INFORME SOCIAL 2010

Fundación Sus Buenos Vecinos

Banco General
sus buenos vecinos

índice

Mensaje del Presidente 2

Responsabilidad Social Empresarial en Banco General 4

Un vistazo al 2010 6

Ética Empresarial y Transparencia 8

Principales Grupos de Interés 10

- Confianza en nuestra gestión: Relación con nuestros accionistas 12
- Mirando hacia adentro: Recursos humanos 14
- Base de nuestro negocio: Relación con los clientes 18
- Un apoyo para nuestras operaciones: Los proveedores 22
- Banco General y la comunidad 24
- Apoyando la conservación del medio ambiente 28

Desarrollo del negocio: Entidades reguladoras 34

Impulsando el Desarrollo de la Comunidad 36

- Voluntariado Corporativo: Vecinos en Acción 38
- Inversión social: Fundación Sus Buenos Vecinos 44

Apoyo a Iniciativas Globales 52

- Comunicación de Progreso (COP): Pacto Global 54
- Guía Internacional: Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) 64

Otra Información sobre este Informe 72

mensaje del presidente

La ética, la transparencia en las operaciones, los valores morales y el compromiso social con el desarrollo sostenible de nuestro país, son las guías de las decisiones de negocio de Banco General.

El 2010 fue un año de avances importantes en el tema de responsabilidad social en Banco General. Pusimos en marcha el plan estratégico a dos años que desarrollamos para el 2010-2011 y ya hemos visto importantes resultados.

Entre ellos podemos destacar la capacitación del 87% del personal en el tema de responsabilidad social y ética empresarial, con el objetivo de que todos los colaboradores comprendan la visión de la empresa, la hagan suya y se motiven a participar en los proyectos que se desarrollan.

Hoy día podemos decir con orgullo que nuestros más de 3,000 colaboradores viven esta responsabilidad social, trabajando dentro de una cultura organizacional enmarcada en valores claramente definidos: honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral, contenidos en el Código de Ética y Conducta que sirve de guía para cada uno de ellos.

Aunado a esto, hemos crecido la participación de nuestro voluntariado corporativo a más de 2,400 colaboradores que participan en Vecinos en Acción y que donan su tiempo y esfuerzo fuera de sus horas de trabajo para ayudar a los más necesitados a través de seis ONG panameñas. El programa de voluntariado ha pasado a formar parte fundamental de la cultura corporativa del banco y los voluntarios han logrado cambios sustanciales en las organizaciones que participan, gracias a su solidaridad y compromiso.

De especial importancia es el crecimiento que ha tenido el voluntariado en Banco General Costa Rica, que ya se ha organizado para apoyar a un hogar de niños y una asociación que lucha contra el cáncer infantil.

La Fundación Sus Buenos Vecinos también continúa creciendo y hoy apoya a 199 organizaciones no gubernamentales, asociaciones sin fines de lucro y clubes cívicos, como una fundación de fundaciones cuyo norte es apoyar programas que tengan un impacto a largo plazo.

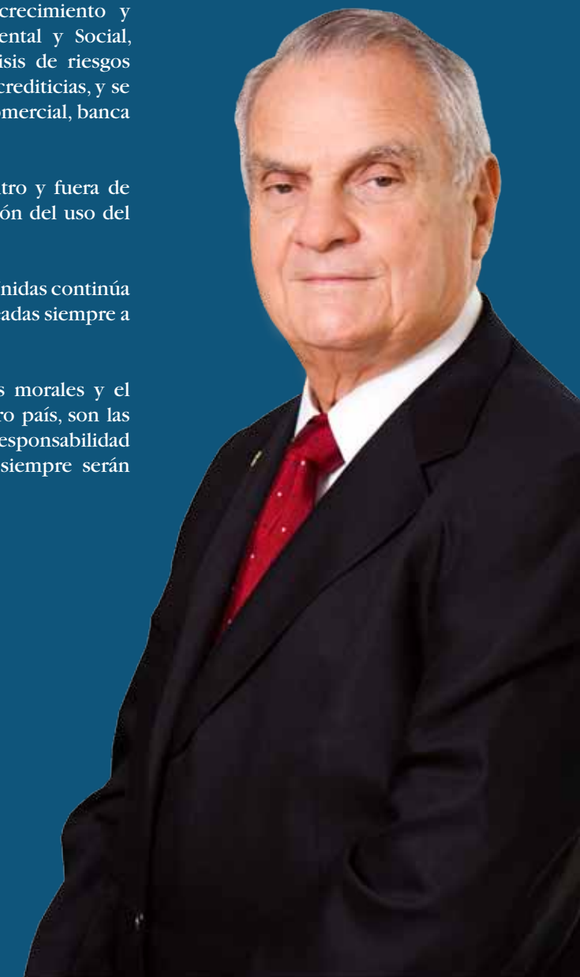
En el tema de desarrollo sostenible, reportamos el crecimiento y consolidación del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, que consiste en agregar una gestión sistemática y análisis de riesgos ambientales y sociales a nuestros procesos de decisiones crediticias, y se aplica en las áreas de banca corporativa, internacional, comercial, banca de inversión e hipotecas residenciales.

Asimismo, ha crecido nuestro consumo responsable dentro y fuera de la empresa promoviendo el ahorro energético, la reducción del uso del papel y el reciclaje.

Nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas continúa vigente, lo que se refleja en nuestras iniciativas de RSE alineadas siempre a los 10 principios del Pacto.

La ética, la transparencia en las operaciones, los valores morales y el compromiso social con el desarrollo sostenible de nuestro país, son las guías de las decisiones de negocio de esta empresa. La responsabilidad social y el compromiso con la comunidad han sido y siempre serán postulados de la más alta prioridad en Banco General.

FEDERICO HUMBERT
PRESIDENTE



responsabilidad social empresarial en Banco General

Buscamos ser un agente de cambio y modelo a seguir en la industria financiera, por medio de acciones de alto impacto.

Estrategia de RSE

En el 2010, Banco General comenzó a ejecutar su estrategia de Responsabilidad Social que cuenta con 13 objetivos, a cumplirse en dos años, es decir, al finalizar el 2011.

Esta estrategia se fundamenta en la cultura organizacional del banco, valores claramente enmarcados en nuestra Visión, Misión, Valores y Código de Ética y Conducta, los que están a disposición de la comunidad a través de nuestro sitio web www.bgeneral.com.

Visión a 5 años

Ser reconocidos como empresa líder en responsabilidad social, e impulsora de una práctica permanente de altos estándares éticos como criterio fundamental en la toma de decisiones.

Misión

Ser un agente de cambio efectivo y modelo a seguir de la industria financiera, por medio de acciones de alto impacto en las comunidades en que operamos, logrando el compromiso y apoyo de todos nuestros grupos de interés.

Logros significativos en el 2010

- Expansión del programa de voluntariado Vecinos en Acción a Banco General Costa Rica.
- Inicio de reciclaje de material electrónico.
- Lanzamiento del programa Estrellas para la Conservación, en el que nuestros clientes tienen la posibilidad de donar árboles a la Fundación Natura.
- Expansión del programa de consumo responsable.
- Participación en programa de educación financiera en un colegio de la localidad.
- Capacitación del 87% del personal en temas de responsabilidad social y ética.

DATOS GENERALES DE BANCO GENERAL

Sector
FINANZAS/SEGUROS

Fecha de fundación
1955

Oficinas Regionales
BANCO GENERAL COSTA RICA

Oficinas de Representación
COLOMBIA, MÉXICO, GUATEMALA, EL SALVADOR

3,071
Fuerza laboral

471,586
Base de clientes

1,606
Proveedores

59 sucursales
Oficinas en Panamá

un vistazo al 2010

2,490 *colaboradores inscritos en el programa de voluntariado, con un promedio de participación de 7 actividades al año.*

La Fundación Sus Buenos Vecinos trabajó con **199** asociaciones en **265** proyectos

28% de nuestro personal participó en ligas deportivas gratuitamente

Se dictaron un total de 914 capacitaciones en la **Universidad Corporativa Banco General** con una inversión de $929,926

Reciclamos

706,640 libras de papel, un 8.6% de lo consumido

12 toneladas de material electrónico desechado por el banco

Las solicitudes y los reclamos de los clientes fueron resueltos en un tiempo promedio de **2** días

Banco General invirtió **1.5 millones** en el programa de subsidio alimenticio

Fitch Ratings aumentó la calificación de riesgo internacional de Banco General de BBB a

BBB+

Redujimos en un **9%** el número de estados de cuenta impresos

Ética Empresarial y transparencia

El Código de Ética y Conducta de Banco General recoge los valores y principios que han regido en esta empresa desde su fundación y es una guía para todos los colaboradores de la organización.

La publicación, en el 2008, de nuestro Código de Ética y Conducta nos permitió plasmar en papel los valores y las conductas que se habían practicado en Banco General desde su fundación. Hoy en día este Código sirve de guía para la actuación de cada uno de los miembros de esta organización.

En el 2010, 2,474 colaboradores, es decir el 87% del personal, recibió una capacitación de cuatro horas en el tema de Responsabilidad Social y Código de Ética y Conducta, dictada por un grupo de 20 colaboradores del banco que fueron entrenados para esta capacitación. La misma incluyó un repaso del Código, así como la discusión de casos que se han presentado en el banco anteriormente.

Para cumplir con nuestra política de puertas abiertas, tenemos a disposición de nuestros colaboradores un buzón de correo electrónico llamado Comité de Responsabilidad Social y Ética, en el que pueden escribir con dudas, quejas o solicitudes con respecto a asuntos éticos o de responsabilidad social.

Aunado a esto se incorporaron reflexiones éticas semanales en la intranet del banco, Mi Red Estrella, con anécdotas, historias inspiradoras, entre otros, que tocaban temas de valores y ética.

87%	*del personal, recibió una capacitación en el tema de Responsabilidad Social y Código de Ética y Conducta*
20	*colaboradores del banco fueron entrenados para dictar esta capacitación*

Banco General, promoviendo los valores en la comunidad, publicó un anuncio en el periódico el día 18 de noviembre, Día Nacional de los Valores Cívicos y Morales en Panamá, y el presidente del banco envió un mensaje a todos los colaboradores este día.

