niñas y niños de entre 4 y 9 años, acercándoles contenidos educativos de forma lúdica y estimulante.



# Gobernanza

## Una organización basada en la confianza

La banca es, ante todo, un negocio de confianza. Nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades depositan en nosotros una responsabilidad que asumimos con seriedad. Actuar de manera ética, íntegra y transparente forma parte de nuestro ADN y se refleja en una estructura de gobernanza sólida, responsable y capaz de evolucionar sin comprometer los valores que nos definen.

## Junta Directiva y Alta Gerencia

El máximo órgano de gobierno de la organización es la Junta Directiva, responsable de orientar la estrategia y supervisar la gestión del banco, promoviendo un entorno de transparencia, control de riesgos, administración responsable y solidez financiera. Sus funciones y responsabilidades se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Gobierno Corporativo.

Al cierre de 2025, la composición de la Junta Directiva es la siguiente:

**Composición de la Junta Directiva de Banco General, S.A.**

		2024	2025
<b>Total Directores</b>		15	14
<b>Género</b>	Mujeres	2	2
	Hombres	13	12
<b>Edad</b>	50-59	6	5
	60-69	5	5
	70-75*	4	4

\*Cifras corresponden a Banco General; se excluyen subsidiarias, las cuales tienen sus propias Juntas Directivas.



El año 2025 también marcó un fortalecimiento relevante de la Alta Gerencia, con el ingreso de cuatro nuevos Vicepresidentes Ejecutivos. Estos nombramientos aportan nuevas perspectivas y respaldan un proceso de relevo generacional clave para mantener la continuidad y liderazgo de la organización.

Al cierre del año, la estructura de la Alta Gerencia es la siguiente:

<b>Composición de la Alta Gerencia</b>		<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Total Directores</b>		7	11
<b>Género</b>	Mujeres	2	3
	Hombres	5	8
<b>Edad</b>	50-59	5	8
	60-69	2	3

### Gobernanza y sostenibilidad

En Banco General, los temas de sostenibilidad forman parte integral de nuestra estrategia y de la manera en que hacemos negocios. Los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) son supervisados al más alto nivel de la organización.

A nivel de Junta Directiva, el Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y Criterios ASG es responsable de aprobar y dar seguimiento a la estrategia de sostenibilidad, así como de promover la capacitación continua de la Junta Directiva en temas afines.

A nivel ejecutivo, el Comité de Responsabilidad Empresarial (criterios ASG) lidera la implementación de la estrategia ASG, apoya el desarrollo de políticas relacionadas a la misma y supervisa el cumplimiento de los objetivos establecidos. Este comité cuenta entre sus miembros permanentes con el Gerente General, Presidente de Grupo Financiero BG, S.A., Presidente de Banco General, S.A. y un miembro de la Junta Directiva, reflejando la relevancia e importancia estratégica que otorgamos a estos temas.

De manera complementaria, otros comités de Junta Directiva que velan indirectamente por aspectos clave de los criterios ASG incluyen:

- Comité de Riesgo de Banco General, S.A. y Subsidiarias
- Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales de Banco General, S.A. y Subsidiarias
- Comité de Ética y Cumplimiento (subsidiarias reguladas por la SMV)

Adicionalmente, en 2025 avanzamos en la consolidación de nuestra estructura ASG con la creación de una nueva posición de Director de Sostenibilidad, responsable de liderar la estrategia de sostenibilidad del banco y de asegurar su adecuada implementación, gestión y medición en la organización.

### Marco normativo y políticas internas

Nuestro actuar se rige por un conjunto de políticas, procedimientos y manuales que garantizan una cultura ética y de valores. Entre los principales documentos vigentes se encuentran los siguientes:

- [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](#)
- 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
- Política Anticorrupción y Antisoborno
- [Política de Gestión Climática](#)
- [Política de Donaciones de la Fundación Sus Buenos Vecinos](#)

Estos documentos se revisan periódicamente para garantizar su vigencia y su alineación con el entorno regulatorio y con el modelo de negocio. Algunas políticas y manuales son exclusivamente de uso interno debido a su carácter confidencial. Nuestros colaboradores tienen acceso a estos compromisos a través de nuestra intranet (Mi Red Estrella).





### Transparencia y rendición de cuentas: canales de denuncia

Para reportar posibles incumplimientos al Código de Ética y Conducta, contamos con una Línea Segura confidencial, administrada por un tercero independiente, disponible para los colaboradores de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.. Este canal garantiza confidencialidad, imparcialidad y protección al denunciante.

Adicionalmente, los colaboradores pueden presentar denuncias a través del Vicepresidente Ejecutivo y/o su asesor de Capital Humano. Todas las denuncias se gestionan con absoluta discreción, sin represalias para quien reporta.

El Departamento de Capital Humano, con el apoyo del Departamento de Seguridad, es responsable de investigar los casos y definir las medidas correctivas correspondientes, conforme a los procedimientos internos.

### Gestión del riesgo: una prioridad institucional

La gestión proactiva y eficiente del riesgo es una prioridad transversal en la organización. En cumplimiento del Acuerdo 11-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), contamos con un marco de gobernanza para la gestión del riesgo operativo, sustentado en roles y responsabilidades claramente definidos, así como en una estructura que garantiza independencia y supervisión efectiva. Nuestra gestión se apoya en políticas y procedimientos alineados con estándares internacionales, que abarcan procesos de identificación, medición, mitigación, monitoreo y reporte de riesgos asociados a procesos, personas, tecnología, información y factores externos.

