



FUNDACIÓN SUS
BUENOS VECINOS



Banco General

2008

Informe Social | *Social Report*



ÍNDICE | Index

1. Mensaje del Presidente <i>Message from the Chairman</i>	01
2. Perfil de Banco General, S. A. <i>Overview - Banco General, S.A.</i>	05
3. Responsabilidad Social Empresarial en Banco General <i>Corporate Social Responsibility at Banco General</i>	09
4. Principales grupos de interés <i>Main stakeholders</i>	15
5. Impulsando el desarrollo de la comunidad <i>Promoting community development</i>	45
5.1 Voluntariado Corporativo: Vecinos en Acción <i>Corporate Volunteer Corps: 'Vecinos en Acción'</i>	47
5.2 Inversión Social: Fundación Sus Buenos Vecinos <i>Social Investment: 'Fundación Sus Buenos Vecinos'</i>	59
6. Apoyando iniciativas globales <i>Supporting global initiatives</i>	71
6.1 Comunicación de Progreso: Pacto Global <i>Communication on Progress (COP); Global Compact</i>	71
6.2 Guía Internacional: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad <i>International Guide: Global Reporting Initiative (GRI)</i>	81
7. Otra información sobre este informe <i>Other information about this report</i>	95



01

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Message from the Chairman

El año 2008 sacudió al mundo financiero con eventos de gran trascendencia. Durante el periodo se dio una impensable crisis de confianza que afectó las grandes economías y que repercutirá, en alguna medida, en el resto de la comunidad mundial. Si bien, esta situación puso en alerta al mundo empresarial, su repercusión en las clases más necesitadas es aún mayor.



Great events shook the financial world in 2008 amidst an unprecedented confidence crisis in most great economies that will undoubtedly trickle down to the rest of the world. Although the situation has sent alarm bells throughout the business world, the repercussions are greater among the world's poor.

En este escenario, se reafirma, y cobra más importancia que nunca, la responsabilidad social empresarial, pues, es a través del cumplimiento de las leyes, la transparencia, el trato justo a los colaboradores y la ética como las empresas generarán confianza, ampliarán su mercado y podrán responder a su razón de ser, que es producir ganancias para sus inversionistas, así como brindar bienestar a la comunidad, al país o a la región en donde operan.

Si bien, en nuestro país tuvimos un año con un buen crecimiento de 9.2%, aún tenemos grandes diferencias sociales, las cuales debemos solucionar a través del esfuerzo mancomunado del gobierno, la empresa privada, las organizaciones sin fines de lucro y la sociedad civil.

Para Empresa General de Inversiones, S.A., el año fue de muchos logros financieros y empresariales, pero esto ya lo hemos tratado en detalle en el Reporte Financiero. Desde el punto de vista de RSE también fue un año de muchos logros, durante el cual arraigamos aún más los principios éticos y valores que rigen la organización. Publicamos, distribuimos y divulgamos el Código de Ética y Conducta, y consolidamos el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.

Los programas con los diferentes grupos de interés continuaron y, en muchos casos, se fortalecieron. A través del Estudio de Cultura Organizacional, los colaboradores, quienes son la médula de la organización, compartieron su orgullo de trabajar en esta empresa. Esto nos estimula a buscar siempre las mejores prácticas para su crecimiento profesional y personal.

El voluntariado corporativo Vecinos en Acción es motivo de orgullo para la organización. Más de 1,500 colaboradores activamente participan en diversas labores sociales, haciendo grandes diferencias en la vida de niños con enfermedades de alto riesgo, aportando a la educación de quienes no tienen recursos, en proveer alimentos para los desnutridos y llevando alegría a niños hospitalizados.

La Fundación Sus Buenos Vecinos sigue creciendo y desempeñando un papel de agente catalizador para lograr el cambio en la vida de adultos mayores, niños, enfermos, personas con capacidades diferentes y quienes no tienen un hogar. Este año trabajamos con 189 organizaciones. Esta labor la podemos desarrollar gracias al apoyo incondicional de la Junta Directiva y de las organizaciones que con gran dedicación llevan adelante los programas.

Para la Fundación Sus Buenos Vecinos cada niño que salvamos de la desnutrición o que se sana de una enfermedad, cada atleta especial que logra una medalla o cada anciano que es cuidado con cariño son los que nos motivan a trabajar con más ahínco. Pues, es hoy que necesitan comer; es hoy que deben recibir educación; y, es hoy que merecen la oportunidad de una vida plena.

Desde el año 2001, cuando firmamos el Pacto Global, hemos estado evolucionando en el desarrollo de programas y en el fortalecimiento de iniciativas para respaldar los Principios del Pacto. Localmente, participamos de forma activa en la Red del Pacto Global Panamá, dado que estamos convencidos del impacto positivo de la aplicación de sus Principios en los negocios.

Tenemos un gran futuro por delante. Somos una organización sólida, de tradición por nuestros años pero joven por nuestros colaboradores, con valores arraigados, que siempre busca nuevas oportunidades para que nuestro éxito se extienda para el bienestar de la comunidad.

Against the backdrop of this scenario, the principle of corporate social responsibility gains importance. Only by complying with the law, being transparent, treating collaborators fairly, and acting ethically will companies be able to broaden their markets and be able to reaffirm their 'raison d'être', which is to generate profits for shareholders and thereby spread wellbeing throughout the community, country, or region in which they operate.

Despite its excellent GDP growth rate of 9.2%, our country remains bogged by great social differences that must be solved through the joint efforts of government, private business, non-profit organizations, and civil society.

The year was a good one for Empresa General de Inversiones, S.A., with many financial and corporate achievements which we cover in detail in this year's Financial Report. From the perspective of CSR, it was also a year of achievement during which we further embedded the ethical principles and values that rule our organization. We published, distributed, and divulged the Code of Ethics and Conduct and consolidated the Committee for Business Ethics and Corporate Social Responsibility.

The programs involving our various stakeholders continued and, in many cases, grew. As the heart of the organization, our collaborators used the avenue of the Organizational Culture Study carried out this year to express their pride in working in this company. This encourages us to continue implementing the best practices in support of their personal and professional growth.

Our corporate volunteer corps 'Vecinos en Acción' is a cause for pride for the entire organization; over 1,500 collaborators actively participate in various social activities and are making huge differences in the quality of life of children by attending to those afflicted with high-risk diseases, assisting those who lack the means for an education, feeding the malnourished, and bringing joy to those who are hospitalized.

Our foundation, 'Fundación Sus Buenos Vecinos' continues to grow and act as a catalyst in achieving life changes for elderly adults, children, sick persons, persons who are differently-abled, and those who are homeless. This year we have been able to work alongside 189 organizations thanks to the unwavering support of our Board of Directors and of the organizations that devotedly execute the programs.

For the Foundation, every child we save from malnutrition or disease, every special athlete who earns a medal, or every elderly adult that is being taken care of with affection is what drives us to work ever more enthusiastically. Today is the day they need, today is the day they must receive an education, today is the day when they deserve the opportunity of living a full life.

Since 2001, when we signed the United Nations Global Compact, we have made great strides in program development and strengthened initiatives in support of the Compact's Principles. We are also actively involved in the Global Compact Network at the local level, as we are convinced of the positive impact of applying its principles to business.

We have a great future ahead of us. We are a strong organization, traditional because of our record, but young because of our collaborators, with ingrained values, always looking out for new opportunities to grow our success so it may be extended for the good of the community.


Federico Humbert Presidente / Chairman



02

PERFIL DE BANCO GENERAL, S.A.

Overview - Banco General, S.A.



Perfil de Banco General, S.A.

Overview - Banco General, S.A.

Servicios:

Services:

Financieros / Seguros

Financial / Insurances

Fecha de fundación:

Date founded:

Abril / April, 1955

Dimensiones de la empresa:

Company scope:

Total de activos al 31 de diciembre de 2008

Total assets as of December 31, 2008

\$7,907,570,386

Patrimonio

Capital

\$1,004,690,353

Casa Matriz:

Headquarters:

Panamá / Panama

Oficinas en Panamá:

Offices in Panama:

60 sucursales / branches

19 autobancos / drive-through services

2 autobancos independientes / independent drive-throughs

2 centros de préstamos / loan centers

Oficinas regionales:

Regional offices:

Subsidiaria:

Subsidiary:

Banco General Costa Rica, S.A.

Oficinas de representación:

Offices of representation:

Colombia

México

El Salvador

Nicaragua

Guatemala

Cambios significativos 2008:

Major changes in 2008:

- Consolidación de operaciones de Banco General Costa Rica, S.A.

Consolidated the operations of Banco General Costa Rica, S.A.

- Apertura de 4 sucursales: Coronado, Sabanitas, Aguadulce y Boulevard El Dorado

Opened 4 new branches: Coronado, Sabanitas, Aguadulce and Boulevard El Dorado

- Renovación del Código de Ética y Conducta

Launched new Code of Ethics and Conduct

- Conformación del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial

Created the Committee on Social Responsibility and Corporate Ethics

- Inicio de la implementación del Proyecto de Riesgo Social y Ambiental

Began implementing the Social and Environmental Risk Project

- Implementación del Programa de Consumo Responsable

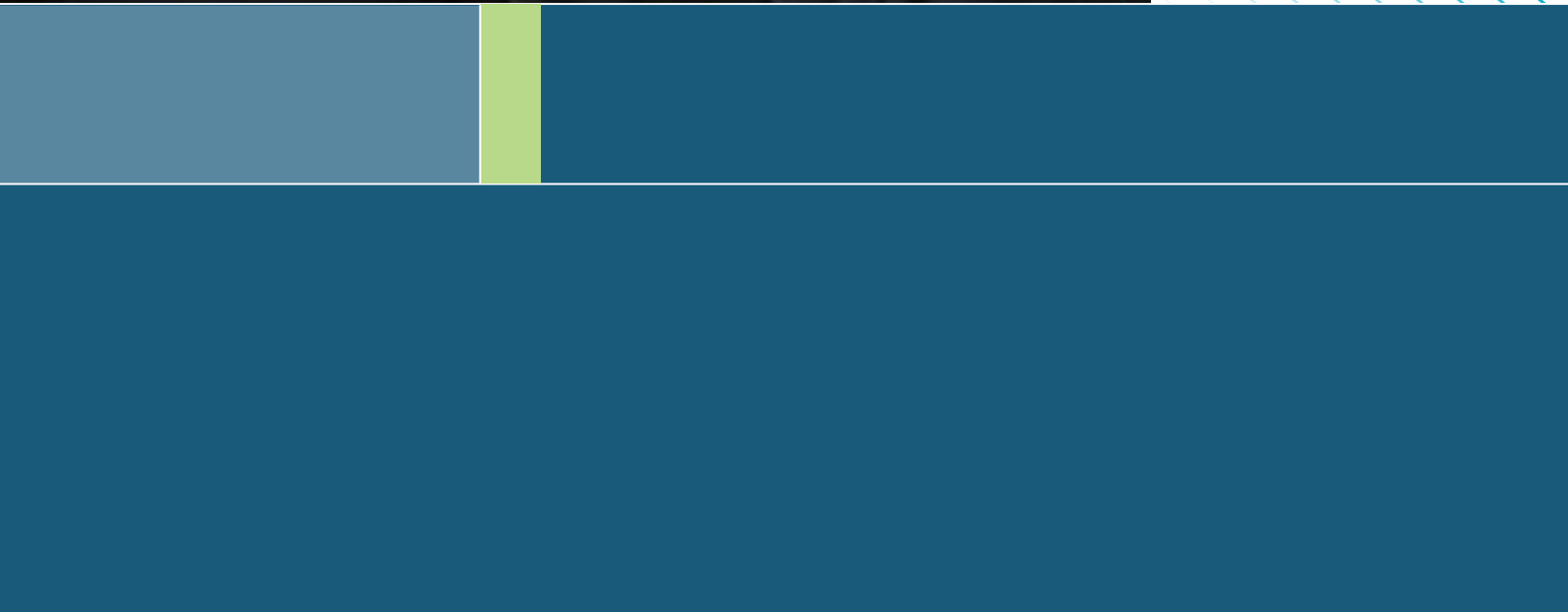
Began implementing the Responsible Consumption Program