Gobierno Corporativo

En Banco General, entendemos la importancia de cumplir con nuestras labores de manera honesta. Es por esto que la Junta Directiva y la Gerencia General desarrollaron un sistema interno de normas y directrices las cuales rigen a lo largo de la empresa. Éstas, tienen como objetivo principal garantizar la transparencia, objetividad y claridad en la asignación y administración de recursos, al igual que el cumplimiento de ellas por todos los colaboradores.

LA ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO ESTÁ ORGANIZADA POR COMITÉS CON ROLES DEFINIDOS

- Comité de Crédito de la Junta Directiva
- Comité de Auditoría de la Junta Directiva
- Comité de Compensación
- Comité de Estrategia
- Comité Ejecutivo
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Crédito Ejecutivo
- Comité de Riesgo - Crédito
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Activos y Pasivos

principales grupos

de interés

confianza en nuestra gestión:

relación con nuestros accionistas

Nos esforzamos por maximizar el retorno de la inversión para nuestros accionistas, trabajando para incrementar utilidades, mantener nuestra solidez financiera y seguir aumentando el valor de la marca Banco General.

En el 2010, Banco General reportó una utilidad neta después de impuestos de $199,928,464, un aumento de 3.8% con respecto al año anterior, resultados excelentes que estuvieron enmarcados dentro del Plan de Negocios y Proyecciones del banco. El dividendo total pagado para el año 2010 de Grupo Financiero BG fue de $111,454,646, lo cual representó un incremento de 13.13% comparado con el año 2009.

Como parte de nuestro compromiso con nuestros accionistas, Banco General continúa con su política de puertas abiertas y transparencia y es por eso que nos aseguramos de utilizar diferentes canales de comunicación para mantenerlos informados. La oficina corporativa atiende con prontitud las solicitudes de los accionistas y el personal se distingue por su profesionalismo.

Canales de comunicación:

- Sitio de internet: www.bgeneral.com
- Cartas trimestrales del Presidente de la Junta Directiva
- Reporte Anual e Informe Social
- Política de puertas abiertas con los Accionistas

Podemos reportar además que a finales de 2010, Fitch Ratings aumentó la calificación de riesgo internacional de Banco General de BBB a BBB+, demostrando una vez más la solidez financiera del banco y aumentando el valor de la inversión de nuestros accionistas. También contamos con calificación internacional de Standard and Poor's de BBB-.

Presentación de resultados a los accionistas

La Junta General de Accionistas de Empresa General de Inversiones, tenedora del 61% de Grupo Financiero BG, a su vez tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A., se llevó a cabo el 24 de marzo de 2010 y la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG se realizó el 25 de marzo de 2010.

38.33%
nuestra eficiencia operacional

3.8%
aumentó la utilidad neta de Banco General

RESULTADOS FINANCIEROS DEL 2010 DE BANCO GENERAL Y SUBSIDIARIAS, S.A.	2009	2010
Patrimonio	1,021,156,504	1,109,530,757
Utilidad Neta	192,524,958	199,928,464
ROAE	19.06%	18.65%
ROAA	2.42%	2.42%
Patrimonio/ Total de Activos	12.48%	13.18%
Eficiencia Operacional	39.53%	38.33%

CONTAMOS CON LA CONFIANZA DE MÁS DE 600 ACCIONISTAS DE GRUPO FINANCIERO BG, REPRESENTADOS POR LA JUNTA DIRECTIVA, FORMADA POR IMPORTANTES LÍDERES DE NUESTRO PAÍS. ELLOS SON:

Presidente:
Federico Humbert
Vicepresidente:
Emanuel González Revilla J.
Tesorero:
Stanley A. Motta
Secretario:
Raúl Alemán Z.
Directores:
Ricardo A. Arias A.
Fernando Cardoze
Emanuel González Revilla L.
Juan Raúl Humbert
Alberto Motta C.
Felipe Motta
Osvaldo Mouynes
Francisco Salerno

mirando hacia adentro:

recursos humanos

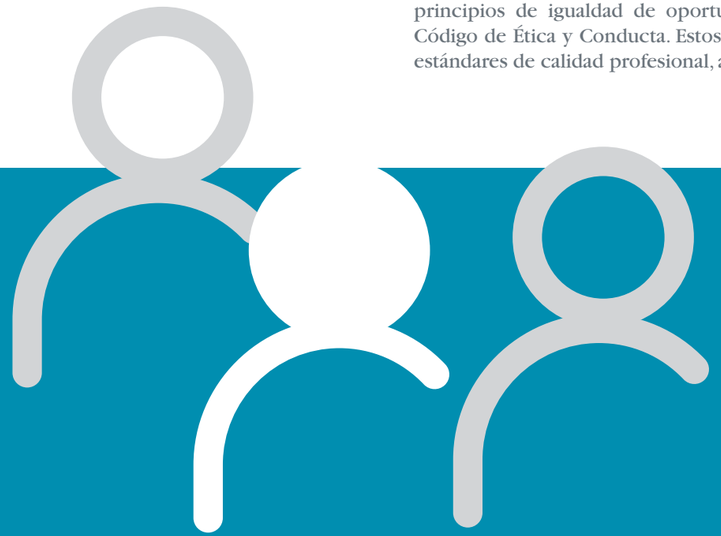
Aportamos a la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de beneficios y oportunidades que los hacen crecer a nivel profesional y personal.

Composición de la fuerza laboral

La composición de nuestro capital humano está basada en estrictos principios de igualdad de oportunidad, política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta. Estos principios están enmarcados en altos estándares de calidad profesional, académica y moral.

Parte de nuestro compromiso en la gestión del capital humano es procurar la debida retroalimentación sobre el desempeño de nuestros colaboradores. En el 2010, se registraron 2,463 evaluaciones correspondientes al año 2009, lo que significa que el 82% del personal fue evaluado.

Además, el 8 de octubre de 2010 se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, donde el banco pudo recibir retroalimentación de sus colaboradores de forma anónima. Se tabularon 2,772, encuestas válidas, lo que representa el 85% de la población total de colaboradores antes mencionada. Los resultados serán la base para futuras iniciativas en la gestión de recursos humanos.



249
colaboradores desayunaron con el presidente de la Junta Directiva

2,022
colaboradores se beneficiaron del programa de subsidio alimenticio

INDICADOR	2009	2010
Total de Colaboradores	3,024	3,108
Mujeres	68%	68%
Hombres	32%	32%
Colaboradores: Contrato Permanente	3,010	3,071
Colaboradores: Contrato Temporal	14	37
Índice de Rotación	6.8%	7.2%
Participación en las utilidades para los colaboradores	$13,115,569	$13,038,989
Transferencias por posición	100	177
Relación de salario mínimo en Panamá		
Salario mínimo pagado Banco General, S.A.	$450	$450
Salario mínimo de la República de Panamá	$326	$416
% pagado por encima del salario mínimo legal	38%	8%

Salud, bienestar y calidad de vida

Ofrecemos un plan de salud básico para nuestros colaboradores, como parte del paquete de beneficios que Banco General cubre al 100%. Este beneficio incluye póliza de hospitalización y póliza de vida. El 99% del personal del banco está asegurado.

Entendemos la importancia del desarrollo de las diferentes aptitudes de nuestros colaboradores y los incentivamos a que participen de actividades que impulsen estas capacidades físicas y mentales. Esto además, contribuye a su salud física y emocional, aportando así a la prevención de enfermedades.

INDICADOR	2009	2010
Ligas Deportivas		
Ligas Internas		
Participaciones	810	810
Inversión	$22,359	$19,356
Ligas Interbancarias y Externas		
Participaciones	123	106
Inversión	$15,099	$14,313
Liga Infantil		
Participaciones	150	100
Inversión	$1,404	$3,649
Charlas de Desarrollo Integral [1]		
Participaciones	730	764
Inversión	$18,602	$17,460
Inversión en Actividades Varias [2]	$406,387	$365,911
Revista Interna [3]	$62,680	$51,640

[1] Los temas que ofrecimos fueron los siguientes:Aprender con diversión, Nutrición, Anti envejecimiento y longevidad, Cómo enseñar a sus hijos un buen manejo financiero, Técnicas anti-estrés y gimnasia laboral, El mundo emocional del bebé, La importancia de tu imagen personal y profesional, Manejando el control e imagen y Cuidado del cabello
[2] Jubilaciones, Fiesta de Navidad, Encuesta de Clima Organizacional,Aguinaldo, Empleado Distinguido.
[3] A partir del mes de junio el papel utilizado para la revista impresa cambió a ser 30% de fibra reciclada. Con la edición electrónica, la cual se realiza cada dos meses, ahorramos $18,088.

99% *del personal del banco está asegurado*

Motivación y reconocimientos

Reconocemos la lealtad de nuestros colaboradores de diferentes maneras. Como todos los años, en el 2010 escogimos a nuestro Empleado Distinguido, la señora Sissi de Castillero, quien fue reconocida por su trabajo y actitud profesional. Y a aquellos colaboradores que celebraron diversos aniversarios de trabajar en la organización, les ofrecimos una cena de gala, para agradecerles por sus años de trabajo y dedicación a la empresa.

CENA DE GALA INDICADOR		2009	2010
Inversión		$95,528	$94,203
Colaboradores con:	10 años	154	76
	15 años	46	54
	20 años	5	74
	25 años	23	41
	30 años	3	6
	35 años	4	1
	40 años	1	-
	45 años	1	-

Aunado a esto, el Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General desayunan con colaboradores de diferentes áreas durante el año, en reuniones donde los colaboradores comparten sus sentimientos, opiniones e ideas. Este contacto con la alta dirección, enriquece a ambas partes y propicia el mejoramiento continuo en cuanto a las políticas de recursos humanos.

INDICADOR	2009	2010
Desayunos con el Gerente General	14	3
Colaboradores atendidos	136	32
Desayunos con el Presidente de la Junta Directiva	37	25
Colaboradores atendidos	401	249

Capacitación y desarrollo profesional: Universidad Corporativa Banco General

La principal inversión que realiza Banco General en su personal, es la que hace anualmente a través de la Universidad Corporativa Banco General (UCBG). La oferta de la UCBG es amplia y variada e incluye desde programas de Diplomados preparados especialmente para ejecutivos del banco, hasta programas gerenciales, de ventas y otros recurrentes que aplican a todos los niveles de la organización para desarrollar habilidades.