Para el año 2025, se destacan los siguientes avances y resultados:

- Reforzamos la cultura de gestión del riesgo operativo, manteniendo la exposición dentro del apetito definido. Cerramos el año con únicamente un riesgo muy alto y uno alto, ambos debidamente presentados al Comité Ejecutivo de Riesgo. El 73% de los riesgos se ubicó en el nivel "medio bajo", seguido por un 18% en el nivel "bajo". Por categoría, el 62% correspondió a "Ejecución, entrega y gestión de procesos", mientras que "Interrupción del negocio y fallos en los sistemas" representó el 21%.
- Las pérdidas netas se mantuvieron por debajo de los límites establecidos, sin eventos de impacto significativo y con recuperación oportuna de incidentes de periodos anteriores. El 48% de estas pérdidas se concentró en "Clientes, productos y prácticas empresariales", seguida por "Ejecución, entrega y gestión de procesos" con un 27%, ambas dentro del apetito y tolerancia definidos.
- Alcanzamos el 100% de documentación de los planes de continuidad y un 95% de cobertura en las pruebas, gracias a una estrategia descentralizada que fortaleció la preparación de las áreas ante situaciones disruptivas.
- Realizamos tres simulacros institucionales con activación del Comité de Manejo de Crisis, todos con resultados satisfactorios, reforzando la capacidad de respuesta y la resiliencia organizacional.
- En ciberseguridad, fortalecimos el rol de la segunda línea al iniciar el mapeo de controles bajo los estándares NIST, avanzando hacia mejores prácticas internacionales.
- Impulsamos iniciativas para robustecer la gestión de la primera línea de ciberseguridad, incrementando la madurez del modelo de control y la capacidad del banco para anticipar y responder a amenazas emergentes.

Cada colaborador es consciente de su responsabilidad de identificar, prevenir y alertar sobre situaciones de riesgo. En este contexto, reconocemos que la actualización permanente es clave, por lo que implementamos mecanismos de comunicación interna y capacitaciones anuales obligatorias para todos los colaboradores y subsidiarias. Estas formaciones abarcan temas como Código de Ética y Conducta, Seguridad de la Información, Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como Riesgo, Prevención y Seguridad.

## Ciberseguridad

Estamos comprometidos con incrementar nuestro nivel de madurez en el área de ciberseguridad, con el fin de mitigar al máximo este riesgo que se ha convertido en uno de los más relevantes a nivel mundial.

A través de inversiones constantes en tecnología, capacitación, prevención, políticas y procesos, mantenemos un alto nivel de vigilancia para proteger nuestros activos de información y los sistemas del banco.

Adicionalmente, realizamos campañas internas de concientización, utilizando soluciones tecnológicas que involucran microcápsulas y simulaciones, promoviendo una cultura de alerta continua en nuestros colaboradores. Asimismo, mantenemos una comunicación permanente con nuestros clientes por medio de redes sociales, correo electrónico y otros canales, reconociendo que la ciberseguridad y la prevención de fraudes es una responsabilidad compartida.

## Privacidad de datos

La privacidad de la información es una prioridad absoluta. Como negocio de confianza, proteger los datos y la privacidad de clientes, proveedores y colaboradores no es negociable. Nos regimos por la Ley 81 de Protección de Datos Personales, que establece los principios y lineamientos para el tratamiento adecuado de la información en Panamá.

Durante 2025 reforzamos este compromiso incorporando una cláusula específica de protección de datos personales en el [Contrato de Servicios Bancarios](#) que firman nuestros clientes. Esta actualización fortalece la claridad en las responsabilidades de ambas partes y garantiza un manejo aún más seguro y ético de la información.

Adicionalmente, iniciamos la formalización de nuestro Gobierno de Datos, un proyecto transversal orientado a robustecer los procesos de gestión, calidad, disponibilidad, privacidad y seguridad de la información en toda la organización. Esta iniciativa continuará su desarrollo durante 2026, consolidando las bases para una administración de datos más eficiente y alineada con estándares internacionales.

Desde 2023, contamos con un Oficial de Protección de Datos, responsable de promover el uso ético de la información, fortalecer la cultura interna de protección de datos, asegurar el cumplimiento normativo y establecer procedimientos que garanticen la privacidad, integridad y seguridad de los datos personales.

Asimismo, mantenemos disponible en nuestro sitio web nuestro [Aviso de Privacidad](#), donde se explica de manera transparente cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos, transferimos y protegemos los datos personales de todas las partes con las que interactuamos.





### Derechos Humanos

En Banco General mantenemos un firme compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos, el cual se encuentra formalmente establecido en nuestro Código de Ética y Conducta. A través de este Reporte de Banca Responsable, transparentamos la forma en que gestionamos, prevenimos y mitigamos nuestros impactos en derechos fundamentales, como la privacidad, la igualdad y no discriminación, condiciones laborales justas y la promoción de una mayor equidad económica.

En el sector bancario, la debida diligencia en derechos humanos es esencial para asegurar operaciones éticas y responsables, así como para prevenir riesgos de involucramiento directo o indirecto en posibles vulneraciones. Por ello, nuestros procesos de evaluación en el otorgamiento de créditos y en la contratación de proveedores incorporan criterios orientados a identificar y mitigar riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos.

Contamos con procesos robustos de debida diligencia, respaldados por sistemas de gestión y actualización periódica de información. Estos se fortalecen mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social dentro del área de riesgo empresarial, así como por la Política Conozca a su Proveedor, que establece parámetros claros para evaluar el comportamiento ético de terceros.

En relación con nuestros colaboradores, la Política Conoce a tu Colaborador constituye un pilar fundamental. A través de mecanismos de identificación, verificación y actualización anual de información, promovemos ambientes laborales basados en el respeto, la equidad y la no discriminación, garantizando un trato justo para todos.

Este enfoque se refuerza mediante otras políticas corporativas, como la Política Anticorrupción y las Políticas de Cumplimiento, que fortalecen una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el respeto a los derechos humanos.

De forma complementaria, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos y del programa de voluntariado Vecinos en Acción, apoyamos iniciativas comunitarias que promueven derechos humanos fundamentales como el acceso a la educación, la salud y la alimentación adecuada, contribuyendo al desarrollo social de las comunidades donde operamos.