Subsidiarias: <i>Subsidiaries:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • BG Investment • Finanzas Generales • BG Trust • Wall Street Securities, S.A. • Overseas Capital Markets y sus subsidiarias • Cía. Istmeña de Seguros • Empresa General de Seguros • Banco General Costa Rica, S.A. • Profuturo (79%) • Processing Center (49%)
Fuerza laboral: <i>Work force:</i>	2,958
Base de clientes: <i>Client base:</i>	385,541
Productos: <i>Products:</i>	14
Servicios: <i>Services:</i>	21
Calificaciones desde 1997: <i>Ratings:</i>	Grado de Inversión Internacional por las agencias Standard & Poor's (BBB-) y Fitch Ratings (BBB) <i>International Investment Grade by rating agencies Standard & Poor's (BBB-) and Fitch Ratings (BBB)</i>
Acuerdos: <i>Agreements:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pacto Global de las Naciones Unidas, 2001 <i>United Nations Global Compact 2001</i> • Pacto Ético Empresarial, 2003 <i>Corporate Ethics Pact, 2003</i> • Convenio de Cooperación con el Ministerio de Educación para la realización del proyecto Escuela-Empresa <i>Cooperation agreement with the Education Ministry for the project School-Business</i>
Premios: <i>Awards:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • "Mejor Banco en Panamá": Global Finance (2002, 2003, 2004, 2008) <i>"Best Bank in Panama": Global Finance (2002, 2003, 2004 and 2008)</i> • "Mejor Banco en Panamá": Euromoney (2002, 2003, 2004, 2007 y 2008) <i>"Best Local Bank": Euromoney (2002, 2003, 2004, 2007 and 2008)</i> • "Mejor Banco en Panamá": Latin Finance (2007 y 2008) <i>"Best Bank of Panama": Latin Finance (2007 and 2008)</i> • Puesto #9 dentro de los 25 mejores bancos en América Latina: América Economía. Rankeado #1 en Panamá (2006) <i>Number 9 spot in the 25 best banks in Latin America: América Economía, ranked #1 in Panama. (2006)</i> • "Banco del Año" en Panamá: The Banker (2008) <i>"Bank of the Year" in Panama: The Banker (2008)</i> • Primer Puesto de las "50 Mejores Empresas de Panamá": Revista Wise'nvest (2008) <i>First place among the "50 Best Companies of Panama": Wise'nvest Magazine (2008)</i>
Fundación: <i>Foundation:</i>	Fundación Sus Buenos Vecinos, 1996
Voluntariado corporativo: <i>Corporate volunteer corps:</i>	Vecinos en Acción, 2001



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN BANCO GENERAL

Corporate Social Responsibility at Banco General



Avances en RSE

Progress made with respect to CSR

Durante el año 2008, reforzamos aún más nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial al renovar y ampliar nuestro Código de Ética y Conducta. Incorporamos nuestra relación con nuestros diferentes grupos de interés, profundizando aún más el sentido ético que nos caracteriza.

Sabemos que un documento tan importante debe ir acompañado de acciones importantes, por ello, implementamos el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, cuyo objetivo primordial es atender los temas éticos de la organización y generar recomendaciones dirigidas a fortalecer la transparencia en nuestros negocios.

Este nuevo Comité está formado por un equipo multidisciplinario de profesionales y es liderado por el Presidente de la Junta Directiva. Esto es una muestra del compromiso de la organización, desde la más alta dirección, con la responsabilidad social empresarial.

Todas las decisiones en nuestra organización están basadas en valores fuertemente arraigados y claramente enmarcados en nuestra Visión, Misión, Valores y en el Código de Ética y Conducta.

Durante el año 2008 se hizo una encuesta en Panamá para elaborar un ranking de las 50 mejores empresas basándose en doce atributos que debe tener una empresa. Este estudio, para el cual fueron entrevistados 100 de los más importantes empresarios de la plaza, fue realizado por la revista Wise'nvest y Banco General obtuvo el primer lugar.

De los doce atributos, obtuvimos el mayor puntaje en cinco de ellos: ética y transparencia en sus negocios, solvencia económica y financiera, calidad de la administración, responsabilidad social empresarial, trayectoria y permanencia en el país. Luego de más de 53 años, es una gran satisfacción confirmar, una vez más, que nuestros esfuerzos por ser socialmente responsables son percibidos y reconocidos por la comunidad en general.

In 2008 we made greater efforts to boost our commitment to corporate social responsibility by renewing our Ethics and Conduct Code and broadening its scope by incorporating within its sphere of action our relations with the various stakeholders with which we interact, thereby deepening the ethical values that characterizes us.

Furthermore, as a way of acknowledging that such an important document must be accompanied by other relevant measures, we have created the Committee on Social Responsibility and Business Ethics with the twin goals of handling ethics issues arising within the organization and generating commendations on ways to strengthen business transparency.

This new Committee is formed by a multi-disciplinary team of professionals under the leadership of the Chairman of the Board. This is an indication of how committed the organization is, from senior management on down, to corporate social responsibility.

Decisions made within our organization are based on our values and clearly framed within the confines of our Vision, Mission, Values, and Code of Ethics and Conduct.

In 2008 a poll was taken to rank the country's top 50 companies on the basis of twelve key attributes. One hundred of the top business men and women were interviewed by the publication Wise'nvest and the result was that Banco General was selected as the number one company.

The Bank ranked the highest in five of the twelve attributes: ethics and transparency in the conduct of business, economic and financial solvency, quality of management, corporate social responsibility, and track record and permanence in the country. After 53 years of hard work, it is hugely satisfying to see how the community in general perceives and recognizes us for our efforts at being socially responsible.

Visión

Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente y compromiso permanente con la comunidad.

Misión

- Servir con excelencia al cliente y satisfacer todas sus necesidades financieras.
- Cumplir con nuestro compromiso ético.
- Con entusiasmo y dedicación, trabajar en equipo y promover nuevas ideas.
- Maximizar el retorno a la inversión.

Valores

- La honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral son la base de nuestras actuaciones.
- Conocer al cliente es nuestra responsabilidad.
- El respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales.
- Preservamos nuestra reputación y fortalecemos una imagen corporativa intachable.
- Nos comprometemos con la comunidad y con el desarrollo integral del país.

Código de Ética y Conducta

Por lo extensivo de su contenido, lo tenemos a disposición en nuestra página web: www.bgeneral.com.

Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo busca garantizar la toma de decisiones basadas en prácticas y parámetros establecidos para el bienestar de la organización. Regula la relación entre la Junta Directiva, la administración del negocio y los accionistas.

En nuestra organización, la estructura está basada en comités con roles claramente definidos. A continuación, información de los principales comités:

Vision

We are a leading corporation recognized for its solidity, ethical conduct, innovation, dedication to its client, and permanent commitment to the community.

Mission

- *To serve our clients with excellence and satisfy all of their financial needs.*
- *To fulfill our ethical commitments.*
- *To champion teamwork and promote new ideas enthusiastically and with dedication.*
- *Maximize the return on investment.*

Values

- *Honesty, integrity, confidentiality, and moral solvency are the cornerstones of our actions.*
- *It is our responsibility to get to know our client.*
- *Respect, fair and equitable treatment form the basis of our labor relations.*
- *We preserve our reputation and reinforce an irreproachable corporate image.*
- *We remain committed to the community and to our country's integral development.*

Code of Conduct and Ethics

We invite you to access this detailed document through our web page: www.bgeneral.com.

Corporate Governance

Our Corporate Governance is structured to ensure that decision-making is done on the basis of those practices and parameters that have been established for the general welfare of the entire organization. The structure regulates the relationship among the Board of Directors, management, and shareholders.

Our organization is structured into committees having clearly defined roles. The chart below provides information regarding the Bank's main committees:

Gobierno Corporativo | Corporate Governance

Comité Committee	Miembros Members
Crédito de la Junta Directiva <i>Board of Directors', Credit</i>	Siete directores principales que no sean miembros de la administración. <i>Seven senior directors who are not members of Management.</i>
Auditoría de la Junta Directiva <i>Board of Directors', Audit</i>	Tres Directores de la Junta Directiva y una persona independiente. <i>Three members of the Board of Directors and an independent person.</i>
Compensación <i>Compensation</i>	Miembros nombrados por la Junta Directiva. <i>Members designated by the Board of Directors.</i>
Estrategia <i>Strategy</i>	El Presidente y dos Directores de la Junta Directiva. <i>The Chairman and two Board Directors.</i>
Ejecutivo <i>Executive</i>	Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General, los Vicepresidentes Ejecutivos (VPE) de Negocios, Finanzas, Soporte e Internacional y Vicepresidentes (VP). <i>The Executive Vice-President and General Manager; the EVPs of Finance, Support, and International, and the Vice-Presidents (VPs).</i>
Recursos Humanos <i>Human Resources</i>	Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General, los Vicepresidentes Ejecutivos (VPE) de Negocios, Finanzas y Soporte, VP de Recursos Humanos y los VPA de Recursos Humanos (Gestión, Control y de Capacitación). <i>The Executive Vice-President and General Manager; the EVPs of Administration, Finance, and Support, and the Associate Vice- Presidents (AVPs) of Human Resources (Management, Control, and Training).</i>
Crédito Ejecutivo <i>Management, Credit</i>	Grupo A: VPE y Gerente General, y los VPE de Negocios, Finanzas e Internacional. Grupo B: VP y VPA de las áreas de Negocios. Grupo C: VP y VPA de Riesgo. <i>Group A: the EVP and General Manager, and the EVPs of Business, Finance, and International Group B: the VPs and AVPs of the Business areas. Group C: the VP and AVP of Risk.</i>
Riesgo - Crédito <i>Credit - Risk</i>	VPE y Gerente General, los VPE de Negocios, Finanzas e Internacional, el Vicepresidente Asistente (VPA) de Asesoría Legal, VP de Riesgo, Vicepresidente Asistente de Riesgo, los VP y VPA de las áreas de Negocios. <i>The EVP and General Manager; the EVPs Finance and International; the Assistant Chairman (AC) Legal Counsel; VP of Risk; Assistant VP of Risk; and the VPs and AVPs of the Business areas.</i>
Riesgo Operacional <i>Operational Risk</i>	VPE y Gerente General, los VPE de Negocios, Finanzas, Soporte e Internacional, VP de Riesgo, VP Cumplimiento, VPA de Auditoría y VPA de Riesgo. <i>The EVP and General Manager; the EVPs of Business, Finance, Support and International; the VP of Risk; the VP of Compliance; the AVP of Audit; and the AVP of Risk.</i>
Activos y Pasivos <i>Assets and Liabilities</i>	VPE y Gerente General, los VPE de Negocios, Internacional y el de Finanzas, VP de Riesgo y el VP de Tesorería. <i>The EVP and General Manager; the EVPs of Business, International, and Finance; the VPs of Risk and Treasury.</i>

Compromiso con iniciativas externas

En el 2008 iniciamos el proceso de incorporar el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, el cual responde a nuestros principios como empresa socialmente responsable y nos alinea con las entidades financieras multilaterales. En la sección Apoyando la conservación del medio ambiente de este Informe, podrá encontrar información más detallada al respecto.

Igualmente reiteramos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, siendo la primera empresa firmante en Panamá desde el año 2001. Nuestro compromiso con la ética y los valores lo validamos al firmar el Pacto Ético Empresarial de Panamá en el año 2003.

Commitment to external initiatives

In 2008, we initiated the process of incorporating the Social and Environmental Risk Management System, in accordance with our principles as a socially responsible organization and aligning ourselves with the multilateral financial entities. You can find more information on this subject in the section titled Supporting environmental conservation.

Also, we reiterate our commitment to the United Nations Global Compact, which we were first to sign in Panama in 2001. We also validate our commitment to ethics and values, by signing the Business Ethical Compact of Panama in 2003.

Nuestro personal ejecutivo también se distingue en el mercado, a través de su participación activa en reconocidas instituciones, asociaciones y gremios en Panamá.

Our executives are well known throughout the industry for their active role in some of Panama's most relevant institutions, associations and guilds.