INDICADOR	2009	2010
Total de capacitaciones	763	914
Total de participaciones	11,409	17,599
Total de horas de duración de las capacitaciones	108,012	158,302
Total invertido	$831,918	$929,926
Colaboradores capacitados en temas relacionados a la anti-corrupción	3,112	1021
Inversión total por colaborador	$277	$303
Total de horas por colaborador	10	9
Número de sesiones por día	3	3
Número de colaboradores por sesión	15	19
Costo promedio por sesión	$740	$719

Banco General también ha suscrito convenios con 13 universidades nacionales e internacionales con presencia local, y ofrece a sus colaboradores descuentos hasta el 50% en programas de licenciatura, posgrados y maestrías.

194 *capacitaciones se dictaron en la Universidad Corporativa Banco General*

Programa de Subsidio Alimenticio

El Programa de Subsidio Alimenticio, implementado en el 2008, es un sistema de vales de alimentación con valor de $60.00 mensuales que se provee a colaboradores permanentes en Panamá con un salario inferior a los $1,200.00 mensuales.

INDICADOR	2009	2010
Total de colaboradores beneficiados	2,012	2,022
Inversión anual	$1,487,996	$1,499,895

base de nuestro negocio:

relación con los clientes

En Banco General nos comprometemos a crear una experiencia extraordinaria en cada contacto con cada cliente. Nos mueven sus aspiraciones, compartimos sus desafíos, superamos sus expectativas y nuestros valores nos guían a construir relaciones duraderas. ¡Servimos con orgullo y pasión… siempre!

Servir al cliente con excelencia es nuestra prioridad. Y sabemos que nuestra mayor responsabilidad es ofrecerles productos y servicios de calidad, precios justos y una comunicación clara y transparente.

Al 31 de diciembre de 2010, contamos con 471,586 clientes, un crecimiento del 15% comparado al año anterior.

Servicio al Cliente

Nos esforzamos día a día por cumplir con nuestra Visión de Servicio: En Banco General nos comprometemos a crear una experiencia extraordinaria en cada contacto con cada cliente. Nos mueven sus aspiracio-nes, compartimos sus desafíos, superamos sus expectativas y nuestros valores nos guían a construir relaciones duraderas. ¡Servimos con orgullo y pasión… siempre!

Para lograr cumplir esta visión, reforzamos nuestros Estándares de Servicio dentro de la organización a través de diferentes actividades:

471,586
clientes reciben nuestros servicios

Practicamos
7
estándares de servicio

ACTIVIDAD	2009	2010
La Chispa del Día: reunión que refuerza los Estándares en los colaboradores	semanal	semanal
Actividad en la revista interna Generales	12	9
Consejos de Servicio	250	235
Cápsulas de Servicio al Cliente	52	46
Reconoce a una Estrella: programa que premia a los colaboradores que ofrecen un buen servicio		
Total de nominaciones recibidas	1824	1360
Inversión	$32,641	$28,551

Otras actividades encaminadas a reforzar la cultura de servicio dentro de la organización durante el año 2010:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	MES
Gran Evento de Servicio al Cliente en Costa Rica	Presentación de la Visión, Estándares y Normas de Servicio en Costa Rica.	Septiembre
Concurso de Murales	Concurso interno para reforzar la Visión, Estándares y Normas de Servicio.	Septiembre-Octubre
Líderes de Servicio al Cliente, Cómo Liderar una Cultura Centrada en el Cliente	Seminario para Gerentes de Banco General en Panamá con el propósito de optimizar las competencias de liderazgo y así ofrecer un servicio extraordinario.	Octubre

Comunicación con nuestros clientes

Escuchar a nuestros clientes es importante para nosotros por lo que les ofrecemos diferentes canales para que se puedan comunicar con nosotros. Estos incluyen:

- Buzones de sugerencias en las sucursales
- Buzón en nuestro sitio web www.bgeneral.com
- Respuesta a las sugerencias, cartas y correos electrónicos sobre nuestros servicios
- Encuestas de satisfacción
- Estudios de lealtad
- Atención de reclamos
- Centro de Atención al Cliente (800-5000 y 300-5000)

Manejo de solicitudes y quejas

Manejamos las solicitudes y quejas de nuestros clientes de forma expedita y transparente. Nuestro objetivo es dar respuesta a casos reportados en un tiempo no mayor de cuatro días hábiles y mantener una eficiencia de 100% en la solución de los mismos. A continuación, los resultados del 2010:

Promoción de los productos y servicios

La política de Banco General en cuanto a sus comunicaciones, plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta, señala que nuestro material promocional, informes y demás comunicaciones, deben ser transparentes, claros y confiables. Aunado a esto, mantenemos una política de no comunicar a través de programas que vayan en contra de los valores morales, éticos y familiares.

Casos elevados a entidades reguladoras

En el 2010, se interpusieron un total de 28 quejas ante entidades reguladoras. De 471,586 clientes, esto representa un 0.005%.

$28,551 *fueron invertidos en actividades internas para reforzar nuestros estándares de servicio*

INDICADOR	2009	2010
Casos creados	87,388	154,866
Solicitudes	76%	82%
Reclamos	24%	18%
Casos solucionados	86,313	152,660
Solucionados en el tiempo pactado	92%	95%
Tiempo promedio de solución	* 3 días	2 días
Casos comunicados al cliente	86,228	152,320
Comunicación en el tiempo pactado	79%	87%
Tiempo de comunicación al cliente	** 2 días	1 día
Tiempo promedio de un caso	5 días	3 días

*días promedio en el último trimestre de 2008
**días promedio en el último trimestre de 2008

ENTIDAD REGULADORA	NO. DE CASOS	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	EN TRÁMITE	DESISTIMIENTO
Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor	8	1	1	6	0
Superintendencia de Bancos	20	5	3	7	5
Superintendencia de Seguros	0	0	0	0	0

un apoyo para nuestras operaciones:

los proveedores

Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, la experiencia y el servicio.

Como empresa líder, sabemos que tenemos una responsabilidad con nuestros más de mil quinientos proveedores, quienes nos brindan sus productos y servicios de forma constante. Con ellos fomentamos relaciones a largo plazo, basadas en confianza. En el Código de Ética y Conducta de Banco General se expresa que "los proveedores se seleccionan de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia y servicio". Además, contamos con una política de pagarles en un promedio de 15 días.

De igual forma, esperamos que nuestros proveedores sean empresas responsables y desde el 2009, Banco General ha enviado una comunicación formal a los proveedores dándoles a conocer nuestras políticas para hacer negocios con terceros. Se destaca que esperamos el cumplimiento de las leyes, integridad en sus operaciones, el respeto a los derechos de propiedad intelectual y a los derechos humanos.

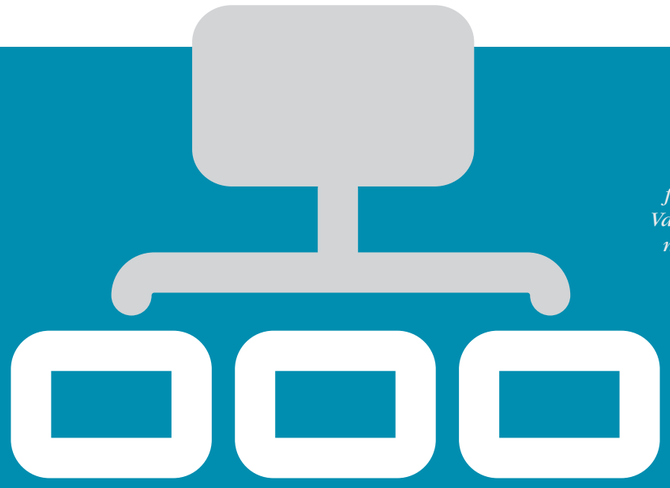
Apoyo a los medianos y pequeños proveedores

En el 2010, se inició la segunda etapa del proyecto "Cadena de Valor Socialmente Responsable", que tiene como objetivo mejorar la competitividad de algunos de nuestros pequeños y medianos proveedores. Este proyecto, liderado por la Red del Pacto Global Panamá se desarrollará en dos años, de mediados de 2009 a mediados de 2011, a un costo de $15,000 por año. En la primera etapa participaron 5 empresas y en la segunda 5 empresas más.

Durante el proyecto una empresa consultora les realiza a las empresas un diagnóstico, basándose en indicadores de RSE, les ofrece talleres de capacitación, seguimiento e implementación de mejoras.

Las cinco empresas participantes en el 2010 recibieron asesoría en los siguientes temas:

- Desarrollo de misión, visión y valores
- Seguridad y salud ocupacional
- Responsabilidad social en las relaciones con colaboradores, proveedores, clientes y el consumidor
- Responsabilidad a través de acciones sociales y comunitarias



$15,000
fueron invertidos en el proyecto Cadena de Valor Socialmente Responsable para ayudar a nuestros pequeños y medianos proveedores.

$65,533,567
fueron desembolsados en pagos a nuestros proveedores.

NUESTROS PROVEEDORES EN CIFRAS	2009	2010
Cantidad de proveedores	1,644	1,606
Periodo promedio de pago	15 días	15 días
Total desembolsado	$61,687,459	$65,533,567

COMUNICACIÓN ENVIADA / CARTAS ENVIADAS	2009	2010	TOTAL	ACUSES DE RECIBO
	150	85	235	175

Banco General y la

comuni dad

Aportamos a la comunidad compartiendo nuestro conocimiento, involucrando a nuestros clientes en diferentes causas y reconociendo a aquellos que comparten nuestra visión de liderazgo en valores.

128

estudiantes fueron premiados por sus valores humanos y morales.

$11,260

fueron donados a la Fundación Pide un Deseo Panamá, monto recaudado de la venta de cafés especiales en nuestras sucursales.

Sabemos que nuestro aporte a la comunidad se puede dar de muchas maneras. Aparte del trabajo que hacemos a través de nuestro voluntariado corporativo y la Fundación Sus Buenos Vecinos (ver secciones más adelante en este informe), nos hemos involucrado con la comunidad a través de otras iniciativas.