# 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 al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido		Ubicaciones en el reporte	Enlaces relacionados
<b>GRI 2: Divulgaciones generales</b>				
<b>1. La organización y sus prácticas de reportería</b>				
2-1	Detalles Organizacionales	Banco General, S.A. opera bajo Licencia General otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, lo que le permite realizar negocios tanto en el país como en el exterior. Es una subsidiaria 100% propiedad de Grupo Financiero BG, S.A., su único accionista y empresa controladora, la cual cotiza en la Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex).  Nuestra operación se concentra principalmente en Panamá y, a nivel internacional, contamos con un banco universal en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú.	Quiénes somos, página 6	<a href="#">Información corporativa</a>  <a href="#">Bolsa Latinoamericana de Valores</a>
2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Este Reporte contiene información de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2025 y metas propuestas para los próximos años. Cuando se habla de Banco General en este reporte, se debe asumir que incluye a todas sus subsidiarias y operaciones regionales. Cuando los datos no están disponibles para oficinas regionales o no se proporcionan para una subsidiaria, se indica con los datos presentados. Dado que nuestra operación se concentra principalmente en Panamá, este Reporte refleja mayormente las iniciativas y avances en materia de criterios ambientales, sociales y de gobernanza de las oficinas en Panamá y se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones. Cabe destacar que el 31 de diciembre de 2024, la subsidiaria BG Valores, S. A. absorbió por fusión a la subsidiaria BG Investment Co., Inc., por lo cual todas las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de esta última fueron incorporadas al estado de situación financiera de la subsidiaria BG Valores, S. A. a partir de esa fecha.	Sobre este Reporte, página 5	<a href="#">Información corporativa</a>
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Este Reporte, publicado en abril de 2026, cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 y se hace anualmente, cubriendo el mismo periodo que los Estados Financieros de Banco General, S.A. y subsidiarias; el último Reporte fue publicado en 2024. Si alguna de la información presentada no cubre este periodo, o cubre un periodo más extendido, se detalla dentro del Reporte. Contacto: aafaro@bgeneral.com	Sobre este Reporte, página 5	
2-4	Reexpresiones de información	Si se requiere una reexpresión, se explica y se anota en el texto y en las notas a pie de página de este Reporte o en las tablas de datos relacionados.	Sobre este Reporte, página 5	
2-5	Verificación externa	La información incluida en este Reporte de Banca Responsable, que cubre el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, 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.	Carta de verificación	
<b>2. Actividades y trabajadores</b>				
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Banco General, S.A. y sus subsidiarias ofrecen a sus clientes un portafolio amplio y completo de soluciones financieras. Este abarca productos de banca de consumo incluyendo hipotecas, préstamos personales y de auto, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y corrientes, y depósitos a plazo, entre otros, así como servicios de banca empresarial, patrimonial y de inversión. Adicionalmente, el grupo ofrece seguros y reaseguros, administra fondos de pensiones y cesantías, y opera una casa de valores.  La operación principal del banco se desarrolla en Panamá, donde atiende de manera amplia a la población. Esto incluye a personas empleadas formalmente en los sectores público y privado, incluso desde niveles de salario mínimo, así como a trabajadores independientes, emprendedores y empresas nacionales e internacionales de todos los tamaños: pequeñas, medianas y grandes organizaciones. La institución también mantiene una red de más de 3,500 proveedores que apoyan sus operaciones.	Quiénes somos, página 6 Proveedores, página 43	<a href="https://www.bgeneral.com/">https://www.bgeneral.com/</a>  <a href="https://www.profuturo.com.pa/">https://www.profuturo.com.pa/</a>  <a href="https://www.yappy.com.pa/">https://www.yappy.com.pa/</a>  <a href="https://www.generaldeseguros.com/">https://www.generaldeseguros.com/</a>
2-7	Empleados	Banco General cuenta con 5,155 colaboradores. En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, página 35, se encuentran todos los datos de empleados.	Nuestra Gente, página 27	
<b>3. Gobernanza</b>				
2-9	Estructura de gobierno y composición	Nuestra estructura de gobierno corporativo se encuentra descrita en detalle en el Manual de Gobierno Corporativo. En la sección VIII se presentan los comités del máximo órgano de gobierno, incluyendo aquellos encargados de dar seguimiento a los impactos económicos, ambientales y sociales. La información sobre la composición de este órgano se desarrolla a lo largo del documento, con una descripción específica en la sección V.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Manual de Gobierno Corporativo, sección V, numeral B.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva de Banco General, S.A. es Juan Raúl Humbert, quien no funge como ejecutivo de la organización.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>

# 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 al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021

2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de los impactos	La Junta Directiva supervisa la gestión de los impactos a través del Comité de Capital Humano, Gobierno Corporativo y Criterios ASG. Asimismo, los riesgos ambientales, climáticos y sociales que puedan incidir en la operación son evaluados por el Comité de Riesgo de la Junta Directiva. Los estatutos y responsabilidades de cada comité están descritos en detalle en el Manual de Gobierno Corporativo.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>
2-15	Conflicto de interés	En nuestro Código de Ética y Conducta, sección IV, página 30 se describen las políticas relacionadas con la gestión de conflictos de interés en general, así como aquellos que pueden surgir en la relación con clientes, en las actividades de los colaboradores y en el manejo de obsequios o cortesías. Asimismo, el Manual de Gobierno Corporativo, página 10, detalla las incompatibilidades aplicables a la Junta Directiva, incluyendo las disposiciones asociadas a conflictos de interés.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En 2025, no se llevaron a cabo capacitaciones formales a la Junta Directiva en materia de sostenibilidad.		
<b>4. Estrategia, Políticas y Prácticas</b>				
2-22	Declaración sobre la Estrategia de Desarrollo Sostenible	Reporte de Banca Responsable 2025, Mensaje del Presidente, página 3	Mensaje del Presidente, página 3	
2-23	Compromisos y políticas	Los valores que guían a Banco General incluyen la integridad, honestidad, respeto, confidencialidad, solvencia moral y solidaridad. Las principales políticas y compromisos vinculados al manejo responsable del negocio se encuentran formalizados en diversos documentos, entre ellos: el Código de Ética y Conducta, el Manual de Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo Ambiental y Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias, el Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo de Reputación, la Política Anticorrupción y Antisoborno, la Política de Gestión Climática y la Política de Donaciones de la Fundación Sus Buenos Vecinos, además de otras políticas institucionales que abordan aspectos relacionados con la gestión responsable del negocio.	Gobernanza, página 49	<a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a> <a href="#">Código de Ética y Conducta</a>
2-27	Cumplimiento de legislación y normativas	En la sección Atención y Satisfacción del Cliente, se detallan las denuncias interpuestas a entidades reguladoras y multas interpuestas. A su vez, nuestro Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo de Reputación de Grupo Financiero BG, S.A. y subsidiarias establece los umbrales utilizados por el banco para definir incumplimientos significativos. Las multas significativas según este criterio se encuentran contempladas dentro del monto de \$41,700 reportado en la sección Atención y Satisfacción del Cliente. Se realizó la debida gestión para evaluar e implementar mejoras.	Atención y Satisfacción del Cliente, página 42	
2-28	Afiliación a asociaciones	Banco General participa activamente en diversas asociaciones nacionales e internacionales. Entre las más relevantes se encuentran la Asociación Bancaria de Panamá, la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, la Cámara Americana de Comercio de Panamá, la Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces y la Asociación Panameña de Aseguradores, entre otras.		
<b>5. Participación de grupos de interés</b>				
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Banco General mantiene una comunicación constante con sus distintos grupos de interés, entre ellos accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades reguladoras y la comunidad. Con cada uno de estos públicos se utilizan diversos canales y mecanismos de diálogo, con el fin de escucharlos y promover relaciones abiertas y transparentes.  En la sección Nuestro Enfoque ASG se explica cómo llevamos a cabo este proceso de escucha activa y de qué manera identificamos los impactos reales o potenciales que nuestras operaciones pueden tener sobre ellos.	Nuestro Enfoque ASG, página 10	
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>				
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	En 2024 realizamos un Estudio de Doble Materialidad con apoyo externo, confirmando la relevancia de los temas que ya veníamos gestionando: inclusión financiera, educación, ecoeficiencia operacional, riesgo climático, gobernanza, ética y seguridad de la información. Estos resultados orientan nuestro enfoque ASG e impulsan las gestiones ASG a futuro.	Nuestro Enfoque ASG, página 10	<a href="#">Estudio de Doble Materialidad</a>
3-2	Lista de temas materiales	Ver Nuestro Enfoque ASG, página 10	Nuestro Enfoque ASG, página 10	<a href="#">Estudio de Doble Materialidad</a>
3-3	Gestión de los temas materiales	A lo largo del Reporte de Banca Responsable, se reporta cómo se manejan los impactos a los temas materiales definidos en nuestro Estudio de Materialidad.	Reporte de Banca Responsable	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>				
<b>201 Desempeño Económico</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	En nuestro Reporte de Banca Responsable detallamos el valor económico directo generado y distribuido. También se pueden consultar nuestros Estados Financieros Consolidados.	Quiénes somos, página 6	<a href="#">Estados Financieros Consolidados</a>
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	A través de nuestro Sistema de Riesgo Ambiental, Social y Climático, evaluamos los riesgos asociados a nuestra cartera crediticia. En la sección de Ambiente detallamos cómo valoramos y mitigamos dichos riesgos.	Ambiente, página 14	