Asociación, gremio, institución <i>Association, Trade organization, institution</i>	Ejecutivo <i>Executive</i>	Relación <i>Relation</i>
Asociación Bancaria de Panamá <i>Panama Banking Association</i>	Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad <i>Vice-President Compliance and Security</i>	Director, Secretario <i>Director, Secretary</i>
Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA) <i>Association for the Audit and Assistant Control of Information Systems</i>	Vicepresidente Asistente de Riesgo <i>Vice-President Risk</i>	Miembro del Comité Internacional <i>Member of the International Committee</i>
Asociación Panameña de Aseguradoras <i>Panama Association of Insurance Companies</i>	Gerente General de Empresa General de Seguros <i>General Manager of Empresa General de Seguros</i>	Director <i>Director</i>
Asociación Panameña de Crédito <i>Panama Credit Bureau</i>	Vicepresidente Asistente de Riesgo <i>Assistant Vice-President Risk</i>	Presidente saliente <i>Departing Chairman</i>
Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa <i>Panama Businessmen Association</i>	Vicepresidente de Administración <i>Vice-President Administration</i>	Socio <i>Member</i>
	Vicepresidente Asistente de Banca de Inversión <i>Assistant Vice-President Investment Banking</i>	Socio <i>Member</i>
	Vicepresidente Asistente de Crédito Corporativo <i>Assistant Vice-President Corporate Credit</i>	Socio <i>Member</i>
Bolsa de Valores de Panamá <i>Panama Trade Exchange</i>	Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional <i>Executive Vice-President International Banking</i>	Director <i>Director</i>
	Vicepresidente Asistente de Planificación y Gestión <i>Assistant Vice-President Planning and Administration</i>	Director, Secretario <i>Director, Secretary</i>
	Vicepresidente Asistente de Banca de Inversión <i>Assistant Vice-President Investment Banking</i>	Director suplente <i>Director substitute</i>
	Vicepresidente de Tesorería e Inversiones <i>Vice-President Treasury and Investments</i>	Director <i>Director</i>
Central Latinoamericana de Valores (Latinclear) <i>Latin American Clearance Exchange (Latinclear)</i>	Vicepresidente de Operaciones Financieras y MIG <i>Vice-President Financial Operations and MIG</i>	Presidente <i>Chairperson</i>
	Vicepresidente Asistente de Operaciones de Tesorería e Inversiones <i>Assistant Vice-President Treasury Operations and Investments</i>	Director suplente <i>Director substitute</i>
Comisión de Automatización Bancaria (Asociación Bancaria de Panamá) <i>Commission on Banking Automation (ABP)</i>	Vicepresidente Ejecutivo de Soporte <i>Executive Vice-President Support</i>	Director <i>Director</i>
Comisión de Comercio Exterior (Asociación Bancaria de Panamá) <i>Commission on Foreign Trade (ABP)</i>	Gerente Ejecutiva de Operaciones Financieras y MIG <i>Executive Manager Financial Operations and MIG</i>	Presidente <i>Chairperson</i>
Comité de Enlace con la Superintendencia (Asociación Bancaria de Panamá) <i>Commission on Liaison with the Office of the Banking Superintendent Committee (ABP)</i>	Vicepresidente Asistente de Riesgo <i>Assistant Vice-President Risk</i>	Miembro <i>Member</i>
Comisión de Usuarios SWIFT (Asociación Bancaria de Panamá) <i>SWIFT Users' Committee (ABP)</i>	Gerente de Comercio Exterior <i>Manager Foreign Trade</i>	Vicepresidente <i>Deputy Chairperson</i>
Instituto de Gestión de Proyectos <i>Project Management Institute</i>	Vicepresidente Asistente de Tecnología <i>Assistant Vice-President Technology</i>	Vicepresidente de Finanzas <i>Vice-President Finances</i>
Red del Pacto Global Panamá <i>Global Compact Network Panama</i>	Vicepresidente Ejecutivo de Soporte <i>Executive Vice-President Support</i>	Director <i>Director</i>
Telered (Sistema Clave de Panamá) <i>Telered (Panama 'Clave' ATM System)</i>	Vicepresidente Ejecutivo de Soporte <i>Executive Vice-President Support</i>	Director, Vicepresidente <i>Director, Deputy Chairperson</i>
	Vicepresidente de Negocios <i>Vice-President Business</i>	Director suplente <i>Director substitute</i>



04

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

Main stakeholders



Accionistas
Colaboradores
Clientes
Proveedores
Comunidad
Entidades reguladoras

Shareholders
Employees
Clients
Suppliers
Community
Regulatory agencies

Confianza en nuestra gestión: Relación con los Accionistas

Trust in our management: Relations with our shareholders

En nuestro país contamos con un Centro Bancario Internacional con más de 80 bancos en la plaza. La competencia por estar entre los mejores representa un reto constante. Ya han pasado más de 53 años desde que abrimos nuestras puertas, ofreciendo productos y servicios de calidad a través del mejor equipo humano de la plaza.

Todos estos años han estado marcados por la confianza de nuestros accionistas en la gestión del negocio, reforzada por los excelentes resultados, no solamente desde el punto de vista financiero sino también de gestión humana, ética y tecnológica.

La gestión financiera se puede validar con la calificación de grado de inversión internacional con que contamos desde 1997. Esto nos convierte en el único banco de capital privado panameño en obtenerla y ratificarla en forma consecutiva.

Panama plays host to an International Banking Center that has over 80 banks, and we are therefore constantly challenged to compete and remain among the best banks in the country. It is now over 53 years since we opened our doors, offering quality products and services through the best human team in the market.

Throughout these years we have enjoyed our shareholders' trust in the way we manage the business, which is evident to them in our excellent results, not only financially speaking, but also in terms of human resource management, ethics, and technology.

Our financial expertise is validated by the international investment grade we have held since 1997, the only Panamanian private capital bank to earn and retain these grades continuously.

Casas calificadoras	Calificación
Standard & Poor's	BBB -
Fitch Ratings	BBB

Rating agencies	Rating
Standard & Poor's	BBB -
Fitch Ratings	BBB

Contamos con diferentes canales a través de los cuales nuestros accionistas son constantemente informados sobre los resultados de las operaciones de la empresa.

Our shareholders are kept informed of the bank's operations through various communications channels:

Canales de comunicación	Communications channels
<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de internet: www.bgeneral.com • Cartas trimestrales del Presidente de la Junta Directiva • Reporte Anual • Política de puertas abiertas con los accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet portal: www.bgeneral.com • Quarterly letters from the Chairman of the Board of Directors • Annual Report • Open door policy

La oficina corporativa atiende con prontitud las solicitudes de los accionistas y el personal se distingue por su profesionalismo. La Junta General de Accionistas de Empresa General de Inversiones, que posee el 61% de las acciones de Grupo Financiero BG, se llevó a cabo el 27 de marzo de 2008. En el año 2009, se realizará por primera vez la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG.

Contamos con la confianza de más de 600 accionistas de Grupo Financiero BG, empresa dueña del 100% de Banco General, S. A. y subsidiarias.

The professional staff at our corporate office promptly processes all requests made by shareholders. The last meeting of Empresa General de Inversiones, which holds 61% of the shares of Grupo Financiero BG, was held on March 27, 2008. The first General Shareholders' Meeting of Grupo Financiero BG will be held in 2009.

Grupo Financiero BG keeps the trust of over 600 shareholders because of its excellent results.

Junta Directiva - Grupo Financiero BG

Board of Directors - BG Financial Group

Presidente / President

Federico Humbert

Tesorero / Treasurer

Stanley A. Motta

Directores / Directors

Ricardo A. Arias A.
Fernando Cardoze
Emanuel González Revilla J.
Juan Raúl Humbert
Alberto Motta C.
Felipe Motta
Osvaldo Mouynés
Francisco Salerno

Vicepresidente / Vicepresident

Emanuel González Revilla J.

Secretario / Secretary

Raúl Alemán Z.

**Ya han pasado más de 53 años
desde que abrimos nuestras puertas,**
ofreciendo productos y servicios de
calidad a través del mejor equipo
humano de la plaza.

It is now over 53 years since we opened our doors, offering quality products and services through the best human team in the market.

Mirando hacia dentro: Recursos Humanos

Looking inward: Human Resources

Luego de un proceso de integración tan importante como el ejecutado en el año 2007, podemos decir con mucho orgullo que todas las iniciativas que se desarrollaron tuvieron un efecto positivo en nuestro capital humano. Durante el año 2008 logramos consolidar nuestras operaciones y nuestra cultura organizacional. Nuestro personal lo conforma el mejor equipo humano, con una visión única y clara de hacia dónde queremos llegar como negocio.

Having successfully undertaken a key integration process in 2007, we are proud to report that all initiatives have positively influenced our human capital. Throughout 2008 we have been able to unite our operations and organizational culture. This team is the best and its members share our unique and clear view of where we want to drive our Business.

Al cierre del 2008, nuestros indicadores de gestión humana han dado resultados muy saludables. La composición de nuestro capital humano está basada en estrictos principios de igualdad de oportunidad, tanto en nuestras políticas como en nuestro Código de Ética y Conducta, enmarcados en rigurosos estándares de calidad académica, profesional y moral. Promovemos el bien de todos, sin preconceitos de origen, raza, sexo, color, edad, credo y cualquier otra forma de discriminación, trabajo forzado o infantil.

At the end of 2008, our human resource structure remains robust. The composition of our labor force is based on strict principles of equality of opportunity in our policies as well as in our Code of Ethics and Conduct, framed within rigorous standards of academic, professional and moral merits. We promote the well being of everyone, without judgment of origin, race, gender, color, age, religion or any other form of discrimination, forced or child labor.

Composición de la fuerza laboral

Banco General y sus subsidiarias: Compañía Istmeña de Seguros, Empresa General de Seguros, Wall Street Securities, Oficinas de Representación y Banco General Costa Rica, S. A.

Labor force composition

Banco General and its subsidiaries: Cía. Istmeña de Seguros, Empresa General de Seguros, Wall Street Securities, Representative Offices, and Banco General Costa Rica, S. A.

Recursos Humanos | Human Resources

Indicador Indicator	2007	2008
TOTAL DE COLABORADORES <i>Total number of collaborators</i>	2,553	2,980
Mujeres / Women	67%	68%
Hombres / Men	33%	32%
Colaboradores por contrato temporal / Collaborators with temporary contracts	n/d	22
Colaboradores por contrato permanente / Collaborators with permanent contracts	n/d	2,958
EDAD PROMEDIO <i>Average age</i>	35 años	36 años
Colaboradores con edad inferior al promedio <i>Collaborators under the average</i>	53%	57%
Colaboradores con edad superior al promedio <i>Collaborators above the average</i>	47%	43%
PROMEDIO DE AÑOS DE SERVICIO <i>Average service years</i>	8.1 años	6 años
Colaboradores con menos años de servicio del promedio <i>Collaborators under the average</i>	56%	59%
Colaboradores con más años de servicio del promedio <i>Collaborators above the average</i>	44%	41%
ÍNDICE DE ROTACIÓN <i>Turnover rate</i>	19.5%	12.1%
PARTICIPACIÓN EN LAS UTILIDADES PARA LOS COLABORADORES <i>Collaborators' participation in profits</i>	\$9,850,000	\$11,601,571
TRANSFERENCIAS POR POSICIÓN <i>Position transfers</i>	n/d	393
DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES <i>Distribution of collaborators, per location</i>		
República de Panamá <i>Republic of Panama</i>	n/d	2,926
Otros países <i>Other countries</i>	n/d	54
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS* <i>The relationship of average salaries between genders*</i>		
Salario mensual promedio del personal femenino <i>Average monthly salary, female personnel</i>	n/d	\$1,287
Salario mensual promedio del personal masculino <i>Average monthly salary, male personnel</i>	n/d	\$1,479
Variación mensual <i>Monthly Variation</i>	n/d	\$192
RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ (DONDE DESARROLLAMOS OPERACIONES FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS) <i>Relationship with minimum wage in Panama (where we carry out significant financial operations)</i>		
Salario mínimo pagado en Banco General, S.A. <i>Minimum wage paid in Banco General, S.A.</i>	n/d	\$450
Salario mínimo de la República de Panamá** <i>Minimum wage in Panama**</i>	n/d	\$326.56
% pagado por encima del salario mínimo legal <i>% paid about minimum legal wage</i>	n/d	38%

* Contempla salario + gasto de representación.

** Según Decreto Ejecutivo No.46 del 11 de diciembre de 2007. Sobre el salario mínimo en todo el territorio nacional. Actividad económica: intermediación financiera para la región #1. Calculado a \$1.57 x hora, 26 días laborables al mes de 8 horas cada uno.

* Contemplates salary plus expense account.

** According to executive decree No.46 of December 11 of 2007. Over minimum wage in the country. Economic Activity: financial service for the region #1. Calculated \$1.57 per hour, 26 working days 8 hours each.

Procuramos el crecimiento de nuestro personal, pues reconocemos el esfuerzo de su trabajo. Por ello, durante el año 2008, se dieron 393 promociones, lo que equivale a que el 13% del personal recibió un ascenso o cambio de posición.

La retroalimentación sobre el desempeño es clave para el desarrollo y crecimiento de todo profesional. En el año 2008 implementamos una nueva herramienta para la evaluación del desempeño y al finalizar el año, contamos con 2,815 colaboradores evaluados. Esto representa el 94.4% de todos los colaboradores.

Sabemos que nuestro capital humano es la columna vertebral de nuestro negocio, es el motor que da vida a todos nuestros objetivos estratégicos. Por ello, conocer sus sentimientos hacia la organización es vital.