En el tema educativo, en el 2010 participamos en el Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá, junto a otros 15 bancos de la plaza. Durante el programa, seis de nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de capacitar a estudiantes de secundaria de la Escuela Vocacional Especial en temas financieros como: ciclo de vida y la planificación financiera personal, el ahorro, el crédito y

la inversión, finanzas y valores personales, entre otros. En total, atendimos 150 estudiantes en 7 charlas en un espacio de 6 meses.

Aunado a esto, 49 de nuestros colaboradores formaron parte del programa Jr. Achievement Panamá, quienes visitaron 12 colegios y lograron capacitar a 983 estudiantes de primaria y secundaria en temas económicos.

También se llevó a cabo la veinticinco entrega de los Premios a los Mejores Valores Humanos y Morales donde 128 estudiantes de 64 colegios secundarios, públicos y privados fueron reconocidos. Los estudiantes fueron escogidos por sus compañeros y profesores por sus principios morales y acciones solidarias a lo largo de los años y recibieron una Cuenta de Ahorros de Banco General.

Como parte de nuestros esfuerzos por promover el desarrollo profesional y personal de los estudiantes panameños, en el 2010 Banco General le abrió sus puertas a 53 estudiantes de colegios secundarios y 35 estudiantes universitarios, quienes formaron parte de los programas de práctica profesional.

Además, para apoyar a los estudiantes más necesitados de nuestro país, entregamos 10 escritorios, 10 sillas y 100 computadoras usadas, a la Fundación Vía al Futuro, quienes se encargan de crear centros computacionales, conectados a internet cerca de niños en extrema pobreza en los lugares más necesitados de Panamá.

Involucrando a los clientes en la comunidad

Reconocemos que nuestros clientes forman una gran parte de nuestra empresa y es por eso que nos alegra incluirlos en nuestras iniciativas de RSE.

Venta de café en Sucursales

Las ventas de las máquinas de café en las sucursales recaudaron $11,260, monto que fue donado a la Fundación Pide Un Deseo Panamá, quienes trabajan por hacer realidad deseos de niños que padecen de enfermedades que amenazan sus vidas.

Campaña de concientización en el Mes de la Cinta Rosada

En el Mes de la Cinta Rosada, y como apoyo a Fundacáncer, Banco General patrocinó una campaña en Facebook en la que los usuarios les daban razones a las personas con cáncer para seguir adelante.

Aunado a esto, se realizó la campaña Dólar por Dólar, en la cual los clientes de Banco General podían hacer una donación a Fundacáncer a través de nuestra Banca en Línea, la cual sería igualada por Banco General, hasta $50.000. En total se logró recaudar $62,153 para Fundacáncer, quienes trabajan en pro del Instituto Oncológico Nacional.

Aunado a esto en el mes de la Cinta Rosada preparamos una amplia agenda de actividades para promover la prevención del cáncer:

- Ambientamos con la cinta rosada diferentes canales de Comunicación como nuestro sitio web www.bgeneral.com y los canales internos.
- Decoramos con la cinta rosada la entrada de todas nuestras sucursales.
- Promocionamos el canje de Estrellas de la Visa Estrellas por artículos alusivos a la campaña.
- Publicamos en Mi Red Estrella, semanalmente, información sobre esta enfermedad durante el mes de octubre.
- Anunciamos a nuestros colaboradores asegurados mayores de 40 años, la posibilidad de hacerse una mamografía o PSD gratuitamente, en el mes de octubre.
- Distribuimos cintas rosadas entre los colaboradores como distintivo visual durante el mes.

Alcancías y conteo

Durante el 2010, colocamos alcancías de 9 ONG en nuestras sucursales, ayudando a recaudar $3,465.

Aunado a esto, nuestros colaboradores se reunieron un domingo en dos sucursales para contar las alcancías de la Campaña de Promoción Arquidiocesana, contando un total de $138,785.

983
estudiantes de
12
colegios fueron capacitados en el programa Jr Achievement

Logramos recaudar
$62,153
junto a nuestros clientes para Fundacáncer

apoyando la conservación del medio ambiente

Hemos agregado un análisis sistemático de gestión de riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias con nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social. De esta manera procuramos que nuestras operaciones y servicios financieros mitiguen impactos negativos al medio ambiente y la sociedad.

Los recursos naturales son finitos y Banco General comprende que sus operaciones tienen un impacto en el medio ambiente. Por ello, hacemos esfuerzos constantes por reducir y mitigar este impacto, además de educar y orientar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del desarrollo sostenible.

9%
redujimos la impresión de Estados de cuenta

8.62%
del papel que consumimos en el año fue reciclado

Uno de nuestros esfuerzos más importantes es el Programa de Consumo Responsable, y en el 2010 pusimos en práctica nuevas ideas para promover la conciencia ambiental, dentro y fuera de la institución.

Dividimos nuestros esfuerzos tomando en cuenta las tres "R" del reciclaje: reducir, reutilizar y reciclar.

Reducir

Energía y Luz

Continuamos los esfuerzos por disminuir nuestro consumo energético:

- Aires: apagamos los aires a la hora de salida de cada oficina.
- Letreros: no encendemos nuestros letreros de sucursales u oficinas en las noches, excepto las sucursales con horario extendido hasta las 7:00 p.m., cuyos letreros se apagan a las 7:30 p.m.

Papel

Continuamos con la campaña de no impresión de recibos de los ATM, a través de pantallas en nuestros más de 260 ATM.

Aunado a esto, tenemos a disposición de los clientes una opción de "No recibo de estados de cuenta", para aquellos que no deseen la impresión de éste. Los resultados obtenidos

INDICADOR	AL 31 DE DICIEMBRE 2009	AL 31 DE DICIEMBRE 2010
Total de estados de cuenta generados	1,063,952	1,103,952
Total de estados de cuenta que no se imprimen	483,513	599,188
% que representan los estados de cuenta que no se imprimen	45%	54%

han sido positivos, en el 2010 reducimos en un 9% el porcentaje de los estados de cuenta impresos:

INDICADOR	2010
Costo anual de impresión de estados de cuenta	$185,714
Total de estados de cuenta impresos	504,764
Costo promedio de impresión de estados de cuenta *	$0.37
Total de estado de cuenta sin imprimir	599,188
Ahorro en impresión de estados de cuenta (aprox.)	$15,249

* Para calcular el costo promedio consideramos el total de estados de cuenta impresos y el costo total facturado por el proveedor, así como el promedio de hojas.

Agua

En el 2010, implementamos un nuevo sistema de lavado en seco para nuestra flota de autos. El sistema, ofrecido por la empresa Bio Wash, sustituye el agua por un producto biodegradable que no provoca daños en el ambiente.

Este producto eco-amigable no deja residuos ni malos olores y protege la pintura contra los rayos ultravioleta, dándole un acabado tipo mojado con cera protectora, antiestático e impermeabilizador.

TIPO DE VEHÍCULO	AHORRO DE AGUA POR VEHÍCULO
Sedan	175 lts.
4X4	250 lts.
Pick up	250 lts.

También continuamos con el programa de mantenimiento preventivo de la flota automotriz, efectuando el mantenimiento obligatorio de los autos cada 5,000 kilómetos o tres meses, lo que ocurra primero. Solamente los autos marca Toyota con motor gasolina, el mantenimiento se extiende a cada 10,000 kilómetros.

El programa también establece el cambio de autos cada cinco años, momento en que ofrecemos la primera opción de compra al colaborador que estaba a cargo del auto, siempre y cuando tenga un año mínimo de usar el mismo.

117

árboles fueron donados, junto a nuestros clientes y la Fundación Natura para la reforestación de bosques en la Cuenca del Canal

Reutilizar

La recopilación de tóneres y tintas y el bazar de material electrónico fueron esfuerzos que continuamos fortaleciendo a lo largo del 2010.

•Tintas y Tóneres

Los tóneres y tintas son recopilados en centros de separación de deshechos en todos los departamentos y sucursales del banco, y luego llevados y vendidos a Hogares Malambo. Allí, los cartuchos proceden a ser rellenados para ser vendidos y utilizados nuevamente.

TINTAS Y TÓNERES	2009	2010
Total Consumido	3,108 unidades	3,495 unidades
Total Recolectado	1,339 unidades	2,425 unidades
% Recolectado para Reutilizar	43%	69%

•Material Electrónico

Por tercer año consecutivo se realizó el "Bazar de Mobiliario", donde los colaboradores pudieron adquirir mobiliario de oficina, material electrónico usado, entre otros, a precios accesibles. En el 2010, se logró recolectar $9,023.00 de esta venta, los cuales fueron donados al programa de voluntariado de Banco General, Vecinos en Acción.

Reciclar

•Papel

Como parte de nuestros esfuerzos para aumentar el porcentaje de papel reciclado, a partir de septiembre de 2010, Banco General unió fuerzas con Papelera Istmeña para apoyar la campaña "Tu Futuro está en tu Papel".

A través de esta campaña, Banco General recicla papel blanco y de color, periódicos, cartapacios color crema y los sobres de manila usados para mensajería interna. El papel recolectado de las diferentes sucursales y departamentos es trasladado, una o dos veces por semana, a Papelera Istmeña.

PAPEL	2009	2010
Total Comprado*	730,640 lb.	706,640 lb.
Total Reciclado	59,464 lb.	60,898 lb.
% Reciclado del Total Comprado	8.14%	8.62%
Total por Venta de Papel**	$2,973	$3,649

*Calculado en base a un promedio de 20 lbs. por resma de papel.
**Ganancias donadas a la Fundación Sus Buenos Vecinos.

•Material Electrónico
La "chatarra" incluye equipos electrónicos que el banco ya no necesita y no fueron vendidos en el bazar, al igual que equipos donados por los colaboradores.

Estos equipos incluyen: impresoras, teclados, teléfonos, celulares, centrales telefónicas, UPS, *CPU*, *laptops*, monitores y *scanners* entre otros. En total se recaudaron $1,183 del reciclaje, monto que fue donado al programa de voluntariado corporativo Vecinos en Acción.

MATERIAL ELECTRÓNICO MES	PESO TOTAL (lb.)
Junio	4,094
Julio	2,503
Septiembre	7,694
Diciembre	3,871
Total	18,162

Día del Medio Ambiente
Para celebrar el Día del Medio Ambiente, Banco General donó un árbol en nombre de cada colaborador del banco, es decir 3,065 árboles, los cuales fueron plantados en la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, específicamente en el área de la Bonga Arriba, distrito de Capira, por voluntarios del Banco.