# 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 al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021

202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, página 35, se encuentran estos datos.	Nuestra Gente, página 27	
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan actividades significativas	En la Junta Directiva de Banco General, solo un Director no es panameño; en la Alta Gerencia, solo dos Vicepresidentes Ejecutivos no son panameños.	Gobernanza, página 49	Información Corporativa
<b>203 Impactos Económicos Indirectos</b>				
203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales pro bono o en especie	A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, realizamos inversiones relevantes en infraestructura que fortalece a las comunidades donde operamos. En 2025 inauguramos nuestro propio edificio para el Centro Supérate Fundación Sus Buenos Vecinos – Santiago, un espacio dedicado a brindar formación complementaria a estudiantes de 10.º a 12.º grado.	Fundación Sus Buenos Vecinos, página 44	Fundación Sus Buenos Vecinos
<b>204 Prácticas de Contratación</b>				
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El gasto en proveedores locales, está detallado en la sección Relación con Nuestros Proveedores.	Relación con Nuestros Proveedores, página 43	
<b>206 Comportamiento de Competencia Desleal</b>				
206-1	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	No hubo acciones relacionadas con prácticas monopolísticas o competencia desleal.		
<b>GRI 300: Ambiental</b>				
<b>305 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG)</b>				
305-1	Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 1, además de publicarse en este reporte, son reportadas en la plataforma del programa Reduce Tu Huella - Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero.	Ambiente, página 14	Reduce Tu Huella - Corporativo
305-2	Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 2)	Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 2, además de publicarse en este reporte, son reportadas en la plataforma del programa Reduce Tu Huella - Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero.	Ambiente, página 14	Reduce Tu Huella - Corporativo
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	A partir del año 2024, medimos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 3, las cuales se encuentran publicadas en la sección de Ambiente.	Ambiente, página 14	
305-4	Intensidad de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	La intensidad de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, además de publicarse en este reporte, son reportadas en la plataforma del programa Reduce Tu Huella - Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá, quien también nos exige que esta medición sea verificada por un tercero.	Ambiente, página 14	Reduce Tu Huella - Corporativo
305-5	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Los esfuerzos por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero Alcance 1 y 2 se encuentran publicadas en la sección Ambiente (p.14). A su vez, nuestros esfuerzos son reportadas en la plataforma del programa Reduce Tu Huella - Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá y verificadas por un tercero.	Ambiente, página 14	Reduce Tu Huella - Corporativo
<b>305 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GHG)</b>				
306-4	Residuos no destinados a eliminación	En la sección Ambiente detallamos la gestión de reciclaje y reutilización de material descartado que realiza el banco.	Ambiente, página 14	
<b>GRI 400: SOCIAL</b>				
<b>401 Empleados</b>				
401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	Nuestra Gente, página 27	Nuestra Gente, página 27	
401-2	Prestaciones que se otorgan a empleados a tiempo completo, que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	En Banco General contamos exclusivamente con personal contratado a tiempo completo. Todas las personas empleadas bajo esta modalidad reciben los beneficios establecidos por la legislación vigente, junto con un conjunto amplio de prestaciones adicionales descritas en la sección Nuestra Gente (página 27). Por su parte, quienes se integran mediante contratos temporales también acceden a todas las garantías laborales contempladas por la Ley.	Nuestra Gente, página 27	
<b>404 Formación y Educación</b>				
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	En la sección Nuestra Gente, subsección Formación y Desarrollo, página 34, detallamos la data sobre la formación de nuestros Colaboradores.	Nuestra Gente, página 27	
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	A través de la sección Nuestra Gente, detallamos cómo apoyamos a los colaboradores en el desarrollo de su carrera.	Nuestra Gente, página 27	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y del desarrollo de su carrera	Nuestros colaboradores reciben evaluaciones de desempeño anualmente. Los datos completos están detallados en la sección Conversación de Desempeño, página 33.	Nuestra Gente, página 27	
<b>405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>				
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	El 65% de nuestra fuerza laboral es femenina, y el 35% masculina. En la sección Nuestra Gente, Datos de la Fuerza Laboral, detallamos cómo se dividen los perfiles. En nuestra Junta Directiva contamos con 2 Directoras mujeres, es decir el 14%.	Nuestra Gente, página 27 Junta Directiva y Alta Gerencia, página 49	