En el 2008 efectuamos nuevamente el Estudio de Cultura Organizacional, que había sido realizado por última vez en el año 2006. Los resultados obtenidos son el reflejo de una administración integral del recurso humano.

El estudio fue realizado a través de la empresa Ipsos Panamá, utilizando el Modelo de Jerarquía OCA®. La herramienta fue aplicada de forma electrónica y estuvo disponible durante un día y medio. A continuación los resultados más relevantes del estudio:

Since our staff works hard, we strive to encourage their professional growth: in 2008 we promoted and/or rotated a total of 393 collaborators, or 13% of our entire staff.

Based on our belief that feedback is essential in order to develop and grow professionally, in 2008 we implemented a new performance review tool. By the end of the year we had evaluated 2,815, or 94.4% of all collaborator.

For the first time since 2006, in 2008 we undertook a Organizational Culture Study as a means of listening to our collaborators - the backbone of our operations and the heart that pumps life into our vital strategic goals – and of being vitally appraised of their opinions.

The study was carried out by Ipsos Panamá using the electronic OCA® Hierarchical Tool. This online tool was made available to all staff during a period of one and a half day.

As can be observed from the overall study results outlined in the table below, our staff members can identify with social awareness that is oriented towards the welfare of our human capital.

Indicador Indicator	2006	2008
ENTREVISTAS VÁLIDAS <i>Valid number of interviews</i>	1,420	2,517
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN "FOCUS GROUP" DE VALIDACIÓN <i>% of staff that participated in the "Focus Group" to validate results</i>	19% aprox.	14% aprox.
RESULTADOS MÁS RELEVANTES <i>Highlights of results</i>		
Personal que desea permanecer en Banco General y, además, disfruta de trabajar en la empresa. <i>Want to remain with Banco General and also enjoy working in the company.</i>	88%	90%
Personal que desea permanecer en Banco General pero no disfruta el trabajo en la empresa. <i>Want to remain with Banco General but do not enjoy working in the company.</i>	10%	8%
Personas abiertas a escuchar y evaluar otras ofertas de trabajo. <i>Open to job offers to work elsewhere.</i>	1%	1%
Personas que no desean permanecer en Banco General y no disfrutan del trabajo. <i>Do not want to remain with Banco General and do not enjoy their work in the company.</i>	1%	1%

Nuestra constante preocupación por ofrecer a nuestros colaboradores una de las mejores ofertas de la plaza, conjugado con un excelente ambiente laboral y un paquete de beneficios e incentivos, nos permite contar con un excelente clima organizacional.

Our constant concern is to offer our collaborators one of the best places to work in the industry, with and excellent working environment and benefits and incentives package, which allows us to have an excellent organizational environment.

Reconocimientos a colaboradores

Realizamos la Cena de Gala en la cual se reconoció a 259 colaboradores que celebraron diversos aniversarios de trabajar en la organización.

En la escogencia del Empleado Distinguido quedó como ganador, para el 2008, el señor Sammy Pittí del departamento de Cumplimiento y Seguridad.

Awards

During our Gala Dinner we awarded recognition to 259 collaborators who in 2008 celebrated various anniversaries working in the organization.

The 2008 Distinguished Employee Award went to Mr. Sammy Pittí, who works in the Compliance and Security Department.

Indicador Indicator	2007	2008
INVERSIÓN <i>Investment</i>	\$61,645	\$100,588
Colaboradores con 10 años • <i>Collaborators with 10 years of service</i>	73	176
15 años • <i>years</i>	46	53
20 años • <i>years</i>	26	10
25 años • <i>years</i>	11	16
30 años • <i>years</i>	4	3
35 años • <i>years</i>	1	1

En contacto con la Alta Dirección

Conversatorios para escuchar los sentimientos y la opinión de los colaboradores.

In contact with senior management

Open talks are held for senior managers to listen to the opinions and feelings of our collaborators.

Indicador Indicator	2007	2008
DESAYUNOS CON EL GERENTE GENERAL Y VPE <i>Breakfast with the General Manager and EVP</i>	5	6
Colaboradores atendidos • <i>Collaborators attended</i>	50	55
DESAYUNOS CON EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA <i>Breakfast with the Chairman of the Board of Directors</i>	41	38
Colaboradores atendidos • <i>Collaborators attended</i>	433	403

Balance entre trabajo y recreación

Striking a work-leisure balance

Indicador Indicator	2007	2008
LIGAS DEPORTIVAS <i>Sports leagues</i>		
Ligas internas: registro de participaciones <i>In-house sports leagues: participant registrations</i>	581	878
Inversión • <i>Investment</i>	\$13,330	\$23,015
Ligas interbancarias y externas: registro de participaciones <i>External and inter-bank sports leagues: participant registrations</i>	97	140
Inversión • <i>Investment</i>	\$5,790	\$18,740
Liga infantil: registro de participaciones <i>Children's sports league: participant registrations</i>	69	109
Inversión • <i>Investment</i>	\$1,569	\$3,291
CHARLAS DE DESARROLLO INTEGRAL* <i>Personal Development presentations*</i>		
Registro de participaciones <i>Participant registrations</i>	631	471
Inversión • <i>Investment</i>	\$3,315	\$15,734
INVERSIÓN EN ACTIVIDADES VARIAS: FIESTA DE NAVIDAD, JUBILACIONES, AGASAJOS, REVISTA INTERNA, DESAYUNOS, ENTRE OTROS. <i>Investment in various other activities: Christmas party, retirement parties, celebrations, in-house magazine, breakfasts, among others.</i>	\$276,834	\$345,444

* Temas: Imagen personal y corporativa, administración de finanzas personales, autoestima, fortalecimiento interno, perdón a mi mismo y a los demás.

* Topics: Personal and corporate image, Personal Financial Management, Self-esteem.

Salud y bienestar

La seguridad en términos de salud es un tema de gran importancia para nuestra organización, pues reconocemos que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para su realización personal y profesional.

Health and welfare

The health and welfare of our collaborators are crucial to our organization, as we recognize that their wellbeing is essential for attaining their personal and professional goals.

Indicador Indicator	2007	2008
PERSONAL ASEGURADO <i>Staff insured</i>	2,504	2,856
Variación porcentual (asegurados vs. total de colaboradores) <i>% variation in number of insured vs. total number of collaborators</i>	98%	97%
INVERSIÓN ANUAL <i>Annual Investment</i>	\$1,035,000	\$2,102,993

Actividades en el 2008* | Activities in 2008*

Charlas sobre procedimientos para reclamos, inclusión de dependientes, coberturas.
Presentations on procedures for making claims, adding dependents, coverage.

Asesoramiento a embarazadas, visitas al hospital, obsequio y entrega de formularios.
Counseling for pregnant collaborators, hospital visits, gifts, and paper work.

Mamografías gratuitas (población femenina asegurada mayor de 40 años).
Free mammograms (for the population of insured women over 40 years old).

Prueba para Antígeno Prostático Específico gratuito (población masculina asegurada mayor de 40 años).
Free Prostate-Specific Antigen tests (for the population of insured men over 40 years old).

Inclusión de más hospitales y médicos para la atención de los paquetes de maternidad, ampliando así esta cobertura.
Addition of more hospitals and doctors as part of services provided under the maternity packages, extending coverage.

* Desarrollados en conjunto con la cia. aseguradora y la firma de corredores de seguros.

* Developed with the insurance company and the insurance brokerages firm.

Programa de subsidio alimenticio

A partir del año 2008, implementamos el sistema de vales de alimentación para todos los colaboradores permanentes de la República de Panamá con salario inferior o igual a \$1,200 mensuales. Los vales se entregan mensualmente por un valor total de \$60 por libreta.

Food subsidy program

Since 2008, we began implementing a food voucher program for the benefit of all permanent collaborators in the Republic of Panama who earn \$1,200 per month or less. The voucher booklet, which is worth \$60, is distributed every month.

Indicador Indicator	2008
TOTAL DE COLABORADORES BENEFICIADOS <i>Total number of beneficiary collaborators</i>	1,946
INVERSIÓN ANUAL <i>Annual investment</i>	\$1,092,279

Desarrollo profesional

Parte de los retos que enfrentamos a diario en nuestra organización comprende la capacitación constante como herramienta de actualización para todos nuestros colaboradores. Invertimos importantes esfuerzos en capacitación por lo que contamos con una gestión especializada en el tema.

Personal development

Keeping up with the on-going training and skills updating of our collaborators is a significant endeavor to which we commit great resources and specialized management.

En el Estudio de Cultura Organizacional podemos validar nuestros esfuerzos, pues el 87% del personal opinó que el Banco le provee oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional. La oportunidad de presentar este informe es propicia para agradecer a nuestro equipo de más de 100 facilitadores internos, quienes nos brindan su apoyo para cumplir nuestra ambiciosa agenda de capacitación y cuyos indicadores compartimos a continuación.

Through our 2008 Organizational Culture Study we were able to validate the results of such consistent efforts, since 87% of our staff indicated that the Bank provides opportunities for professional development. This is largely the work of our team of over 100 in-house trainers, whom we take the opportunity to thank for supporting our ambitious training agenda.

Indicador* Indicator*	2007	2008
TOTAL DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN <i>Total number of training actions</i>	538	410
TOTAL DE PARTICIPACIONES <i>Total number of participations</i>	2,421	13,565
TOTAL DE HORAS DE DURACIÓN DE LAS CAPACITACIONES <i>Total number of training hours</i>	164.5	116,449
TOTAL INVERTIDO <i>Total investment</i>	\$104,280	\$1,192,322
COLABORADORES CAPACITADOS EN TEMAS RELACIONADOS A LA ANTI-CORRUPCIÓN <i>Collaborators trained in anti-corruption issues.</i>	n/d	1,021

* Incluye Desarrollo Integral.
* Includes Integral Development.

Indicador* Indicator	2008
INVERSIÓN TOTAL POR COLABORADOR <i>Total investment per collaborator</i>	\$86.95
TOTAL DE HORAS POR COLABORADOR <i>Total number of hours of training, per collaborator</i>	9
NO. DE SESIONES POR DÍA <i>Number of training sessions attended per day, per collaborator</i>	2.3
NO. DE COLABORADORES POR SESIÓN <i>Number of collaborators attending, per session</i>	18
COSTO POR HORA IMPARTIDA <i>Training hour cost</i>	\$195.34
COSTO PROMEDIO POR SESIÓN <i>Average cost per training session</i>	\$935.36

* Incluye Desarrollo Integral.
* Includes Integral Development.

Principales temas de capacitación en el 2008 | Main training topics in 2008

Programa Básico de Integración a la Organización <i>Basic Induction Program (upon joining the organization)</i>	Programa de Excel <i>Excel Software</i>
Asesor Bancario <i>Banking Adviser</i>	Talleres de Integración en sucursales y departamentos <i>Basic Induction Program at branches and departments</i>
Desarrollo Gerencial <i>Managerial development</i>	
Programa de Inglés <i>English as a second language</i>	Talleres de Servicio al Cliente <i>Customer Service Workshops</i>

Capacitación laboral

Con la Asociación Panameña de Industrias de Buena Voluntad recibimos personas a través de su Programa “Alianza con el Comercio y la Industria”, cuyo objetivo es brindar adaptación y capacitación laboral a personas con discapacidad y necesidades especiales.

On-the-job training

Through an alliance with the Panama Association of Goodwill Industries, we provide on the-job training for handicapped and special-needs students who have completed the “Alliance with Businesses and Industries” program, as a way of preparing them with the workplace.

Capacitación laboral On-the-job training	2007	2008
NÚMERO DE PARTICIPANTES <i>Number of students</i>	28 personas <i>people</i>	37 personas <i>people</i>

Resaltando valores familiares y nuestra cultura

En el 2008 otorgamos 6 becas a hijos de colaboradores para que participaran del programa “Recursos para la Integración Social y el Empleo” (RISE), que apoyamos a través del Centro de Competitividad Juvenil “Dominador Kaiser Bazán” en Panamá. Dos estudiantes culminaron el programa.

También organizamos visitas al Museo de Arte Contemporáneo, gracias al patrocinio que el banco brinda a esta organización. En mayo de 2008 50 hijos de nuestros colaboradores visitaron este museo de gran valor cultural para nuestro país.

En mayo de 2008, compramos una tanda de la obra de teatro “Vive como quieras” para la asistencia de nuestros colaboradores.

Promovimos y apoyamos la participación familiar de nuestros colaboradores en diferentes caminatas de objetivo social, tales como la Caminata Susie Thayer para el tratamiento del cáncer y la Caminata de Hábitat para el medio ambiente, en la que participaron 12 voluntarios.