La donación se hizo a través de la Fundación Natura, organización sin fines de lucro que se dedica a gestionar fondos ambientales para apoyar iniciativas ambientales de desarrollo sostenible.

Programa Estrellas para la Conservación
Con el objetivo de involucrar a los clientes en nuestros esfuerzos ambientales, en el 2010 se lanzó el programa Estrellas para la Conservación, en el que los tarjetahabientes pueden donar sus Estrellas (puntos) acumuladas en su tarjeta Visa Estrellas a la Fundación Natura para la siembra de uno o varios árboles. Estos árboles servirán para la restauración de bosques de galería y protección de fuentes hídricas en la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá.

Por cada árbol que nuestros clientes donan, Banco General aporta un árbol más y la Fundación Natura otro adicional. Los árboles se pueden donar en el siguiente esquema:

CANTIDAD DE ÁRBOLES	ESTRELLAS
1	270
5	1,350
10	2,700

Al 31 de diciembre de 2010, nuestros clientes habían donado 59 árboles, lo que da un total de 177 árboles que han sido sembrados. El programa continúa en el 2011.

Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social
El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) de Banco General vela porque nuestras decisiones de crédito consideren factores de riesgo ambiental y social entre los puntos básicos de análisis de cada propuesta crediticia. Conlleva conversar con clientes sobre sus impactos socio-ambientales, incentivar la prevención y mitigación de los riesgos relacionados y verificar el cumplimiento de regulaciones correspondientes.

El sistema cubre las áreas de Crédito Corporativo y Comercial, Banca Internacional, Banca de Inversión y Crédito Hipotecario Residencial. El SGAS se comenzó a implementar en junio de 2009 y en el 2010 creció considerablemente el porcentaje de créditos que pasan por el sistema. Al 31 de diciembre de 2010, el 50% de los créditos concedidos fueron analizados por el sistema.

Comprometidos con la mejora continua del SGAS, seis colaboradores del banco se han especializado en el tema y ya se han capacitado a 380 colaboradores de diferentes áreas de negocios del banco, en la utilización y el manejo del Formulario de Evaluación de Riesgo Ambiental y Social (FERAS).

Podemos reportar también que en enero de 2010, Banco General se inscribió como miembro observador del *Latin American Task Force* del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

El banco no ha incurrido en ningún incumplimiento de las normas o leyes ambientales ni ha tenido que enfrentar sanciones.

Además, nuestras instalaciones no están ubicadas dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERIODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES DE USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
Construcción	272,449	38.92%	41	6,645	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales
Industria	(Panamá) 359,488	51.36%	164	2,192	Procesado de bebidas y alimentos, Cemento, Materiales de construcción, Etanol, Papel, Alimentos no perecederos, Productos plásticos
	7(Región) 10,000	1.43%	3	3,333	Transporte de carga por carretera, manufactura de partes plásticas para la industria automotriz, distribución de medicamentos
Energía	58,000	8.29%	2	29,000	Generación y Distribución de electricidad
TOTAL	699,937	100%	210		

desarrollando el negocio:

entidades regula doras

Nuestro Código de Ética y Conducta señala que reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios estables, tanto en los ámbitos económicos como en los políticos y sociales; por ello, nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio dentro de la legislación vigente y a respetar las leyes, normas y principios establecidos.

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado son guiadas por un espíritu de cooperación, cordialidad y respeto, sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos que manifiestamente resulte necesario.

impulsando el desarrollo

de la comunidad

voluntariado corporativo:

vecinos en acción

Más de 2,400 colaboradores de Banco General son voluntarios, donando su tiempo y esfuerzo para ayudar a los más necesitados

El voluntariado corporativo de Banco General siguió creciendo en el 2010, con la adición de nuevos voluntarios y más actividades para ayudar al prójimo. Aunado a esto, los colaboradores de Banco General Costa Rica se organizaron y se realizó un lanzamiento oficial de los Vecinos en Acción en este hermano país.

VECINOS EN ACCIÓN EN CIFRAS

INDICADOR	2009	2010
Total de voluntarios	1,992	2,490
Porcentaje de incremento	32%	25%
Total de voluntarios vs. total de colaboradores	66%	82%
Promedio de actividades por voluntario	5	7
Inversión por administración del Programa	$67,762	$37,941

ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS - DISTRIBUCIÓN DE PREMIOS

Para agradecer y motivar a nuestros voluntarios, en el 2010 se entregaron nuevamante reconocimientos a los Vecinos más destacados:

ESCALA DE RECONOCIMIENTOS	2009	2010
6 estrellas	134	260
12 estrellas	42	99
18 estrellas	25	47
24 estrellas	19	17
30 estrellas	8	16
36 estrellas	6	8
42 estrellas	4	14
50 estrellas: Premio Nelson Rodríguez	10	12
85 estrellas: Premio Súper Vecino	2	3
100 estrellas: Premio Vecino de Oro	3	4
*150 estrellas:	0	0
*200 estrellas:	0	1
*500 estrellas:	0	0

* Nueva escala incorporada en el año 2010.

253
voluntarios fueron premiados en el 2009

481
voluntarios fueron premiados en el 2010

Incremento: 90%

Compendio de la labor social 2010

ACTIVIDADES COMUNES

Participan los voluntarios de las seis ONG

- Aniversario de Vecinos en Acción: Su celebración se realiza por medio del apoyo al sector educativo, remodelando escuelas en diferentes áreas del país:

PROVINCIA	ESCUELA	INVERSIÓN
Panamá	Escuela Once de Octubre	$26,758.75
Los Santos	Escuela San José	$350.00
Santiago	Escuela Las Ánimas de Atalaya	$557.39
Chiriquí	Escuela El Varital	$14,243.46

- Entrega de Reconocimientos a voluntarios de Vecinos en Acción
- Lechetón 20-30
- Siembra de árboles
- Recolección de fondos
  - Tardes de postres
  - Bazar de mobiliario y equipo
  - Gran Noche de Bingo
  - Chocolate de la amistad
- Recolecta para los damnificados de Haití
- Recolecta para los damnificados de Darién
- Rally Escolar
- Máquinas de Café

LOS VECINOS EN ACTIVIDADES POR FUNDACIÓN

Cuerpo de Damas Voluntarias del Hospital del Niño

1,595
personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios

1,434
voluntarios estuvieron involucrados en las actividades

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Fiesta del Día de Reyes Magos
- 4 Tardes de Costura
- Visitas al Hospital del Niño
- Encendida del arbolito de Navidad
- Celebración del Día del Niño
- 4 donaciones de pañales desechables, canastillas y maletines
- Paseo a los niños por la cinta costera y entrega de pañales desechables

Olimpiadas Especiales Panamá

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Apoyo a Juegos Regionales Panamá Oeste
- Apoyo a Juegos Regionales Panamá Este
- Apoyo a Juegos Regionales Panamá Metro
- Apoyo a Juegos Regionales Panamá Chiriquí
- Torneo de Bolos
- Apoyo a Caminata - Carrera Olimpiadas Especiales
- Apoyo a Juegos Nacionales Olimpiadas Especiales

1,870 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

350 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)

895
personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios

4,342
voluntarios estuvieron involucrados en las actividades

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Matinés
- 7 conteos de alcancías
- Fiesta de Navidad
- Celebración del Día del Niño
- Celebración de los 15 años de FANLYC
- Radio maratón
- Relevo por la Vida

Nutre Hogar

Actividades realizadas por los voluntarios:

1,157 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

629 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

- Misa
- Inauguración del Centro de Nutre Hogar de Cabuya
- 4 celebraciones de Cumpleaños
- Visita de atención al Centro de Nutre Hogar en Copé de Olá
- Visita a Ballestilla Colón
- Los Niños Primero
- Visita de atención al Centro de Nutre Hogar sede de Panamá

Fundación Pide un Deseo

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Día Internacional del Deseo, se realizaron 6 deseos simultáneos:
  - José González - Panamá
  - John Jairo - Colón
  - José Valdés - Coclé
  - Melanie Tuñon - David
  - Ana Castro - Chitré
  - Elías Arenas - La Chorrera
- Subasta silenciosa - Recolección de fondos
- Paseo al Centro Marino del Smithsonian Punta Culebra
- Taller para Voluntarios en Panamá
- Expo Bebé
- Taller para Voluntarios en David
- Deseos de:
  - Yostín Caballero
  - César Pinzón
  - Rosalyn Morales
  - Yarlis Prado
  - Nitzeira Henry
  - Rosamilia Manbacha
  - Yeilin Núñez
  - Nayeris Abadía
- Expomanualidades
- Celebración de 15 años de Fundación

647 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

801 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

Casa Esperanza

Actividades realizadas por los voluntarios:

- 17 sesiones de preparación en el Centro de Calidonia - Luz de Esperanza
- 17 sesiones de preparación en el Centro de Curundú - Pintando El Mundo
- 15 sesiones de preparación en el Centro de Samaria - La Caperucita Roja
- Ensayo general de las obras en el Teatro Inida
- Presentación Final en el Teatro Inida - Valores de Esperanza
- Fiesta de Navidad
- Día de Cine
- Donaciones de meriendas para las sesiones, ensayo general y presentación

305 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

146 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

VECINOS EN ACCIÓN – COSTA RICA

Oratorio Son Bosco Sor María Romero

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Día recreativo
- Venta de ropa
- Reconocimiento al esfuerzo

140 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

36 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil (ALCCI)

100 *personas fueron beneficiadas gracias a la colaboración de los voluntarios*

19 *voluntarios estuvieron involucrados en las actividades*

Actividades realizadas por los voluntarios:

- Fiesta de Navidad
- Tarde de juegos

inversión social:

fundación sus buenos vecinos

La responsabilidad de la Fundación Sus Buenos Vecinos, como brazo ejecutor de la labor social del Banco General, cada día cobra más vigencia, ya que dentro de la estrategia de responsabilidad social del banco, se contemplan los programas de asistencia para los más necesitados. Este año el presupuesto ejecutado por la Fundación Sus Buenos Vecinos fue de $2.9 millones, o sea un 17% más que el año 2009, a través del financiamiento de programas de 199 organizaciones sin fines de lucro y de dos programas propios.