# 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 al 31 de diciembre de 2025, utilizando como referencia los estándares GRI. GRI 2- Fundamentos 2021

405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	El ratio entre salario básico y salario en Banco General, así como las diferencias entre hombres y mujeres, están detalladas en la sección Nuestra Gente.	Nuestra Gente, página 27	
<b>415 Política Pública</b>				
415-1	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países	Tal como lo indica nuestro Código de Ética y Conducta, Banco General no realiza donaciones a partidos políticos ni a entidades similares.		Código de Ética y Conducta
<b>417 Etiquetado y Marketing de Productos y Servicios</b>				
417-1	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a dicha normativa.	Como lo exige la Ley Bancaria, todas las tasas, los cargos, y comisiones de todos nuestros productos y servicios están detallados públicamente en nuestra página web <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> .		<a href="https://www.bgeneral.com/">https://www.bgeneral.com/</a>
417-2	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del 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, el patrocinio, distribuidos en función del resultado de dichos incidentes.	No hubo incumplimientos		
<b>418 Privacidad del Cliente</b>				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a las privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No hubo reclamaciones		

# Principios de Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2025

Principio 1: Alineación	Respuesta	Links y referencias																								
<p>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>En 2025 completamos nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025, cuyos avances y resultados están integrados a lo largo del Reporte. Entre los hitos más relevantes se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avances en gestión climática, incluyendo medición de emisiones (Alcances 1, 2 y 3) y ecoeficiencia operacional, tal como se describe en la sección Ambiente (p. 14);</li> <li>Expansión de la inclusión financiera mediante productos digitales, primer crédito, ahorro a mediano y largo plazo y educación financiera, documentado en la sección Inclusión Financiera (p. 38);</li> <li>Fortalecimiento de la inversión social a través de Fundación Sus Buenos Vecinos y sus programas insignia (Fundación Sus Buenos Vecinos, p. 44);</li> <li>Robustecimiento de la gobernanza ASG, incluyendo la actualización de políticas, gestión de riesgo y privacidad de datos, presentado en la sección Gobernanza (p.49).</li> </ul> <p>En esta misma línea, destacamos los aprendizajes y retos del Plan Estratégico ASG 2023-2025, particularmente en materia de financiamiento de paneles solares para la cartera empresarial y opciones de compensación de nuestras emisiones en Panamá.</p> <p>De acuerdo con lo aprobado por el Comité de Responsabilidad Empresarial en 2025, hemos diseñado el Plan ASG 2026, el cual establece metas y KPIs específicos que dan continuidad a las acciones del ciclo anterior. Este nuevo plan incorpora el enfoque en biodiversidad, asegurando que nuestra gestión ambiental evolucione más allá del clima para abarcar también la protección y restauración de ecosistemas, en línea con las recomendaciones de los Principios de Banca Responsable. Asimismo, durante 2026 desarrollaremos el nuevo Plan Estratégico 2027-2029, que integrará estos lineamientos y profundizará en las prioridades ASG definidas para el periodo.</p> <p>Adicionalmente, recordamos que información complementaria referente a la organización y su gestión se encuentra en: Quiénes Somos (p. 6), los Estados Financieros Consolidados 2025, y nuestro sitio web, donde se detalla la oferta completa de productos y servicios que ofrece el banco.</p>	<p>Quiénes Somos, página 6                      Nuestro Enfoque ASG, página 10  <a href="http://www.bgeneral.com/estadofinancieros">www.bgeneral.com/estadofinancieros</a>  <a href="http://www.bgeneral.com/informacioncorporativa">www.bgeneral.com/informacioncorporativa</a>  <a href="http://www.bgeneral.com/bancaresponsable">www.bgeneral.com/bancaresponsable</a></p>																								
Principio 2: Impactos y establecimiento de objetivos																										
<p>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>En base al Análisis de Impacto de 2023 realizado con el apoyo de la Herramienta de Análisis de Impacto de Cartera para Bancos de UNEP FI (y que se mantiene vigente dado que la composición de la cartera se mantuvo estable), y el Estudio de Doble Materialidad 2024, centramos nuestros esfuerzos en Cambio Climático e Inclusión Financiera. Este enfoque se refleja en la sección Nuestro Enfoque ASG (p. 10).</p> <p><b>Inclusión financiera</b></p> <p>En 2025 avanzamos nuestra gestión de inclusión financiera concentrándonos en los segmentos masivos, es decir, personas con ingresos menores a US\$1,000 mensuales, que históricamente han tenido menos oportunidades dentro del sistema financiero formal. A lo largo del año, monitoreamos de manera continua indicadores esenciales, como cuentas digitales abiertas, ahorro a mediano y largo plazo, primeros créditos otorgados y seguros de bajo costo, y presentamos su evolución al Comité de Responsabilidad Empresarial. Este seguimiento se apoyó en una analítica más sólida, que nos permitió comprender mejor el comportamiento financiero de estos clientes y seguir ajustando nuestra oferta para responder a sus necesidades. (Ver sección Inclusión Financiera, p. 38.)</p> <table border="1" data-bbox="699 1192 1470 1403"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de clientes que utilizan activamente los canales digitales</td> <td>83%</td> <td>84%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Número de transacciones por Yappy anualmente</td> <td>348 millones</td> <td>433 millones</td> <td>664 millones</td> </tr> <tr> <td>Personas que recibieron un crédito, que nunca habían obtenido un crédito con una institución financiera</td> <td>39,500</td> <td>48,061</td> <td>39,354</td> </tr> <tr> <td># de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera</td> <td>2,439</td> <td>4,395</td> <td>3,476</td> </tr> <tr> <td># de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	2023	2024	2025	% de clientes que utilizan activamente los canales digitales	83%	84%	85%	Número de transacciones por Yappy anualmente	348 millones	433 millones	664 millones	Personas que recibieron un crédito, que nunca habían obtenido un crédito con una institución financiera	39,500	48,061	39,354	# de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera	2,439	4,395	3,476	# de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión	3	3	3	<p>Inclusión financiera, página 38                      Ambiente, página 14</p>
Indicador	2023	2024	2025																							
% de clientes que utilizan activamente los canales digitales	83%	84%	85%																							
Número de transacciones por Yappy anualmente	348 millones	433 millones	664 millones																							
Personas que recibieron un crédito, que nunca habían obtenido un crédito con una institución financiera	39,500	48,061	39,354																							
# de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera	2,439	4,395	3,476																							
# de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión	3	3	3																							