Enhancing family values and our culture

In 2008 we gave out six scholarships to collaborator's children so they could participate in the program Resources for Social Integration and Work (RISE), which we support through the Center for Youth Competitiveness “Dominador Kaiser Bazán” in Panama. Two students finished the program.

Also, we organized visits to the Contemporary Art Museum, which we sponsor. In May 2008 fifty of our collaborator's children visited the museum, of great cultural value to our country.

In May 2008, we bought a presentation of the play “Live how you want”, for our collaborators.

We promoted and supported the participation of our collaborators and their families in different social activities such as the Susie Thayer Walk to raise funds for cancer treatment and Habitat Walk for the environment, in which 12 volunteers participated.

En mayo de 2008 50 hijos de nuestros colaboradores visitaron el Museo de Arte Contemporáneo, museo de gran valor cultural para nuestro país.

In May 2008 fifty of our collaborator's children visited the Contemporary Art Museum, museum of great cultural value to our country.

Base de nuestro negocio: Relación con los Clientes

At the heart of our business: Relations with our clients

Cartera de productos y servicios

Parte de nuestra Misión es satisfacer todas las necesidades financieras de nuestros 385,541 clientes actuales y de los clientes potenciales. Para ello, contamos con una amplia cartera de 14 productos y 21 servicios, todos con un equipo profesional que vela por que cada uno de ellos ofrezca las mejores ventajas y beneficios para nuestros clientes.

Portfolio of products and services

The fundamental part of our mission is to satisfy the financial needs of our 385,541 clients and, to this end, we have put in place a team of professionals who are prepared to offer the best advantages and benefits through a broad portfolio composed of 14 products and 21 services.

Productos:

Products:

Cuentas de ahorros • *Savings accounts*
Cuentas corrientes • *Checking accounts*
Depósitos a plazo fijo • *Certificates of Deposit*
Tarjetas de crédito • *Credit cards*
Préstamos • *Loans*
Hipotecarios • *Mortgages*
Autos • *Automobile*
Personales • *Personal*
Prendarios • *Collateral*
Comerciales • *Commercial*
Interinos • *Interin*
Arrendamiento financiero • *Leasing*
Cobranza de facturas • *Factoring*
Sobregiros • *Overdraft*
Líneas de crédito • *Lines of credit*

Servicios principales:

Main services:

Banca en Línea • *Online banking*
Tarjetas de débito • *Debit cards*
Cajillas de seguridad • *Safety boxes*
Otros servicios • *Others*
Seguros • *Insurance*
Fondos de pensión • *Pension funds*
Depósito directo • *Direct deposit*
Estrella (Banca por teléfono) • *Estrella (24/7 phone operation)*
Giros, transferencias y certificados • *Wires, transfers, and certificates*
Pagos de visas de no inmigrantes de Estados Unidos • *Payment for non-immigrant U.S.A. visa services*
Fideicomisos • *Trusts*
Planillas salariales • *Payroll*
Afiliaciones a comercios • *Credit card business affiliations*
Pólizas de préstamos y tarjetas • *Insurance on loans and cards*
Cartas de crédito • *Letters of credit*
Cobranzas documentarias • *Collection through document*
Cartas de garantías • *Letters of guarantee*
Colectores de pagos • *Collections*
Fondos de cesantía • *Unemployment funds*
Transferencias internacionales • *International money transfers*
Cheques enviados al cobro • *Checks for collection abroad*
Pagos electrónicos del Gobierno Central • *National Government e-payments*

Estándares de Excelencia en el Servicio al Cliente

Parte fundamental de nuestra cultura es la incorporación de Estándares de Excelencia en el Servicio al Cliente. Contamos con nueve enunciados diseñados para transmitir a nuestros colaboradores los valores que debemos practicar en la atención a los clientes.

Para el año 2009, planificamos renovar los estándares de servicio e incorporar una nueva visión y conductas de servicio al cliente. Para este cambio, esperamos involucrar a toda la organización a través de un gran evento que sensibilice a todos sobre la importancia del servicio al cliente y acciones que refuercen su objetivo.

Entre las actividades encaminadas a mantener y mejorar la excelencia en el servicio tenemos:

- La Chispa del Día: revista electrónica publicada semanalmente para reforzar los estándares de servicio. La misma contiene mensajes y entretenidas dinámicas relacionadas al estándar de la semana.
- Actividades para el boletín Generales tales como crucigramas, pareos, sopas de letras y demás, publicadas mensualmente en el boletín interno con el propósito de reforzar nuestros estándares de servicio.
- Consejos de Servicio: consejos relacionados al estándar de la semana, publicados diariamente en 'Mi Red Estrella' (red interna del banco) y enviados por correo electrónico a todo el personal del banco.
- Cápsula de Servicio al Cliente: historias de éxito, artículos, frases de inspiración y demás información relacionada al servicio al cliente, enviada semanalmente por correo electrónico a todo el personal del banco y publicadas en la sección de Servicio al Cliente en 'Mi Red Estrella'.

Standards of Excellence in Client Service

A significant aspect of our corporate culture has benefitted from the incorporation of our Standards of Excellence in Client Service, a set of nine postulates that have been created to instill in our collaborators the values that are important when attending our clients.

For 2009, we are planning to renovate the standards of service and incorporate a new vision and conducts of client service. For this change we hope to involve the entire organization through a big event that will raise awareness among all collaborators on the importance of customer service and the actions that will enforce this objective.

Among the activities we carried out to maintain and improve excellence in service we can mention:

- *The Spark of the Day: electronic magazine published weekly to enforce the standards of service. It contains messages and entertaining games related to the standard of the week.*
- *Activities for our internal bulletin "Generales", such as crosswords, word puzzles, mix & match games, and the like, published monthly to enforce our standards of service.*
- *Service advice: tips related to the standard of the week, published daily in 'Mi Red Estrella' (internal website) and sent via email weekly to all personnel.*
- *Client Service Capsule: success stories, articles, inspirational phrases and other information related to client service, sent weekly via email to all personnel and published on the Client Service section of our internal website.*

Servicio al Cliente | Client Service

Actividad Activity	2007	2008
La Chispa del Día: reunión que refuerza los Estándares en los colaboradores <i>The Daily Spark: a gathering that reinforces our standards among collaborators</i> Frecuencia de las publicaciones de la revista electrónica <i>Frequency of publication of the electronic magazine</i>	Diaria <i>Daily</i> Semanal <i>Weekly</i>	Semanal* <i>Weekly*</i> Semanal <i>Weekly</i>
Actividad en la revista interna Generales <i>Activities in internal bulletin Generales</i>	n/a	10
Consejos de Servicio <i>Service Advice</i>	n/a	200
Cápsulas de Servicio al Cliente <i>Client Service Capsules</i>	n/a	20
Reconoce a una Estrella: programa que premia a los colaboradores que ofrecen un buen servicio. <i>Recognize a Star: a program that rewards collaborators who offer great service.</i>		
Total de nominaciones recibidas para el primer ciclo** <i>Total nominations made in the first cycle**</i>	n/a	586
Total de personas reconocidas en el primer ciclo. <i>Total of people rewarded in the first cycle.</i>	n/a	343
Total de nominaciones recibidas para el segundo ciclo*** <i>Total nominations made in the second cycle***</i>	n/a	759
Total de personas reconocidas en el segundo ciclo <i>Total of people rewarded in the second cycle</i>	n/a	414
Inversión <i>Investment</i>	n/a	\$20,059

* A partir del mes de febrero de 2008.

Nota: Los ciclos son periodos de tiempo en los que se puede nominar a colaboradores.

** Primer ciclo tuvo una duración de junio a agosto de 2008.

*** Segundo ciclo tuvo una duración de agosto a octubre de 2008.

* Starting on February 2008.

Nota: Cycles refer to periods of time in which collaborators can be nominated.

** First cycle took place from June to August 2008.

*** Second cycle took place from August to October 2008.

Comunicación con nuestros clientes

Nos interesa escuchar a nuestros clientes, por ello, utilizamos y ponemos a su disposición los siguientes canales para atender sus consultas, sugerencias, comentarios y demás.

- Buzones de sugerencias en las sucursales
- Buzón en el sitio web del banco: www.bgeneral.com
- Respuesta a las sugerencias y cartas sobre nuestros servicios
- Encuestas de satisfacción
- Estudios de lealtad
- Estudios sobre servicios ofrecidos al aperturar cuentas
- Atención de reclamos
- Centro de atención a clientes (800-5000 / 300-5000)
- Atención personalizada en oficinas

Promoción de los productos y servicios

La transparencia en nuestras relaciones es pilar importante en los negocios, por ello, la promoción de los productos y servicios se basa en estrictos principios que rigen todas las comunicaciones y que incluyen: claridad en los mensajes, no creación de falsas expectativas, promoción constante de valores y buenas costumbres.

En nuestra papelería, hemos incorporado el uso del logo del Pacto Global de las Naciones Unidas y en la web del banco, el logo de la Superintendencia de Bancos de Panamá. En nuestra página web, también tenemos publicado nuestro Código de Ética y Conducta, el cual hemos adoptado de forma voluntaria al igual que los Principios del Pacto Global.

Manejo de solicitudes y quejas

En seguimiento al objetivo trazado para el 2008 por el área de Servicio al Cliente, en torno al manejo de quejas para dar respuesta a los casos reportados por nuestros clientes en un tiempo no mayor de cuatro días hábiles y mantener una eficiencia de 100% en la solución de los mismos, los resultados obtenidos fueron:

Communication with our clients

We want to listen to our clients, so we offer the following channels to service their consultations, suggestions, comments and the like.

- Suggestion boxes in office branches
- Suggestion box in the bank's website: www.bgeneral.com
- Response to suggestions and letters about our services
- Customer satisfaction surveys
- Customer loyalty studies
- Studies about services offered when opening accounts
- Attendance of complaints
- Client Service Center (800-5000 / 300-5000)
- Personalized attention in offices

Promotion of goods and services

Since transparency in our relations with our clients is a pillar of our business, promotion of our products and services is ruled by strict parameters with respect to the way in which we handle the communications, including: the need for message clarity, the need to avoid creating false expectations, and the sustained endorsement of values and good habits.

In our stationary, we have incorporated the use of the Global Compact's logo and in the web site the Panama's Bank Superintendency logo. Also, we published our Code of Ethics and Conduct in our web page, which we have adopted voluntarily in the same way we have adopted the Global Compact's Principles.

Claims handling

The service target for the Client Service area in 2008 was to handle all cases reported by our clients within a maximum of four working days and to solve those cases with a 100% efficiency rate. The year-end results were as follows:

Manejo de solicitudes y quejas | Claims Handling

Indicador Indicator	2008
CASOS CREADOS <i>Number of cases created</i>	65,100
Solicitudes <i>Requests</i>	67%
Reclamos <i>Claims</i>	33%
CASOS SOLUCIONADOS <i>Number of cases solved</i>	64,400
Solucionados en el tiempo pactado <i>Solved within the agreed time period</i>	75%
Solucionados en 30 días o más <i>Solved within 30 or more days</i>	3%
Pendientes por solución <i>Pending solution</i>	22%
Tiempo promedio de solución* <i>Average time required for solution*</i>	5 días
CASOS EN QUE SE COMUNICÓ LA RESPUESTA AL CLIENTE <i>Number of cases in which the response was communicated to the client</i>	64,900
Tiempo de comunicación al cliente ** <i>Time required to contact the client**</i>	5 días

* 9 días promedio en el último trimestre del 2007

** 6 días promedio en el último trimestre del 2007

* 9 days average in the last trimester of 2007

** 6 days average in the last trimester of 2007

En cuanto a las quejas de clientes interpuestas contra Banco General ante entidades gubernamentales reguladoras, ninguna está relacionada con fuga de información, respeto a la privacidad, comunicación y etiquetado de los productos y servicios. En cuanto a la confidencialidad de la información de los clientes, no tenemos ninguna demanda presentada en el 2008, pues Banco General se adhiere a lo estipulado en la Ley Bancaria (Decreto Ley 9 de 1998, reformado por el Decreto Ley 2 de 2008).

El valor total de las multas o sanciones por quejas presentadas en el 2008 asciende a la suma de \$2,000. Estas sanciones corresponden a dos multas de \$1,000 cada una impuestas por la Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor (ACODECO) en Panamá y están relacionadas con errores en el historial de crédito de clientes.

Regarding customers' complaints filed against Banco General in regulatory government entities, none is related to loss of information, respect of privacy, or communication and labeling of products and services. In terms of the confidentiality of client information, we had no complaint filed in 2008, since Banco General adheres to the Panama Banking Law (Law Decree 9 from 1998, reformed by Law Decree 20 from 2008).