5,044
niños recibieron diariamente proteínas a través de la Galleta Nutritiva

$820,018
fueron invertidos en programas de educación

La fundación está enfocada en las áreas de alimentación, educación, salud, adultos mayores, niños desamparados, personas con discapacidad, vivienda, asistencia para calamidades y estamos haciendo nuestras primeras gestiones en el tema del medio ambiente.

A principios del año nos estremeció la gran tragedia del terremoto en Haití, los efectos sobre este pobre país fueron devastadores y el mundo entero se unió para tratar de aliviar las múltiples y urgentes necesidades de la población afectada. La Fundación Sus Buenos Vecinos dijo presente a través de la Comunidad Salesiana y de Aldeas SOS, para la recuperación de las instalaciones de ambas organizaciones en este país.

Mantenemos nuestro enfoque en el tema de la alimentación y prevención de la desnutrición y por ello, continuamos los programas de prevención ya establecidos con Nutre Hogar. En el 2010 concluimos en conjunto con dos donantes adicionales la re-construcción del Sub Centro de Nutre Hogar en Kankintú y para estos efectos desembolsamos $70,000.00.

El programa de alimentación, nutrición y salud continúa evitando la desnutrición en las áreas más necesitadas y apartadas del país, con el mismo llegamos a 152 comunidades diariamente para brindarle a 5,044 niños proteínas a través de la Galleta Nutritiva.

Conociendo que la falta de alimentación incide negativamente en el desempeño escolar, damos soporte a 12 comedores escolares que garantizan que los niños tengan al menos una comida completa al día.

En el año 2010, concentramos nuestros esfuerzos en los programas de educación, en los cuales invertimos $820,018, los cuales van principalmente dirigidos a tres áreas, infraestructura de escuelas, asistencia a niños que tienen problemas de aprendizaje y becas.

Los programas de becas manejados directamente por la FSBV atienden tres segmentos: los hijos de los colaboradores de Banco General, los niños de escuelas públicas con excelentes notas para que accedan a colegios privados y los jóvenes graduados de Casa Esperanza - Centro de Samaria - que se han destacado por su permanencia y buenas calificaciones, para que cursen estudios superiores.

Los programas de becas manejados por otras asociaciones, a los que aportamos fondos, están principalmente dirigidos a tres áreas: a darle apoyo económico a niños de escasos recursos para que continúen sus estudios en las escuelas oficiales, a re insertar a los niños trabajadores en el sistema escolar a través de programas de detección y afianzamiento escolar y a brindarle asistencia a niños con problemas de aprendizaje.

En el 2010 lanzamos la Beca de Excelencia Sus Buenos Vecinos, un programa manejado por la Fundación, el cual está dirigido a identificar a niños con excelente desempeño académico en escuelas oficiales, pero con limitaciones socio económicas, para ofrecerles la oportunidad de acceder a una educación integral que incluye

estudios secundarios en colegios privados de reconocida trayectoria y un programa complementario de actividades extracurriculares, que incluye la promoción de valores, inglés y cultura general. La Beca se lanzó en el mes de agosto y recibimos 181 solicitudes para seleccionar a 53 estudiantes. El primer año se circunscribió a las ciudades de Panamá y San Miguelito, pero su objetivo es ir incorporando anualmente otras ciudades.

La Beca Mi Buen Vecino, dirigida a los hijos de colaboradores de Banco General mantiene su ritmo, el año pasado el 86% de los estudiantes cumplieron con los requisitos exigidos por la beca y se les renovó la misma para el 2011. En el 2010 se otorgaron 18 nuevas becas, para un total de 53 jóvenes becados.

Los dos programas que mantenemos con Casa Esperanza para evitar el trabajo infantil se llevaron a cabo con mucho éxito. El programa en Santiago logró que el 99.5%, de los 200 niños, se mantuviera en la escuela y que desistieran de trabajar o bajaran considerablemente las horas de trabajo. En este programa se hace una importante labor de concientización a nivel de los padres, los maestros y la comunidad.

Los niños con problemas de aprendizaje son atendidos por dos organizaciones que se dedican a ello, la Fundación San Felipe, que trabaja con los niños de las escuelas de esa área y con la Fundación Valórate que opera en el interior. La FSBV financia el centro de Aguadulce donde se atienden a 60 niños.

Continuamos en conjunto con Fundación Pro Integración el programa de Sillas de Ruedas, este año se entregaron 560 sillas, lo que nos lleva a un total de 1,680 sillas en 2 años. Programamos mantener este ritmo de entregas para el 2011.

Como patrocinadores Platinum de Olimpiadas Especiales, hemos estado de la mano de esta organización desde sus inicios en Panamá y participado en forma activa de su crecimiento. Hoy día en los programas de Olimpiadas Especiales de Panamá hay inscritos 987 atletas.

A finales del año 2010 se aprobó apoyar una nueva iniciativa del Patronato Luz del Ciego dirigida a los adultos mayores con visión limitada e invidentes, el mismo se empezará a ejecutar en el 2011 en Coclé. Aunado a esto, mantenemos nuestro compromiso con los hogares que a lo largo del país dan cariño y cuidados a los adultos mayores desamparados.

En el área de salud, continuamos dando apoyo a la Fundación Obsequio de Vida y en el 2010 se beneficiaron de intervenciones para solucionar afecciones cardiacas a 30 niños.

Este año participamos nuevamente como los patrocinadores principales de Niños Sanos, Niños Felices, jornada de operaciones de Estrabismo y Ptosis Palpebral que se llevó a cabo en Chitré y en la cual se intervinieron a 169 niños de todo el país.

560
sillas de ruedas fueron donadas este año

53
jóvenes son beneficiados por la Beca Mi Buen Vecino

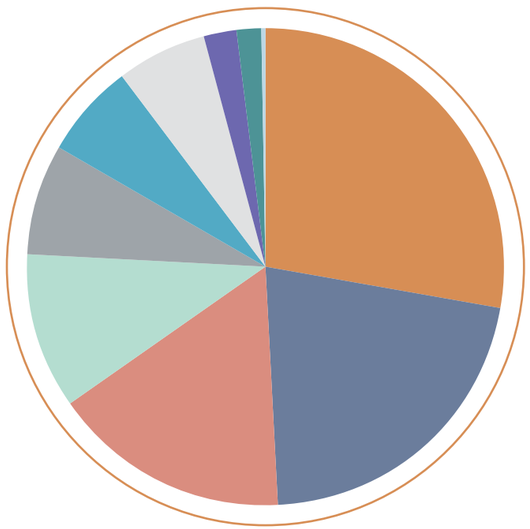
Dos organizaciones con las que trabajamos, Operación Sonrisa y la Asociación Panameña de Ayuda al Niño Quemado (APANIQUEM), unieron esfuerzos y por primera vez la jornada de Operación Sonrisa fue para atender pacientes con lesiones por quemaduras.

En autogestión, que es la forma de cambiar la actitud de paternalismo hacia emprendurismo, estamos trabajando con dos organizaciones, Casa Esperanza y el programa de Familias Emprendedoras que desde sus inicios en el 2006 ha promovido la micro empresa y la capacitación laboral para las familias de los niños que asisten al Centro de Samaria. Con este programa se han capacitado 151 micro emprendedores, de los cuales el 48% mantiene su negocio en la actualidad.

El otro programa es con Pro Artesanas, que mantiene los dos grupos de Cañazas y ha replicado esta experiencia en Buenos Aires en la Comarca Ngöbe Bugle. El mayor éxito de esta iniciativa ha sido su permanencia, ya que son áreas tan remotas que el mantener la productividad y lograr la comercialización, requiere de gran organización y esfuerzo.

Este informe recoge a grandes rasgos los programas a los cuales dedicamos mayores recursos, pero la gama de otras iniciativas, todas enfocadas en las áreas de gestión de la FSBV, es amplia y sería muy extenso puntualizarlas todas. Pero más extensa es la lista de todas esas personas que de forma anónima trabajan día a día en estas organizaciones para combatir el flagelo de la pobreza, el abandono y ofrecer desinteresadamente cualquier tipo de ayuda. A ellas nuestro más alto reconocimiento ya que su trabajo es el que hace que ese plato de comida llegue a las manos del niño, o que ese adulto mayor tenga las atenciones que requiere o que se realicen las intervenciones para los niños enfermos, o para ofrecer mejores oportunidades a quienes se quieren superar. En fin, son las organizaciones y su fuerza las que hacen posible que los recursos de la Fundación puedan llegar a manos de quien lo necesita.

EDUCACIÓN	820,018
ALIMENTACIÓN	641,898
SALUD	465,393
DISCAPACITADOS	313,584
OBRAS SOCIALES	231,160
ADULTOS MAYORES	189,600
HOGARES SUSTITUTOS	184,703
CALAMIDAD	60,000
AUTOGESTIÓN	50,000
MEDIO AMBIENTE	3,400
VIVIENDA	3,174
TOTAL	2,960,930



FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera
y Estado de Actividades

31 de diciembre de 2010

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

KPMG
Apartado Postal 816-1089
Panamá 5, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700
Fax: (507) 263-9852
Internet: www.kpmg.com

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Junta de Síndicos
Fundación Sus Buenos Vecinos

Hemos auditado y emitido nuestro informe por separado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, sobre los estados financieros de Fundación Sus Buenos Vecinos ("la Fundación") correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2010, de los cuales fueron extraídos el estado de situación financiera y el estado de actividades que se acompañan. En nuestro informe con fecha 27 de enero de 2011, hemos expresado una opinión sin salvedad sobre dichos estados financieros preparados por la administración de la Fundación.

En nuestra opinión, el estado de situación financiera y el estado de actividades adjuntos son consistentes, respecto de todo lo importante, con los estados financieros de los cuales fueron extraídos.

Para una mejor comprensión de la situación financiera de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2010, y de su desempeño financiero para el año terminado en esa fecha, y del alcance de nuestra auditoría, el estado de situación financiera y el estado de actividades que se adjuntan deberán leerse conjuntamente con los estados financieros completos, notas que comprenden un resumen de políticas contables significativas y otra información explicativa y nuestro informe de auditoría.