# Principios de Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2025

En relación con nuestro objetivo de incrementar la penetración de productos de crédito en segmentos masivos al 2026, el análisis de 2025 mostró que, aunque la penetración cerró el año en 8.09%, por debajo del 8.47% registrado en el año base 2023, hubo un aumento en la colocación de crédito. Es decir, más clientes del segmento accedieron a un producto crediticio en 2025. Lo que ocurrió es que el número total de personas dentro de los segmentos masivos creció a un ritmo mayor, lo que disminuyó la proporción, aun cuando aumentó el número absoluto de clientes con crédito. En términos prácticos, esto representa un avance positivo: más panameños de menores ingresos lograron obtener su primer producto crediticio, un paso clave para construir historial financiero y ampliar sus oportunidades.

Mirando hacia adelante, el Plan ASG 2026 incorpora metas concretas y medibles para continuar profundizando la inclusión financiera. Entre ellas destacan el fomento del ahorro a mediano y largo plazo en los segmentos masivos y el impulso de los primeros créditos para esta población. Estas metas servirán como base para el Plan Estratégico 2027-2029, que dará continuidad y mayor escala a los programas, productos e iniciativas que impulsan la participación financiera de personas tradicionalmente excluidas.

### Cambio climático

En 2025 continuamos fortaleciendo nuestra gestión climática, enfocándonos en dos áreas prioritarias: mejorar nuestra eficiencia energética y avanzar en la reducción de nuestra huella de carbono. Aunque no logramos alcanzar la meta de reducir un 33% la huella de carbono de nuestra operación, sí registramos mejoras significativas en eficiencia energética y mantenemos el rumbo establecido para alcanzar la neutralidad de carbono en 2026.

Un hito importante del año fue la realización, por segundo año consecutivo, del ejercicio de medición de huella de carbono de Alcance 3. A diferencia del año anterior, este proceso fue liderado internamente por colaboradores de distintas áreas del banco, con el acompañamiento de una consultora especializada, lo que nos permitió robustecer capacidades internas y entender mejor las fuentes de emisión vinculadas a nuestra cadena de valor.

En cuanto al financiamiento verde, el desempeño en energía solar quedó por debajo del objetivo acumulado de US\$105 millones establecido en nuestro Plan Estratégico ASG 2023-2025. Con el fin de comprender mejor el mercado, durante 2025 llevamos a cabo un análisis basado en reuniones con distintos actores del ecosistema, incluyendo distribuidores de energía, empresas de paneles solares y gremios del sector. Este proceso nos permitió identificar necesidades reales, ajustar expectativas y definir los pasos a seguir. (Más información en la sección Ambiente, p. 14.)

Mirando hacia adelante, el Plan ASG 2026 incorpora de forma explícita un componente de biodiversidad, ampliando así el alcance de nuestra estrategia ambiental más allá del cambio climático. Asimismo, nos proponemos mejorar la calidad y cobertura de la información utilizada para la medición de emisiones de Alcance 3, de modo que podamos incluir más sectores y fortalecer la toma de decisiones. Estas líneas de trabajo serán también parte del Plan Estratégico 2027-2029, actualmente en elaboración, con el fin de asegurar continuidad y mayor madurez en nuestra gestión ambiental.

## Principio 3: Clientes y consumidores

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

### Inclusión Financiera

En materia de inclusión financiera, en 2025 ampliamos los canales educativos e informativos con iniciativas como la publicación de mensajes de educación financiera en pantallas LED y la publicación de cápsulas educativas en dos importantes periódicos del país. También expandimos nuestro programa de educación financiera para incluir actividades dirigidas a estudiantes de primaria, y proyectamos seguir ampliándolo en el Plan ASG 2026. (Ver sección Inclusión Financiera, p. 38.)

En el ámbito de productos, 2025 marcó un avance significativo con el lanzamiento de préstamos preaprobados 100% digitales, disponibles para clientes PYME a través de banca móvil comercial.

Por su parte, Yappy consolidó su presencia como una herramienta clave para la inclusión. En 2025, tres bancos adicionales se sumaron al ecosistema, alcanzando un total de siete bancos, y se incorporó la funcionalidad para pagar servicios públicos directamente desde el app, facilitando la vida cotidiana de los usuarios y ampliando el alcance de los servicios financieros digitales.

### Cambio Climático

En 2025 continuamos ampliando nuestra oferta de productos que apoyan la transición hacia un modelo energético más sostenible. A nivel comercial y residencial, ofrecemos financiamiento para paneles solares y vehículos eléctricos e híbridos, contribuyendo a que más clientes puedan adoptar tecnologías limpias. Como novedad, incorporamos una nueva modalidad de financiamiento para paneles solares residenciales mediante préstamos personales a tasas especiales, complementando la opción previamente disponible para clientes con hipoteca en el banco.