The total value of the fines or sanctions for complaints presented in 2008 was \$2,000. These sanctions correspond to two fines of \$1,000, each one imposed by Authority of Competition and Defense of the Consumer (ACODECO) in Panama and is related to errors in the clients' credit record.

Quejas presentadas a entidades reguladoras

Quejas presentadas a entidades reguladoras

De 385,541 clientes, atendimos un total de 59 quejas, lo que representa un 0.01% del total de clientes.

Complaints made to regulatory entities

Of 385,541 clients, we received a total of 59 complains, which represents a 0.01% of the total client base.

Indicador Indicator	No. de casos Number of cases	Fallo a favor Ruling in favor	Fallo en contra Ruling against	Cierre por caducidad Case lapsed	En curso Ongoing
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR <i>Authority of Competition and Defense of the Consumer</i>	8	1	2	0	5
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ <i>Panama's Bank Superintendency</i>	50	3	0	15	32
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE PANAMÁ <i>Panama's Insurance Companies Superintendency</i>	1	0	1	0	0

Campaña “Su voto hace la diferencia”

En el año 2008 realizamos por segunda vez la campaña “Su voto hace la diferencia” en la que se donaron más de \$710,000 a 136 asociaciones. Todas las asociaciones que participaron reciben apoyo del banco a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Este proyecto lo desarrollamos de la mano con nuestros clientes, pues en ellos recayó la responsabilidad de votar por aquellas asociaciones a las que les gustaría que el banco les entregara un aporte adicional, distribuido así:

- 7 premios de \$50,000 cada uno para las siete asociaciones más votadas.
- 10 premios de \$10,000 cada uno para las siguientes 10 asociaciones más votadas.
- 10 premios de \$5,000 cada uno para las siguientes 10 asociaciones más votadas.

Campaign “Your vote makes a difference”

In 2008 we ran the second “Your vote makes a difference” campaign through which 136 associations already being supported by our foundation ‘Fundación Sus Buenos Vecinos’ received additional donations worth over \$710,000.

The campaign was run hand-in-hand with our clients, who were asked to vote to select the associations they would like the bank to provide additional contributions. The prize money was to be distributed as follows:

- 7 prizes: \$50,000 for each of the 7 most voted associations.
- 10 prizes: \$10,000 for each of the following 10 most voted associations.
- 10 prizes: \$5,000 for each of the following 10 most voted associations.

Agradecemos a nuestros clientes por el apoyo que recibimos en esta campaña, pues contamos 59,587 votos mediante los cuales se seleccionaron como ganadores a:

We are very appreciative of our clients' participation, since 59,587 cast their votes to select the following winners:

Ganadores de \$50,000 | Winners: \$50,000

FUNDACÁNCER
ASOCIACIÓN NACIONAL CONTRA EL CÁNCER
FUNDACION AMIGOS DEL NIÑO CON LEUCEMIA Y CÁNCER (FANLYC)
NUTRE HOGAR*
CASA ESPERANZA*

*Las reglas del concurso indicaban que si una organización salía seleccionada en más de un capítulo el premio máximo que se le otorgaría sería de \$100,000. Esta situación se presentó con Casa Esperanza y Nutre Hogar y a cada una se le entregaron \$100,000.

*The rules of the competition indicated that if a participant had more than one chapter and those chapters became selected, the maximum prize per organization would be \$100,000. This situation occurred with Casa Esperanza and Nutre Hogar and they were each awarded a prize of \$100,000.

Ganadores de \$10,000 | Winners: \$10,000

ASOCIACIÓN DE ALDEAS INFANTILES SOS
PATRONATO DE SERVICIO NACIONAL DE NUTRICIÓN
CRUZ ROJA PANAMEÑA
ASOCIACIÓN DE AMIGAS DEL ORFELINATO MALAMBO
ASOCIACIÓN DE DAMAS VOLUNTARIAS DEL INSTITUTO ONCOLÓGICO
ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE AYUDA AL NIÑO QUEMADO
FUNDACIÓN PIDE UN DESEO
FUNDACIÓN NIÑOS DEL DARIÉN
CRUZ ROJA CAPÍTULO DE COLÓN
COMEDOR SAN VICENTE (REMEMI)

Ganadores de \$5,000 | Winners: \$5,000

PATRONATO DEL HOSPITAL DEL NIÑO
ASOCIACIÓN PRO HOGAR BOLÍVAR
FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA
COMEDOR Y ESCUELA NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA
PATRONATO DEL INSTITUTO ONCOLÓGICO
CUERPO DE VOLUNTARIAS DEL HOSPITAL DE NIÑO
COMEDOR DIVINO NIÑO
CENTRO MISIONERO SANTA TERESITA
FUNDACIÓN TIERRA NUEVA
COLEGIO PARROQUIAL SAN JOSÉ HERMANAS TERCIARIAS

En adición a los premios entregados, se aprobó la entrega de \$2,000 a cada una de las 105 asociaciones que no resultaron ganadoras.

Besides these prizes, the bank donated \$2,000 to each of the other 105 associations that had not been favored through the voting.

Un apoyo para las operaciones: Relación con los Proveedores

Support for operation: Relationship with our Suppliers

Con la publicación del nuevo Código de Ética y Conducta reforzamos e incorporamos prácticas alineadas a mantener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia. Tomamos en cuenta el compromiso adquirido con la firma del Pacto Global de las Naciones Unidas.

With the release of our new Code of Ethics and Conduct, we are reaffirming and committing anew to the implementation of practices that seek to maintain mutually beneficial relations with suppliers, as a means of ensuring high quality products standards, compliance, and transparency. This is in line with our commitment under the UN Global Compact.

Principios que incorporamos en nuestro Código de Ética y Conducta y que impactan la relación con nuestros proveedores

Principles included in our Code of Ethics and Conduct that impact our relations with suppliers

Fomentamos la práctica de principios éticos.

We encourage the practice of ethical principles.

Celebramos procesos de contratación y compras en forma transparente. Estos procesos son regidos por principios de buena fe, economía, responsabilidad y calidad en conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por el Banco General, S.A. y Subsidiarias.

We enter into contracts and make purchases in a transparent manner. Such processes are guided by the principles of good faith, economy, responsibility, and quality, in accordance with the control and precautionary measures established by Banco General, S.A. and Subsidiaries.

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

We select our suppliers in a fair manner, taking into account competitive pricing, quality, experience, and service.

Fomentamos las relaciones a largo plazo, basadas en negociaciones justas, transparentes y equitativas.

We foster long-term relations based on fair, transparent, and equitable negotiations.

Los proveedores contratados por Banco General, S.A. y Subsidiarias deben cumplir con las leyes vigentes.

Suppliers under contract with Banco General, S.A. and Subsidiaries must comply with existing regulations.

Respetamos los derechos de propiedad intelectual e industrial, por lo que no se pueden establecer relaciones comerciales con proveedores que no demuestren que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos o servicios.

We respect intellectual and industry property rights and cannot therefore establish commercial relations with suppliers that cannot demonstrate that they are duly authorized to use or commercialize given products or services.

Para el próximo año, hemos programado una serie de iniciativas dirigidas al cumplimiento de los principios que hemos definido como parte de nuestra relación de negocios con los proveedores.

Reconocemos la responsabilidad como empresa líder en la generación de valor a través de nuestra cadena comercial. Nuestra base de proveedores supera los 1,700 y generamos negocio con empresas micros, pequeñas, medianas y grandes.

Con todos los proveedores manejamos políticas de pago que contemplan el desembolso por la provisión de bienes y servicios los días 25 de cada mes y, gracias a la efectiva gestión del área de Pagos Administrativos, nuestro promedio de desembolso, una vez presentada la factura al banco, es de 15 días. Promovemos el pago mediante crédito a cuenta, por ser más rápido y porque incide positivamente en disminuir el uso del papel.

Con el objetivo de dar vida a nuestros principios y valores enmarcados en nuestro Código de Ética y Conducta, hemos implementado iniciativas enfocadas a las cuatro agencias de seguridad que nos brindan servicio en Panamá. Todas están orientadas a promover un ambiente laboral justo y seguro para quienes velan por la seguridad de nuestro negocio, clientes y colaboradores. También procuramos brindarles capacitación en temas relacionados a seguridad bancaria y procedimientos de Banco General, con el objetivo de profesionalizar y personalizar aún más la labor que realizan.

In 2009 we will be putting in place various initiatives aimed at enforcing the principles we have identified as being part of our business relationship with suppliers.

We recognize our responsibility as a leading company that adds value through its commercial chain, since we have a base of over 1,700 suppliers and generate business with micro, small, medium, and large sized companies.

Our payment policy for suppliers contemplates paying all suppliers on the 25th day of each month. Thanks to the efficient management of our Administrative Payments area, the average time it takes to pay an invoice, once it has been submitted, is 15 days. We foster payment through credits to a bank account, since this is faster and reduces paper use.

With the purpose of bringing to life our Code of Ethic and Conduct, we have implemented initiatives for the four securities agencies that we work with. They are focused on promoting a fair and safe working environment for those who keep our business, clients and collaborators safe. We also give them training related to banking security and procedures at Banco General to personalize even more their work.

Para el año 2009, tenemos planificado trabajar en un proyecto de cadena de valor con la Red de Pacto Global Panamá. Será un proyecto a 2 años y cada año trabajaremos con 5 proveedores, en la incorporación de prácticas que profesionalicen su gestión de negocio. En el próximo informe, estaremos compartiendo los avances.

For 2009, we are planning to work in a value chain project with the Panama Global Compact Network. It will be a 2 year project and each year we will work with 5 suppliers, incorporating practices that will improve their business processes.

Evaluación y selección de proveedores

Normas del departamento de Administración.

Evaluation and selection of suppliers

Administrative department norms.

Con base en su solvencia moral, referencias comerciales y personales, probidad, calidad del servicio y reciprocidad con el banco.
Selection of suppliers is based on their moral solvency, commercial and personal references, probity, service quality, and reciprocity with the bank.

En el caso de aquellos servicios que tengan múltiples proveedores en el mercado, se mantendrá un mínimo de dos proveedores para facilitar la evaluación del servicio.

For services being provided by multiple suppliers in the marketplace, a minimum of two suppliers will be selected as a way of facilitating service evaluation.

Nuestros proveedores en cifras

Our suppliers in figures

Indicador <i>Indicator</i>	2007	2008
CANTIDAD DE PROVEEDORES <i>Number of suppliers</i>	1,522	1,786
PERIODO PROMEDIO DE PAGO <i>Average payment period</i>	15 días days	15 días days
TOTAL DESEMBOLSADO <i>Total disbursement</i>	n/d	\$71,890,073

Banco General y la Comunidad

Banco General and the Community

Desde nuestros inicios, nuestra presencia y labor social en la comunidad es un tema importante en nuestra organización. Desarrollamos una extensa agenda de actividades dirigidas al bienestar de la comunidad, pues reconocemos nuestra responsabilidad como empresa con la sociedad en la cual operamos.

En este informe contamos con la sección “Impulsando el desarrollo de la comunidad”, en ella ampliamos información sobre la gestión que realizamos a través de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción y de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Premio a los Valores Morales y Humanos

Iniciado en el año 1985, es entregado a estudiantes líderes de colegios secundarios a nivel nacional por destacarse en la práctica de valores.

From the start, we have been keenly devoted to playing a role and doing social work on behalf of our community. We therefore annually take on an extended agenda of activities to enhance the welfare of our society because we appreciate that we have a responsibility to fulfill as a company that operates in its midst.

This report includes a separate section on “Promoting Community Development”, wherein we provide additional information regarding the work we do through our Corporate Volunteer Corps ‘Vecinos en Acción’ and our ‘Fundación Sus Buenos Vecinos’.

Awards for Human and Moral Values

Begun in 1985, this award is presented to high school student leaders throughout the country who have stood out because they practice human and moral values.

Indicador Indicator	2006	2007	2008
COLEGIOS PARTICIPANTES Number of participating schools	56	59	60
ALUMNOS PREMIADOS Number of students receiving awards	116	118	120
INVERSIÓN EN PREMIOS Investment in awards	\$11,600	\$11,800	\$12,000

Venta de café en sucursales

Iniciado en el año 2005, donamos el producto de las ventas de cafés especiales en máquinas ubicadas en las sucursales del banco.

Indicador <i>Indicator</i>	2006	2007	2008
ASOCIACIÓN BENEFICIADA <i>Benefited association</i>	Olimpiadas Especiales Panamá <i>Special Olympics</i>	FANLYC	FANLYC Cuerpo de Damas Voluntarias del Hospital del Niño
MONTO APORTADO <i>Amount</i>	\$2,867	\$6,459	\$2,303 \$8,863
MÁQUINAS DE CAFÉ EN SUCURSALES <i>Coffee machines in branch offices</i>	14	44	65

Coffee sales at bank branches

Since 2005, we donate the income of the sale of special coffees in the branch offices.