KPMG

27 de enero de 2011
Panamá, República de Panamá

KPMG, una sociedad civil panameña, y firma de la red de firmas miembro independientes de KPMG, afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera

31 de diciembre de 2010

(Cifras en Balboas)

	2010	2009
ACTIVOS		
Depósitos en bancos:		
A la vista y de ahorro	1,245,508	3,350,433
A plazo	3,370,598	453,171
Total de depósitos en bancos	4,616,106	3,803,604
Valores de inversión recibidos en donación	3,085,374	2,768,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	65,000	1,623
Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada	340	182
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
Total de activos	7,781,820	6,588,409
PASIVOS		
Cuentas por pagar	12,904	7,850
Total de pasivos	12,904	7,850
Activos netos	7,768,916	6,580,559

El estado de situación financiera fue extraído de los estados financieros completos que incluyen las notas informativas que son parte integral de los estados financieros.

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Actividades

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2010

(Cifras en Balboas)

	2010	2009
Ingresos:		
Donaciones recibidas	3,739,474	5,497,700
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	122,942	18,046
Dividendos recibidos	252,000	225,000
Otros ingresos	56,024	12,898
Total de ingresos	4,170,440	5,753,644
Egresos:		
Donaciones otorgadas	2,960,930	2,558,739
Gastos generales y administrativos	21,153	29,109
Total de egresos	2,982,083	2,587,848
Superávit de las actividades	1,188,357	3,165,796

El estado de actividades fue extraído de los estados financieros completos que incluyen las notas informativas que son parte integral de los estados financieros.

apoyo a iniciativas globales

comunicación de progreso (COP):

pacto global

Principios de Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

Compromiso:
En Banco General nos comprometemos con el respeto a los derechos humanos, pues consideramos que forma parte fundamental de la gestión de nuestros negocios y del correcto desarrollo de la sociedad. Promovemos el trato justo y equitativo en todas las relaciones con nuestros grupos de interés.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Buzón de correo electrónico del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, disponible para los colaboradores, en el que pueden enviar sus preocupaciones, sugerencias y preguntas con respecto a las políticas de responsabilidad social del banco.

Actividades:
En el 2010, continuamos promoviendo el bienestar social, la salud y la educación de nuestros colaboradores y sus familias a través de múltiples beneficios que mejoran su calidad de vida.

Aunado a esto, se capacitó al personal y los nuevos colaboradores que ingresan a la organización en el tema de responsabilidad social y el Código de Ética y Conducta, donde ellos repasaron los Valores del banco y conocieron sus responsabilidades, las de sus líderes, entre otros.

También se discutieron quejas y preocupaciones reportadas por los colaboradores informalmente, en el Comité de Responsabilidad Social y

Ética Empresarial, para buscar el mejoramiento continuo.

Desempeño:
Código de Ética y Conducta: En nuestro Código incorporamos temas que refuerzan nuestro compromiso con este principio (www.bgeneral.com).

Ver sección Ética Empresarial y Transparencia: Pág. 8
Ver sección Mirando hacia adentro: Recursos Humanos: Pág. 14

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, EC5, LA4, LA6, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14, SO5, PR1, PR2, PR8. Ver detalle en Pág. No. 66, 70, 71, 72.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Compromiso:
Nos comprometemos a no ser cómplices en abusos a los derechos humanos, cumpliendo con la política de Conozca a su Cliente y desarrollar nuestro negocio dentro del marco jurídico vigente, con la observación de los principios éticos. Además, escogemos a nuestros proveedores en base a su solvencia moral, experiencia y seriedad, asegurándonos que su negocio se desarrolle sin quebrantar los derechos humanos.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Buzón de correo electrónico del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, disponible para los colaboradores, en el que pueden enviar sus preocupaciones, sugerencias y preguntas con respecto a las políticas de responsabilidad social del banco.

Actividad:
En el 2010, un 50% del personal recibió capacitación en cuanto a la prevención del fraude por lavado de dinero, narcotráfico y financiamiento del terrorismo. Además, se continuó enviando cartas a nuestros proveedores, informando sobre nuestras políticas de responsabilidad social y lo que esperamos de ellos.

En el 2010 también se continuó reforzando nuestros estándares de Servicio al Cliente, que promueven Valores en la atención de nuestros clientes.

Desempeño:
Código de Ética y Conducta: En nuestro Código incorporamos temas que refuerzan nuestro compromiso con este principio (www.bgeneral.com).

Ver sección Ética y Transparencia: Pág. 8.
Ver sección Relación con los Proveedores: Pág. 24

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5. Ver detalle en Pág. No. 70, 71.

Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Compromiso:
Mantenemos un alto compromiso con el bienestar laboral de todos nuestros colaboradores. Sin embargo, Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promueven el derecho a la negociación colectiva.

Para ello, nos comprometemos a implementar iniciativas que buscan darle acceso a los colaboradores para expresar sus sentimientos, necesidades e ideas respecto a la organización, con respeto y libertad.

Sistemas:
- Código de Ética y Conducta: Capítulo VIII, Punto 2: Relación con los colaboradores. Pág. 13 (www.bgeneral.com)
- Realización de Encuesta de Clima Organizacional, una encuesta anónima
- Política de puertas abiertas en todos los niveles de la organización.

Actividad:
En el 2010 se realizó la Encuesta de Clima Organizacional, para conocer de forma anónima los sentimientos, opiniones y percepciones de los colaboradores.

Para dar vida a nuestra política de puertas abiertas, el Presidente del banco llevó a cabo desayunos semanales con colaboradores de todos los niveles de la organización. En ellos tienen la oportunidad de manifestar sus inquietudes y demás sentimientos hacia la organización.

Desempeño:
El último estudio de cultura se llevó a cabo en el año 2010.
Ver Pág. No. 15.

Conversatorios con la Alta Gerencia.
Ver Pág. No. 17.

Actividades que promueven el bienestar laboral de los colaboradores.
Ver las Pág. No. 16, 17, 18, 19.

Indicadores Relevantes del GRI: LA4, LA5, HR1, HR2, HR3, HR5, SO5.
Ver detalle en Pág. No. 69, 70, 71.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Compromiso:
Nuestra organización no apoya ni permite ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio. Promovemos prácticas que fomenten ambientes de trabajo agradables.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)

Actividad:
En el Código de Ética y Conducta expresamos nuestro compromiso por promover el bien practicando la no discriminación, trabajo forzado.

Nuestra gestión de los recursos humanos está orientada al desarrollo integral de nuestros colaboradores, promoviendo valores y prácticas de gestión que nos dan como resultado un excelente clima laboral.

Desempeño:
Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto2: Relación con Colaboradores. Ver en www.bgeneral.com.

Ver la sección Mirando hacia adentro: Recursos Humanos. Pág. No. 14.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR7, SO5. Ver detalle en Pág. No. 70, 71.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil

Compromiso:
Nuestra organización no permite bajo ninguna forma el trabajo infantil, al igual que ninguna actividad que se pueda o pretenda interpretar como apoyo a esta práctica.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Voluntariado Corporativo
- Fundación Sus Buenos Vecinos

Actividad:
En el Código de Ética y Conducta se incorporó como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, promover el bien aboliendo el trabajo infantil en nuestras relaciones laborales. Especificamos estos principios, denotando nuestro compromiso con los principios del Pacto Global.

También apoyamos a Casa Esperanza, organización sin fines de lucro cuyo objetivo es erradicar el trabajo infantil. El apoyo lo hacemos a través de nuestros voluntarios de Vecinos en Acción y a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Desempeño:
Código de Ética y Conducta. Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto2: Relación con Colaboradores. Ver www.bgeneral.com.

Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción. Para conocer el detalle de las actividades de los voluntarios en apoyo a Casa Esperanza. Ver Pág. No. 45.

Fundación Sus Buenos Vecinos. A través de la Fundación, participamos en el programa Becas Institucionales para niños, niñas y adolescentes de la comunidad de Samaria en el Distrito de San Miguelito en Panamá, en donde se benefician 200 niños que es la población oficial de ese Centro. Este aporte cubre la atención integral de los 200 niños que incluye alimentación, educación, salud, actividades recreativas. Bajo esta misma alianza se desarrolla el Proyecto Fortalecimiento de las Alternativas de Generación de Ingresos Familiares, a través del cual se benefician 73 familias en el Distrito de San Miguelito en Panamá. Con la implementación de pequeños negocios logran mejorar sus ingresos y por ende los niños de esas familias recurren a las calles.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR6, SO5. Ver detalle en Pág. No. 70, 71.

Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Compromiso:
Nuestras políticas de empleo están basadas en estrictos parámetros, basados en igualdad de oportunidades y enmarcados en rigurosos estándares de calidad académica, profesional y moral.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)

Actividad:
En nuestro Código de Ética y Conducta se expresa abiertamente nuestra política de empleo como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, la contratación con igualdad de oportunidades.

Desempeño:
Código de Ética y Conducta. Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto2: Relación con Colaboradores. Ver el documento completo en www.bgeneral.com.

Ver sección Mirando hacia adentro: Recursos Humanos. Pág. 14.

Indicadores Relevantes del GRI: LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, HR3, HR4, EC7, SO5. Ver detalle en Pág. No. 67, 69, 70, 71.

Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

Compromiso:
Sabemos que el tema ambiental es un tema que nos impacta a todos, por ello promovemos métodos preventivos con respecto a problemas ambientales dentro y fuera de nuestra organización.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social
- Programa de Consumo Responsable

Actividad:
Nuestra flota de automóviles, se maneja bajo un plan de mantenimiento preventivo el cual busca mantenerlos en excelentes condiciones y así disminuir su impacto ambiental.

En nuestro Código de Ética y Conducta, también se incluyó el tema ambiental en el que respaldamos acciones que busquen el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición.

En el año 2010 expandimos el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) incorporando el análisis del riesgo en nuestras transacciones crediticias. De esta forma, buscamos que nuestros clientes desarrollen mejores prácticas relacionadas al tema social y ambiental de sus proyectos.

Evidencia:
En la sección Apoyando la conservación del medio ambiente, está la medición de los resultados de estas iniciativas. Ver Pág. No. 30.

Código de Ética y Conducta
Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto 5: Relación con la Comunidad, Promoción del Desarrollo Sostenible y Conservación del Ambiente.
Ver www.bgeneral.com.