<https://www.bgeneral.com/educacion-financiera/>  
<https://www.yappy.com.pa/>  
<https://www.bgeneral.com/banca-responsable/>

# Principios de Banca Responsable

Resumen Ejecutivo - Banco General 2025

	<p>Luego de la consultoría climática realizada en 2024, que confirmó que aún no era viable fijar objetivos de descarbonización para nuestra cartera por su nivel de madurez, enfocamos nuestros esfuerzos en sensibilizar y acompañar a sectores clave. Durante 2025 realizamos actividades dirigidas especialmente a clientes del sector construcción y bienes raíces, incluyendo talleres y un <i>newsletter</i> especializado, con el objetivo de promover prácticas sostenibles. (Ver sección Ambiente, p. 14).</p> <p>Asimismo, continuamos fortaleciendo la intersección entre lo ambiental y lo social. A través de programas de reforestación junto con las fundaciones Pro Eco Azuero y ANCON, y con la participación activa de voluntarios de Vecinos en Acción, contribuimos a la restauración ecológica. De igual forma, avanzamos en nuestra estrategia de economía circular mediante un robusto programa de reciclaje, incluyendo una alianza con la Fundación Botellas de Amor, que permitió transformar plásticos recolectados en los edificios y sucursales del banco en un parque para la comunidad de Juan Díaz. Estas iniciativas integran biodiversidad, sostenibilidad y bienestar social de manera concreta y participativa.</p>	
<p><b>Principio 4: Grupos de interés</b></p>		
<p>Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable a los grupos de interés relevantes para lograr los objetivos sociales.</p>	<p>Durante 2025 fortalecimos nuestro relacionamiento con los distintos grupos de interés del banco, de acuerdo con lo descrito en la sección Nuestro Enfoque ASG, donde se detallan los canales y mecanismos de comunicación que mantenemos con cada uno de ellos. Además, participamos como entidad en el piloto nacional para la implementación de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, contribuyendo al desarrollo de un marco común para el sistema financiero del país. Asimismo, tuvimos presencia activa en foros, talleres y conferencias vinculadas a sostenibilidad, ya sea como expositores o participantes, promoviendo el intercambio de experiencias y fortaleciendo nuestras capacidades. También continuamos apoyando a organizaciones como Fundación Marea Verde, Fundación Pro Eco Azuero, ANCON y el Museo de la Biodiversidad, reforzando con ello nuestro compromiso con iniciativas que promueven la conservación ambiental y la educación en sostenibilidad.</p>	<p>Ambiente, página 14</p>
<p><b>Principio 5: Gobernanza y Cultura</b></p>		
<p>Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.</p>	<p>En 2025 fortalecimos nuestra estructura de gobernanza en materia ASG, como detallado en las secciones Gobernanza (p. 49) y Nuestro Enfoque ASG (p.10). Durante el año se actualizaron y reforzaron documentos fundamentales, incluyendo el Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta y la Política Anticorrupción y Antisoborno, con el fin de mantenerlos alineados con las mejores prácticas y con los marcos regulatorios vigentes. Asimismo, se creó la figura de Director de Sostenibilidad, posición dedicada a velar por la estrategia, implementación, medición y seguimiento de iniciativas ASG a nivel institucional. De igual forma, avanzamos en la consolidación de una gestión más transversal de la sostenibilidad: los temas ASG son abordados de manera coordinada por distintos departamentos a través de equipos interfuncionales, lo que refleja una integración más profunda de estas prioridades en nuestra cultura organizacional y en la operación diaria del banco.</p>	<p>Nuestro Enfoque ASG, página 10 Gobernanza, página 49 <a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a> <a href="#">Código de Ética y Conducta</a></p>
<p><b>Principio 6: Transparencia y Rendición de cuentas</b></p>		
<p>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>Este Resumen Ejecutivo y los contenidos ASG referenciados dentro del Reporte de Banca Responsable 2025 han sido revisados y verificados por KPMG como parte del proceso de aseguramiento externo. Para más información, consulte la sección Sobre este Reporte (p. 5).</p>	<p>Sobre este Reporte, página 5 Carta de Verificación 2025, página 61</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 ASEGURAMIENTO LIMITADO**

A la Junta Directiva y Accionistas  
Banco General, S. A.

**Informe independiente de aseguramiento limitado sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) y los Principios para la Banca Responsable de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) incluidos en el Reporte de Banca Responsable 2025 de Banco General, S. A.**

### **Conclusión**

Hemos realizado un trabajo de aseguramiento limitado sobre si los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) y los Principios para la Banca Responsable de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) (“los Contenidos”) incluidos en el Reporte de Banca Responsable 2025 de Banco General, S. A. (“el Banco”) al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2025, se han preparado basados en 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.

Con base en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, nada ha llegado a nuestra atención que nos haga creer que los Contenidos no están debidamente preparados, en todos los aspectos materiales, basados en 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.

### **Base de la conclusión**

Realizamos nuestro trabajo de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos de Aseguramiento (NITA) 3000 (Revisada), *Trabajos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o Revisión de la Información Financiera Histórica* emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección *Nuestras responsabilidades* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés).



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (ISQM 1, por sus siglas en inglés), *Gestión de la Calidad para Firmas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados Financieros u Otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados* emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés). Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad, que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Creemos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra conclusión.

### **Restricciones de uso de nuestro informe**

Llamamos la atención sobre los Contenidos que se detallan en el Anexo A, los cuales solo están disponibles para la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social y la Junta Directiva del Banco. Por lo tanto, los Contenidos podrían no ser adecuados para personas distintas a las partes especificadas, y nuestro informe no está destinado ni debe ser utilizado por personas distintas a las mencionadas. Nuestra conclusión no se modifica con respecto a este asunto.

Nuestro informe se entrega a la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social y la Junta Directiva del Banco sobre la base de que no se copiará, referirá o divulgará, en su totalidad (salvo para los propios fines internos del Banco) o en parte, sin nuestro consentimiento previo por escrito.

### **Responsabilidades del Banco en relación con los Contenidos**

La administración del Banco, a través de su Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social, es responsable de:

- diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación de los Contenidos que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error;
- seleccionar o desarrollar criterios adecuados para preparar los Contenidos y hacer referencia o describir apropiadamente los criterios utilizados;
- preparar los Contenidos basados en los requisitos de los Estándares GRI, así como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI y su documento guía;
- prevenir y detectar el fraude;
- seleccionar la información de los Contenidos, incluyendo la identificación y la interacción con los usuarios previstos para comprender sus necesidades de información;
- establecer objetivos, metas, e implementar acciones para alcanzarlos; y
- supervisar al personal involucrado en la elaboración de los Contenidos.

### **Limitaciones inherentes en la preparación de los Contenidos**

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.

### **Nuestras responsabilidades**

Somos responsables de:

- planificar y ejecutar el trabajo para obtener una seguridad limitada acerca de si los Contenidos están libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error;
- formarnos una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido; e
- informar nuestra conclusión a la Vicepresidencia Adjunta de Comunicación Corporativa y Desarrollo Social y la Junta Directiva del Banco.