Programa Unidos por la Buena Voluntad

Es un Programa de Industrias de Buena Voluntad mediante el que se colectan artículos de segunda en buenas condiciones para obtener fondos a beneficio de la población discapacitada que atienden.

“United by Good Will” Program

This program is run by the Goodwill Industries to collect second-hand goods with which to raise funds for the handicapped population they serve.

Detalle <i>Detail</i>	Primera colecta <i>First collection</i>	Segunda colecta <i>Second collection</i>	Tercera colecta <i>Third collection</i>	Resultado <i>Result</i>
SUCURSAL DE RECOLECTA <i>Branch office where collection took place</i>	Brisas del Golf	Vía Porras	Hato Pintado	Ropa, zapatos, estufas, refrigeradoras, sillones, vajillas, juguetes, escritorio, lámparas, adornos, cuadros, entre otros. <i>Clothes, shoes, stoves, refrigerators, chairs, dinner sets, toys, desks, lamps, pictures, among others.</i>
FECHA <i>Date</i>	5 al 12 de mayo <i>May 5th to 12th</i>	28 de julio al 3 de agosto <i>July 28th to August 3rd</i>	20 al 26 de noviembre <i>November 20 to 26</i>	

Apoyo a clubes cívicos y organizaciones sin fines de lucro

Hemos encontrado diferentes maneras de ayudar: ofrecemos nuestras instalaciones, publicamos información sobre la labor que las ONG realizan, entre otros.

Support for civic clubs and non-profit associations

We have found various ways of assisting them, including offering our facilities and publishing information about their work, among others.

Actividad <i>Activity</i>	2007	2008
Publicación de reportajes sobre la labor de ONG en la “Revista En Exclusiva” del Banco General. <i>Reports on the work of several NGOs published in Banco General's magazine “Revista En Exclusiva”</i>	16 reportajes <i>reports</i>	4 reportajes <i>reports</i>
Colocación de alcancías de ONG en las sucursales <i>Collection boxes for several NGOs placed in bank branches</i>	5 organizaciones <i>organizations</i>	12 organizaciones <i>organizations</i>
Recaudación a través de la nómina para Pro Fe <i>Collections for Pro Fe made through payroll deductions</i>	320 donantes <i>donors</i>	308 donantes <i>donors</i>
Monto recolectado <i>Proceeds</i>	n/d	\$14,628
Mes de la prevención de Cáncer de Mama <i>Breast Cancer Prevention Month</i>		
Iluminación de la Torre Banco General y algunas sucursales <i>Illumination of the Banco General Tower and some bank branches</i>	X	X
Venta de pines y artículos promocionales <i>Proceeds from the sale of pins and promotional articles</i>	\$605	\$1,941
Distribución de material informativo de ONG en estados de cuenta. <i>Distribution of NGO informational material through the bank statements.</i>	2 veces <i>times</i>	4 veces <i>times</i>

Apoyando el desarrollo educativo

Supporting educational development

Programa Program	Contraparte Counterpart	Estudiantes beneficiados Student beneficiaries	
		2007	2008
Práctica profesional para estudiantes de colegios secundarios <i>Internships for high school students</i>	Colegios varios <i>Several schools</i>	25	42
Programa de práctica profesional para estudiantes durante su carrera universitaria <i>Internships for college students throughout their studies</i>	Universidades nacionales e internacionales <i>National and international universities</i>	36	n/d
Construyendo el canal para la generación de expertos de desarrollo de software en Panamá para el siglo XXI <i>"Building a channel to prepare Panama's software development experts for the 21st century"</i>	Universidad Tecnológica de Panamá <i>Technological University of Panama</i>	6	2

Fomentando el deporte en la juventud

Fostering sports among youths

Actividad Activity	2007	2008
Ligas inter barriales <i>Inter-neighborhood sports leagues</i>	\$7,954	\$10,000
Torneos de tenis - Federación Nacional de Tenis <i>Tennis tournaments - National Tennis Federation</i>	\$8,000	\$8,000

Participación en asociaciones gremiales y cívicas

Apoyamos las organizaciones gremiales y cívicas.

Por nuestro apoyo constante, participamos en la Junta Directiva de Jr. Achievement Panamá desde mayo de 2008 y en la Comisión Asesora por ser Socios Fundadores del Instituto de Competitividad Juvenil "Dominador Kaiser Bazán" (ICJ), estamento del Consejo del Sector Privado para la Asistencia Educativa (COSPAE) en Panamá y cuya misión es ofrecer a los jóvenes de Panamá una mejor perspectiva de vida basada en su competitividad.

Membership in trade and civic associations

We support trade and civic associations.

For our constant support, we participate in Jr. Achievement's Board of Directors since May 2008. And also in the Consulting Commission of the Youth to Competitive Institute "Dominador Kaiser Bazán", branch of the Private Sector Council in Panama (COSPAE).

Apoyando la conservación del medio ambiente

Supporting environmental conservation

Cada año buscamos implementar nuevas iniciativas que nos ayuden a mitigar nuestra huella en el ambiente y, en el proceso, educamos a nuestros colaboradores sobre las mismas.

Nuestras instalaciones no están ubicadas dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Tenemos espacios en alquiler en la Ciudad del Saber, ubicada en el sector de Clayton, Corregimiento de Ancón en Panamá:

- Edificio 238: tercer piso con un área de 1,058 mts².
- Edificio 239: segundo piso con un área de 279 mts².
- Edificio 239: tercer piso con un área de 621 mts².

Parte de la Misión que ha definido la administración de la Ciudad del Saber, es la de adoptar principios de “Ciudad Verde”, incorporando prácticas en su gestión administrativa como la de inventariar las especies que viven en el área con el objetivo de proteger el medio ambiente.

Al firmar el contrato de arrendamiento, nos comprometimos con lo siguiente: “Proteger y conservar toda manifestación de vida silvestre, para beneficio y salvaguarda de los ecosistemas naturales, según los términos y condiciones en la legislación nacional vigente respectiva.”

Each year we seek ways to help reduce our environmental footprint and, in the process, we educate our collaborators on this issue.

Our facilities are not located inside protected natural areas or unprotected areas that have great biodiversity. We rent spaces in Ciudad del Saber (City of Knowledge) in the Clayton area, Ancón, in Panama:

- *Building 238: third floor with an area for 1,058 mts²*
- *Building 239: third floor with an area of 279 mts²*
- *Building 239: third floor with an area of 621 mts²*

The administration of 'Ciudad del Saber' has included in its corporate Mission the principles of a "Green City", incorporating certain practices in its administrative procedures that include making an inventory of the species that live in the area in order to protect the environment.

When we signed the lease, we made a commitment with the following: "To protect and preserve all manifestations of wild life, for the benefit and safeguarding of the natural ecosystems, according to the terms and conditions in the current national legislation".

Programa de Consumo Responsable

A partir del mes de noviembre de 2008, iniciamos una campaña para incentivar el reciclaje de papel, tóner y tintas consumidos en nuestra operación. En cada área del banco habilitamos centros de recolección, los que sumaron más de 100 en total, con una inversión superior a los \$22,000. El lema de promoción para el programa es: “Somos buenos vecinos del ambiente, practiquemos el consumo responsable.”

Responsible Consumption Program

In November 2008 we launched a campaign to encourage the recycling of paper, toner, and ink cartridges used in our operations. We set up over 100 collection centers throughout the bank's various areas, at a total investment cost of \$22,000. The motto of this program is: “We are good neighbors to the environment: let's practice responsible consumption.”



De lo recolectado en papel mensualmente, se dona a los Vecinos en Acción \$500 para apoyar a nuestros voluntarios en sus actividades. Todo lo recolectado en tóner y tintas se entrega al Hogar San José de Malambo en apoyo a su Programa “Reciclaje Solidario”, cuyos fondos están destinados a la alimentación de los niños que allí atienden.

Every month, \$500 from the proceeds of paper recycling are donated to the activities of our volunteers ‘Vecinos en Acción.’ All proceeds from toner and ink cartridge recycling are donated to the San José de Malambo Home, in support of their own Solidarity Recycling Program, whose proceeds go towards feeding the children who live there.

También definimos metas para este Programa, siendo ellas:

We have also set targets for this Program, as follows:

- Tóner y tintas: recolectar el 70% del total comprado en el banco mensualmente.
• Toner and ink cartridges: collect 70% of the bank's total monthly purchases.
- Papel: recolectar el 20% del total comprado en el banco mensualmente.
• Paper: collect 20% of the bank's total monthly purchases.
- Energía eléctrica: consumir 10% menos que al momento de iniciar el Programa (mayo 2008).
• Electric energy: reduce by 10% the level consumed when the Program started (May 2008).

Actividad Activity	2007	2008
Total recolectado en cartuchos de tintas y tóner <i>Total ink and toner cartridges</i>	600 unidades aprox. <i>Approximately units</i>	374 unidades <i>units</i>
Total de libras recolectadas <i>Total number of pounds collected</i>	n/d	103,256
Venta de papel reciclado <i>Proceeds from sales of recycled paper</i>	\$2,478	\$4,850
Porción donada al Programa de Voluntariado Vecinos en Acción del banco <i>Portion donated to the bank's Volunteer Program 'Vecinos en Acción'</i>	n/a	\$1,654

También llevamos a cabo esfuerzos importantes por disminuir en un 10% nuestro consumo energético, implementando acciones concretas tales como:

- Ajustamos la temperatura de todos los aires acondicionados entre 70 y 72 grados.
- Apagamos nuestros letreros en las noches.
- Apagamos los aires un promedio de 1 hora antes de lo usual.
- Instalamos relojes de control de encendido y apagado automático para aires acondicionados.
- Se reemplazaron termostatos mecánicos por digitales.
- Ajustamos nuestras luminarias, logrando con estas acciones disminuir nuestro consumo mensual en energía de forma directa en 14,750 kwh aproximadamente.

Entre las acciones específicas están:

We have also made important strides towards achieving a 10% reduction in our energy consumption by implementing some concrete actions, as follows:

- Set the air conditioning temperature between 70° and 72° F.
- Turn off all illuminated signs at dusk.
- Turn off the air conditioning at least 1 hour earlier than usual.
- Installed on/off timers for air conditioning.
- Replaced mechanical thermostats with digital ones.
- Readjusted all signs and were able to directly reduce monthly consumption by approximately 14,750 kwh.

The specific measures were the following:

Sucursal o edificio <i>Branch or building</i>	Situación existente <i>Situation at the start</i>	Cambio implementado <i>Change implemented</i>	Impacto en consumo mensual aprox. <i>Approximate impact on monthly consumption level</i>
Edificio Avenida Cuba <i>Building: Avenida Cuba</i>	294 lámparas de 68 watts <i>294 lamps, 68 watts each</i> 66 lámparas de 80 watts <i>66 lamps, 80 watts each</i>	360 lámparas de 64 watts <i>360 lamps, 64 watts each</i>	592 kwh
Sucursal Colón <i>Branch: Colón</i>	31 lámparas de 275 watts <i>31 lamps, 275 watts each</i>	12 lámparas de 64 watts <i>12 lamps, 275 watts each</i> 15 lámparas de 65 watts <i>15 lamps, 65 watts each</i>	2,044 kwh
Sucursal Paitilla <i>Branch: Paitilla</i>	51 lámparas de 275 watts <i>51 lamps, 275 watts each</i>	51 lámparas de 65 watts <i>51 lamps, 65 watts each</i>	3,167.64 kwh
Sucursal Obarrio <i>Branch: Obarrio</i>	27 lámparas de 275 watts <i>27 lamps, 275 watts</i>	27 lámparas de 65 watts <i>27 lamps, 65 watts each</i>	1,326.78 kwh
Sucursal Los Pueblos <i>Branch: Los Pueblos</i>	17 lámparas de 250 watts <i>17 lamps, 250 watts each</i>	17 lámparas de 65 watts <i>17 lamps, 65 watts each</i>	899.5 kwh
Edificio Plaza Banco General, piso 22 <i>Building: Plaza Banco General, 22nd floor</i>	97 lámparas con 2 tubos de 40 watts <i>97 2-tube lamps, 40 watts each</i>	97 lámparas con 2 tubos de 32 watts <i>97 2-tube lamps, 32 watts each</i>	363.2 kwh
Centro de Proyectos <i>Projects Center</i>	126 lámparas con 4 tubos de 40 watts <i>126 4-tube lamps, 40 watts each</i>	126 lámparas con 2 tubos de 32 watts <i>126 2-tube lamps, 32 watts each</i>	2,830 kwh
Sucursal Transístmica <i>Branch: Transístmica</i>	129 lámparas de 4 tubos de 40 watts <i>129 4-tube lamps, 40 watts each</i>	129 lámparas de 2 tubos de 32 watts con reflector <i>129 2-tube lamps, 32 watts with reflector each</i>	2,897.85 kwh
Sucursal Villa Lucre <i>Branch: Villa Lucre</i>	22 lámparas de spot light de 150 watts <i>22 spotlight lamps, 150 watts each</i>	22 lámparas ahorrativas de 26 watts <i>22 energy-saving lamps, 26 watts each</i>	638.35 kwh

Obtuvimos resultados importantes, tales como:

The implementation of the measures above generated some significant results such as:

Mes de facturación <i>Billing month</i>	% Ahorro en consumo* <i>% Savings in consumption*</i>
Junio 2008 • <i>June</i>	9.75% kwh
Julio 2008 • <i>July</i>	13.06% kwh
Octubre 2008 • <i>October</i>	4.81% kwh
Diciembre 2008 • <i>December</i>	4.2% kwh

* Resultado comparado con lo consumido en el mes de mayo de 2008, fecha en que iniciamos la implementación de las acciones.