Indicadores Relevantes del GRI: EC2, EN18, EN26, EN30, SO5. Ver detalle en Pág. No. 67, 68, 71.

Indicadores del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño ambiental del GRI: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13. Ver detalle en Pág. No. 73.

Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Compromiso:
En búsqueda de minimizar nuestra huella ambiental, nos comprometemos a adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental en nuestras operaciones. En la búsqueda de generar valor, procuraremos promover estas iniciativas entre nuestros grupos de interés.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social
- Programa de Consumo Responsable

Actividad:
En el 2010 continuamos expandiendo nuestro programa de Consumo Responsable reciclando papel, cartuchos vacíos de tóner y tintas, periódicos, cartón, cartapacios, material electrónico, y plástico PET 1.

En el mes de junio, donamos 3,000 árboles en nombre de cada uno de nuestros colaboradores a la Fundación Natura, para reforestar áreas del a Cuenta Hidrográfica del Canal de Panamá.

Aunado a esto, lanzamos el programa Estrellas para la Conservación, en el que nuestros clientes pueden donar Estrellas acumuladas en su Visa Estrellas para donar árboles a la Fundación Natura. Por cada árbol donado, Banco General donará una y la Fundación Natura otro.

Desempeño:
En la sección Apoyando la conservación del medio ambiente, está la medición de los resultados de estas iniciativas. Ver Pág. No. 30.

Código de Ética y Conducta. Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto 5: Relación con la Comunidad, Promoción del Desarrollo Sostenible y Conservación del Ambiente. Ver el documento completo en www.bgeneral.com.

Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social. Ver más información en la página No. 35.

Indicadores Relevantes del GRI: EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN 24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30, SO5, PR3, PE4. Ver detalle en Pág. No. 67, 68, 69, 71, 72.

Indicadores del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño ambiental del GRI: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13. Ver detalle en Pág. No. 73.

Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Compromiso:
Reconocemos que empresa líder, tenemos un alto compromiso con nuestra sociedad. Por ello, fomentamos el desarrollo de sistemas que tomen en cuenta el impacto ambiental desde nuestro ámbito de influencia.

Sistemas:
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)
- Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social
- Programa de Consumo Responsable

Actividad:
Continuamos promoviendo el servicio para que nuestros clientes no impriman sus estados de cuenta, ahorrando papel y recursos innecesarios para ensobrarlos y llevarlos al correo.

Continuamos promoviendo en nuestros cajeros automáticos que los clientes no impriman el comprobante de transacción a menos que sea realmente necesario.

Además, incentivamos el uso de Banca en Línea para el ahorro de papel y recursos al momento de realizar consultas y transacciones bancarias.

Desempeño:
En la sección Apoyando la conservación del medio ambiente, se comparte más información sobre el alcance y avances de este sistema. Ver Pág. No. 30.

Código de Ética y Conducta
Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto 5: Relación con la Comunidad, Promoción del Desarrollo Sostenible y Conservación del Ambiente. Ver el documento completo en www.bgeneral.com.

Indicadores Relevantes del GRI: EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27, EN30, SO5. Ver detalle en Pág. No. 67, 71.

Indicadores del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño ambiental del GRI: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13. Ver detalle en Pág. No. 73.

Lucha contra la Corrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Compromiso:
Nos comprometemos a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Nuestros esfuerzos se harán llegando a todo nuestro ámbito de influencia. Este compromiso contra la corrupción lo expresamos abiertamente en nuestra Visión, Misión y Valores de la empresa, así como en nuestro Código de Ética y Conducta.

Sistemas (Políticas):
- Misión, Visión y Valores de la empresa (Disponible en www.bgeneral.com)
- Política plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta (Disponible en www.bgeneral.com)

Actividad:
En el 2010, capacitamos a un 87% del personal en temas de ética, específicamente el repaso de nuestro Código de Ética y Conducta y se revisaron y discutieron casos de corrupción que se han dado anteriormente dentro del banco.

El 100% de los nuevos colaboradores que ingresaron a Banco General en 2010 recibieron una capacitación y explicación de nuestro Código de Ética y Conducta, alcance e implicaciones.

Más del 50% del personal recibió capacitación sobre prevención de lavado de dinero, narcotráfico y financiamiento de terrorismo (en el 2009, ya otro 50% lo había recibido).

Nuestros ejecutivos participaron activamente en diferentes entidades reguladoras, asociaciones, gremios y demás, con influencia en nuestro mercado.

Continuamos comprometidos con el Gobierno Corporativo, gestionado a través de comités.

Desempeño:
En el Informe Social se comparten iniciativas relacionadas a este tema y los resultados obtenidos en algunas de ellas. Ver Pág. No. 4, 8, 9.

Indicadores Relevantes del GRI: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6. Ver detalle en Pág. No. 71, 72.

guía internacional:

los indicadores del global reporting initiative (GRI)

En este Informe Social, nuevamente incorporamos los indicadores de desempeño del GRI pues reconocemos que son una herramienta valiosa para la medición de los resultados en el desempeño económico, medioambiental y social.

Permiten ofrecer valiosa información, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los resultados o efectos de nuestra organización. A la vez, nos permiten comparar los avaces a través del tiempo.

En esta edición, hemos incorporado una línea básica de los indicadores de desempeño del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño ambiental. Desarrollado por el GRI en colaboración con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	13, 15, 24-25, 26-29, 40-50
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	35
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	46-52
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	15
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	24-25
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	PRINCIPAL	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	24-25
Desempeño económico	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	46-52
Desempeño económico	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	ADICIONAL	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	N/D
Desempeño ambiental	MATERIALES	PRINCIPAL	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	30-34
Desempeño ambiental	MATERIALES	PRINCIPAL	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/D
Desempeño ambiental	ENERGÍA	PRINCIPAL	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
Desempeño ambiental	ENERGÍA	PRINCIPAL	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N/D
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	30-34
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	30-34
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	30-34
Desempeño ambiental	AGUA	PRINCIPAL	EN8	Captación total de agua por fuentes.	N/D

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño ambiental	AGUA	ADICIONAL	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
Desempeño ambiental	AGUA	ADICIONAL	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	35
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	PRINCIPAL	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	35
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	34
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	35
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	30-34
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	N/A
Desempeño ambiental	PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	30-35
Desempeño ambiental	PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	33
Desempeño ambiental	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	35
Desempeño ambiental	TRANSPORTE	ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	32
Desempeño ambiental	GENERAL	ADICIONAL	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	PRINCIPAL	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	PRINCIPAL	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	14-15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	14-19
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	PRINCIPAL	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	N/A
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	PRINCIPAL	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	N/D

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	ADICIONAL	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	N/D
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	PRINCIPAL	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	18
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	18-19
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	ADICIONAL	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	PRINCIPAL	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	PRINCIPAL	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	8
Desempeño de Derechos Humanos	NO DISCRIMINACIÓN	PRINCIPAL	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	EXPLOTACIÓN INFANTIL	PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	4, 45, 47
Desempeño de Derechos Humanos	TRABAJOS FORZADOS	PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	4
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
Desempeño de Derechos Humanos	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	ADICIONAL	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	4
Desempeño de Sociedad	COMUNIDAD	PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	26-29, 40-50
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	8
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	13
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	8-9
Desempeño de Sociedad	POLÍTICA PÚBLICA	PRINCIPAL	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	N/D
Desempeño de Sociedad	POLÍTICA PÚBLICA	ADICIONAL	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. (Código de ética)	4
Desempeño de Sociedad	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	ADICIONAL	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	23
Desempeño de Sociedad	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	N/D
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	N/D
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	23

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	23
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	23
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ADICIONAL	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	20-24
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	COMUNICACIONES DE MARKETING	PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	23
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	COMUNICACIONES DE MARKETING	ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	23-24
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	N/D

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO AMBIENTAL

REFERENCIA	INDICADOR ACORDADO	PÁGINA
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	30-35
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	35
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	35
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	35
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	35
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	35
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	35
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	N/D
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	N/D
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	N/D
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	N/A
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	35
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	N/D

otra información sobre este informe

Cobertura del Informe

Este Informe incluye las siguientes empresas, en las que Banco General tiene control e influencia significativa:

- Cía. Istmeña de Seguros
- Empresa General de Seguros
- BG Valores, S.A.
- Oficinas de Representación de Banco General
- Banco General Costa Rica, S.A.

Se excluyen de este Informe Profuturo Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía, S.A. en la que tenemos una participación del 79%. Empresa General de Capital, S.A. y Petróleos Delta, S.A. , subsidiarias de Empresa General de Inversiones, también se excluyen del perímetro de cobertura de este Informe.

Perfil del Informe

- La información contenida en este Informe corresponde al año calendario del 2010.
- El Informe Social anterior corresponde al año calendario 2009.
- Nuestro ciclo de presentación de Informe Social es anual.
- Para consultas o conocer más sobre la labor social que realizamos, puede escribirnos a través del sitio web del Banco: www.bgeneral.com en la sección "Contáctenos" o llamando al 800-5000.

Verificación

Este Informe no contiene una verificación externa completa. En la sección Impulsando el desarrollo de la comunidad, Fundación Sus Buenos Vecinos, se incluye un Informe de Auditoría de KPMG (Panamá), auditores independientes.

La relación entre Banco General, S.A. o la Fundación Sus Buenos Vecinos con la firma de auditores externos KPMG en Panamá, es estrictamente profesional y basada en los más altos estándares de éticos.

EN LA PREPARACIÓN DE ESTE INFORME SE TRABAJÓ EN:

EDICIÓN
Fundación Sus Buenos Vecinos
Mercadeo
Recursos Humanos

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
Ají Pintao

FOTOGRAFÍAS
Tito Herrera / Istock

IMPRESIÓN
Por definir

FECHA DE EDICIÓN
Mayo, 2011

Este Informe será divulgado en los siguientes medios:

- Informe Social impreso: 2,000 ejemplares
- Sitio web de Banco General, S.A. : www.bgeneral.com

Publicaremos una versión resumida del presente Informe, con los aspectos más relevantes y será distribuida entre los diferentes grupos de interés.

Este Informe Social también se encuentra disponible en el sitio web del Pacto Global: www.unglobalcompact.org, como parte de nuestro compromiso por ser empresa firmante.

Con este Informe Social, Banco General cumple 8 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

INFORME SOCIAL 2010