### **Resumen del trabajo realizado como base de nuestra conclusión**

Aplicamos nuestro juicio profesional y mantuvimos una actitud de escepticismo profesional durante todo el trabajo. Diseñamos y aplicamos nuestros procedimientos para obtener evidencia sobre los Contenidos que fuera suficiente y apropiada para proveer las bases de nuestra conclusión. Los procedimientos seleccionados se basaron en nuestro entendimiento de los Contenidos y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de áreas donde es probable que surjan errores materiales. En el desarrollo de nuestro trabajo, los procedimientos que aplicamos consistieron principalmente en:

- efectuar indagaciones para obtener un entendimiento del Banco y su entorno;
- efectuar indagaciones para obtener un entendimiento del proceso realizado por el Banco para determinar sus temas materiales y la identificación de sus grupos de interés;
- efectuar indagaciones para obtener un entendimiento del proceso y actividades realizadas por el Banco en la elaboración y presentación de los Contenidos;
- efectuar indagaciones para obtener un entendimiento del entorno de control y sistemas de información relevantes utilizados en el proceso de elaboración y presentación de los Contenidos, pero sin evaluar el diseño e implementación de estos controles ni obtener evidencia de su eficacia operativa;



Pág. 4

- hacer indagaciones para comprender el proceso de recolección, consolidación y presentación de los Contenidos.
- leer los Contenidos y comparar la información presentada con los requerimientos establecidos en los Estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI) y los Principios para la Banca Responsable de United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI);
- hacer un recálculo de los Contenidos e indagar para obtener una explicación sobre cualquier diferencia significativa identificada; y
- comparar la información utilizada para elaborar y presentar los Contenidos con la información fuente subyacente y evaluar su confiabilidad.

Los procedimientos ejecutados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad con respecto a, y son menos extensos que, un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera efectuado un trabajo de aseguramiento razonable.

#### ***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 Luis Venegas.

KPMG

Panamá, República de Panamá  
6 de abril de 2026



Luis Venegas  
Socio  
C.P.A. 0215-2012



Anexo A

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

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



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	2-9-c-iv	
	2-9-c-v	
	2-9-c-vii	
	2-10-a	
	2-10-b-i	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
	2-10-b-ii	
	2-10-b-iii	
	2-10-b-iv	
	2-11-a	Presidente del máximo órgano de gobierno
	2-11-b	
	2-12-a	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
	2-12-b-i	
	2-12-b-ii	
	2-12-c	
	2-15-a	Conflictos de interés
	2-15-b-i	
	2-15-b-ii	
	2-15-b-iii	
	2-15-b-iv	
	2-17-a	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	2-22-a	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
	2-23-a-i	Compromisos y políticas
	2-23-a-ii	
	2-23-a-iii	
	2-23-a-iv	
	2-23-b-i	
	2-23-b-ii	
	2-23-c	
	2-23-f	
	2-27-a-i	Cumplimiento de la legislación y las normativas
	2-27-a-ii	
	2-27-b-i	



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	2-27-b-ii	
	2-28-a	Afilación a asociaciones
	2-29-a-i	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	2-29-a-ii	
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1-a-i	Proceso de determinación de los temas materiales
	3-1-a-ii	
	3-1-b	
	3-2-a	Lista de temas materiales
	3-2-b	
	3-3-a	Gestión de los temas materiales
	3-3-b	
	3-3-c	
	3-3-d-i	
	3-3-d-ii	
	3-3-d-iii	
	3-3-e-i	
	3-3-e-ii	
	3-3-e-iii	
	3-3-e-iv	
3-3-f		
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1-a-i	
	201-1-a-ii	
	201-1-a-iii	
	201-1-b	
	201-2-a-i	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-2-a-ii	
	201-2-a-iii	
	201-2-a-iv	
201-2-a-v		
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	
	202-1-d	
	202-2-a	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local
	202-2-b	



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	202-2-c	
	202-2-d	
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1-a	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados
	203-1-b	
	203-1-c	
GRI 204 Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1-a	Proporción de gasto en proveedores locales
	204-1-b	
	204-1-c	
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	
GRI 305 Emisiones 2016 Nota: Las emisiones presentadas en el Reporte Banca Responsable (Criterios ASG) 2025 corresponden al año 2024	305-1-a	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
	305-1-b	
	305-1-c	
	305-1-d-i	
	305-1-d-ii	
	305-1-d-iii	
	305-1-e	
	305-1-f	
	305-1-g	
	305-2-a	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
	305-2-b	
	305-2-c	
	305-2-d-i	
	305-2-d-ii	
	305-2-d-iii	
	305-2-e	
	305-2-f	
	305-2-g	
	305-3-a	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
305-3-b		
305-3-c		
305-3-d		
305-3-e-i		



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
	305-3-e-ii	
	305-3-e-iii	
	305-3-f	
	305-3-g	
	305-4-a	Intensidad de emisiones GEI
	305-4-b	
	305-4-c	
	305-4-d	
	305-5-a	Reducción de las emisiones de GEI
	305-5-b	
	305-5-c	
	305-5-d	
	305-5-e	
GRI 306 Residuos 2020	306-4-a	Residuos no destinados a eliminación
	306-4-b-i	
	306-4-b-ii	
	306-4-b-iii	
	306-4-c-i	
	306-4-c-ii	
	306-4-c-iii	
	306-4-d-i	
	306-4-d-ii	
	306-4-e	
GRI 401 Empleo 2016	401-1-a	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
	401-1-b	
	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	
	401-2-a-iii	
	401-2-a-iv	
	401-2-a-v	
	401-2-a-vi	
	401-2-a-vii	
	401-2-b	
	404-1-a-i	Promedio de horas de formación al año por empleado



Anexo A, Cont.

Estándar GRI	Contenido	
GRI 404 Formación y Educación 2016	404-1-a-ii	
	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	
	405-2-a	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
	405-2-b	
GRI 415 Política Pública 2016	415-1-a	Contribución a partidos y/o representantes políticos
	415-1-b	
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	
	417-1-a-iii	
	417-1-a-iv	
	417-1-a-v	
	417-1-b	
	417-2-a-i	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2-a-ii	
	417-2-a-iii	
	417-2-b	
	417-3-a-i	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
	417-3-a-ii	
	417-3-a-iii	
	417-3-b	
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	
	418-1-b	
	418-1-c	

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