* Results when compared to the consumption level of May 2008, when we began implementing these measures.

A través del ahorro de energía, producimos ahorros en los gases de invernadero. Adicionalmente, eliminamos los extintores de incendio que contenían sustancias que hacen daño a la capa de ozono y se reemplazaron por extintores de dióxido de carbono.

Through energy saving, we help cut the production of greenhouse gases. Also, we replaced fire extinguishers that contained substances harmful to the ozone layer with carbone dioxide ones.

Bolsas re-usables

Para el Día de la Madre del 2008, obsequiamos entre nuestros clientes una bolsa reusable para incentivar la no utilización de bolsas desechables en sus compras diarias. El lema impreso dice: “Úsame, soy una bolsa reusable. Seamos buenos vecinos del ambiente.”

Reusable bags

On Mothers' Day 2008 we gave each client the gift of a reusable bag as a way of motivating people to avoid using disposable bags in their daily shopping. The bags bear a printed message: "Please use me: I am reusable. Let's be good neighbors to the environment."

Actividad <i>Activity</i>	2008
Total de bolsas reusables distribuidas gratuitamente • <i>Total number of free reusable bags distributed</i>	20,000 unidades <i>units</i>
Inversión total • <i>Total investment</i>	\$33,600

Obsequiamos 20,000 bolsas reusables a nuestros clientes para incentivar la no utilización de bolsas desechables en sus compras diarias.

We gave 20,000 reusable bags to our clients as a way of motivating people to avoid using disposable bags in their daily shopping.

Disminución de consumo de papel en operaciones internas

Para el año 2008, pusimos en marcha una fuerte campaña para disminuir el consumo de papel en nuestras operaciones, obteniendo resultados interesantes.

Reduction in paper consumption in internal operations

In 2008 we set in motion a firm campaign to reduce our paper trail, with quite interesting results:

Actividad | Activity

Envío de comprobantes de pago por correo electrónico a partir de la segunda quincena del mes de marzo de 2008.
Sent payment confirmation by e-mail starting in the second half of March 2008.

Disminución de impresión de los estados de cuenta de la cuenta de ahorro o corriente de todos los colaboradores en la que se deposita su salario. <i>Reduced the printing of bank statements for the savings/checking account through which each collaborator receives his salary deposits.</i>	Estatus a enero de 2008 <i>Status on January 2008</i>	Estatus a diciembre de 2008 <i>Status on December 2008</i>
Total de estados de cuenta generados <i>Total bank account statements generated</i>	2,660	2,961
Impresión de estados de cuenta <i>Printing of bank account statements</i>	1,139	41
% que representa del total de estados de cuenta generados <i>% of the total of bank account statements generated</i>	43%	1.4%
Cuentas de ahorros <i>Savings accounts</i>	855	0
Cuentas Corrientes <i>Checking accounts</i>	284	41
Eliminación de impresión de estados de cuenta <i>Elimination of printing of bank account statements</i>	1,521	2,920
% que representa del total de estados de cuenta generados <i>% of total of bank account statements generated</i>	57%	98.6%
Cuentas de ahorros <i>Savings accounts</i>	1,462	2,641
Cuentas corrientes <i>Checking accounts</i>	59	279

Riesgo ambiental y social

Durante el año 2008, pusimos en marcha un proyecto dirigido a desarrollar un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), el cual busca agregar un análisis sistemático de gestión de los riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias.

Esta iniciativa se alinea a nuestra agenda de responsabilidad social y logra sistematizar los principios y valores que nos destacan en la operativa del negocio. En su implementación, se considerarán temas como: política de crédito, proceso de crédito, entrenamiento, comunicación y administración. Igualmente tenemos un compromiso con instituciones multilaterales y de fomento, para implementar este tipo de sistema dentro de nuestros procesos.

Con el SGAS, esperamos reforzar la generación de valor al banco y a la comunidad pues la toma de decisiones crediticias contemplarán los impactos socio ambientales de los proyectos a ser financiados.

Environmental and social risk

In 2008, we implemented a project with the objective of developing a System of Environmental and Social Risk Management (SGAS for its initials in Spanish). Its purpose is to add a systematic analysis of the environmental and social risks involved in the process of making decisions regarding credits.

This initiative is aligned with our corporate social responsibility agenda and manages to systematize the principles and values that we emphasize in the operation of our business. In its implementation, the following subjects will be considered: credit policy, credit process, training, communication and administration. We are committed with multilateral institutions, to include this type of system in our processes.

With the SGAS, we hope to enforce the generation of value in our bank and our community, since the decision making process in terms of credit will contemplate the socio environmental impacts of the projects that are being financed.

El plan de trabajo que inició en el mes de agosto de 2008 y se mantendrá en desarrollo durante la mayor parte del 2009. En este proyecto hemos contratado a consultores externos con amplia experiencia práctica en el desarrollo de este tipo de sistemas. Este plan contempla acciones tales como:

- Desarrollo de la política y proceso
- Implementación del plan piloto
- Validación del piloto e incorporación de mejoras
- Capacitación interna e implementación

Un factor importante para el éxito obtenido hasta el momento, es el claro apoyo de la Directiva y la Alta Gerencia del banco. Adicional, es el reporte que hacemos a las instituciones financieras multilaterales sobre los avances del proceso.

Mantenimiento preventivo

Continuamos con nuestro programa de mantenimiento preventivo de la flota automotriz, efectuando el mantenimiento obligatorio a los autos cada 5,000 kilómetros o tres meses, lo que ocurra primero. Solamente para 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.

The work plan started on August 2008 and will be developed through most of 2009. In this project we have hired external consultants with vast practical experience in the development of these types of systems. This plan contemplates actions such as:

- *Development of processes and politics*
- *Implementation of the pilot plan*
- *Validation of the pilot plan and incorporation of improvements*
- *Internal training and implementation*

An important factor for the success obtained until this moment, is the support of the Board and top management of the bank.

Preventive Maintenance

We have also continued with our preventive maintenance program for the vehicle fleet, carrying out compulsory maintenance each 5,000 kms or 3 months, whichever happens first. Only Toyota gasoline-fueled vehicles have an extended maintenance period of 10,000 kms.

This program also establishes the change of cars every 5 years, at which point we offer a first-purchase option to the collaborator who was in charge of it, provided he or she has been using it for at least one year.

Desarrollando el negocio: Entidades Reguladoras

Developing the business: Regulatory Agencies

Reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios estables, tanto en el ámbito económico, como en el político y social; por ello, desarrollamos el negocio dentro de la legislación vigente y respetando 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.

We acknowledge the role of the State as generator of stable scenarios- be they economic, political, or social-, and that is why we work within the framework of current legislation and respectful of all established laws, norms, and principles.

In our relations with governmental bodies we are guided by a spirit of cooperation, cordiality, and respect, without prejudice in keeping confidentiality in cases in which this is evidently necessary.



05

IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Promoting community development



5.1 Voluntariado Corporativo: Vecinos en Acción
Corporate Volunteer Corps: 'Vecinos en Acción'

5.2 Inversión Social: Fundación Sus Buenos Vecinos
Social Investment: 'Fundación Sus Buenos Vecinos'



5.1

VOLUNTARIADO CORPORATIVO/ CORPORATE VOLUNTEER CORPS:

Vecinos en Acción

Nuestro Programa de Voluntariado ha pasado a formar parte fundamental de nuestra cultura corporativa. Se trata de un equipo formado por más de 1,500 voluntarios, quienes se destacan por un alto sentido de solidaridad, amor al prójimo y altruismo.

Con más de siete años de trabajo social constante, hemos observado como, poco a poco, este programa se ha hecho cada vez más fuerte gracias a ese sentimiento de ayuda al prójimo que compartimos con todos nuestros colaboradores.

En el año 2008, llevamos a cabo el relanzamiento del programa incorporando interesantes cambios con el objetivo de revitalizarlo e incorporar nuevos voluntarios. El evento fue todo un éxito e, incluso, contamos con la participación del autor y conferencista colombiano Jaime Jaramillo, también conocido como “Papá Jaime”, ganador del Premio Mundial de la Paz y la Justicia y considerado uno de los 50 líderes del mundo en el siglo XX. En su exposición compartió con nuestros voluntarios la importancia de la solidaridad social y cómo su práctica nos ayuda a ser mejores personas.

En este evento también anunciamos la incorporación de Nutre Hogar como una nueva organización sin fines de lucro a apoyar.

Our Volunteer Program is now engrained in our corporate culture. It is formed by more than 1,500 volunteers who stand out because of their true sense of solidarity, love of others, and altruism.

Throughout seven years of continuous work, this socially oriented program has slowly but steadily gained strength thanks to the desire to help others that we share with our collaborators.

In 2008 we re-launched the program by introducing interesting changes aimed at revitalizing it and adding volunteers. The launching event was highly successful and enjoyed the participation of noted Colombian author and speaker Jaime Jaramillo, also known as “Papá Jaime”, who gained recognition through his efforts to rescue children living in his country’s streets and sewers. “Papa Jaime” has earned the World Prize for Peace and Justice and is considered one of the 20th century’s top 50 leaders. In his dissertation, Mr. Jaramillo spoke of the human need to sponsor social solidarity and how this helps us become better individuals.

We took advantage of this event to announce the addition of Nutre Hogar as a new NGO in the ranks of those being supported through the volunteer program.

Vecinos en Acción en cifras

'Vecinos en Acción' in numbers

Indicador Indicator	2007	2008
TOTAL DE VOLUNTARIOS <i>Total number of volunteers</i>	1,024	1,508
Porcentaje de incremento <i>% increase</i>	24%	47%
TOTAL DE VOLUNTARIOS VS. TOTAL DE COLABORADORES <i>Total number of volunteers vs. total number of collaborators</i>	40%	52%
PROMEDIO DE ACTIVIDADES POR VOLUNTARIO <i>Average number of activities per volunteer</i>	5	4.5
INVERSIÓN POR ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA <i>Investment for program management</i>	n/d	\$56,000

Vecinos Estrellas 2008

Miembros del voluntariado corporativo que se destacan por su gestión. La elección se hace por medio de votación entre los miembros del voluntariado.

Star Neighbors 2008

These members stand out for their participation. Volunteer colleagues vote to select them.

Nombre Name	Fundación Foundation
ANYOAVELL DE LÓPEZ	Casa Esperanza <i>Casa Esperanza</i>
MARTHA JIMÉNEZ DE GUERRA	Olimpiadas Especiales Panamá <i>Special Olympics Panama</i>
ARISSA NATERÓN	Fundación Pide Un Deseo <i>Make-a-Wish Foundation</i>
NELVA SÁNCHEZ	Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer <i>Foundation Friends of Children with Leukemia and Cancer</i>
VANESSA VALENTÍN	Cuerpo de Damas Voluntarias del Hospital del Niño <i>Corps of Lady Volunteers at Children's Hospital</i>

Coordinadores por fundación

Enlace entre los voluntarios y las fundaciones.

Nombre Name	Fundación Foundation
MARLENE JAÉN	Casa Esperanza <i>Casa Esperanza</i>
ANYELA SIMONS	Olimpiadas Especiales Panamá <i>Special Olympics Panama</i>
ESTELA DE GUZMÁN	Fundación Pide Un Deseo <i>Make-a-Wish Foundation</i>
MIRIAM DE CARVAJAL	Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer <i>Foundation Friends of Children with Leukemia and Cancer</i>
ANETT NÚÑEZ	Cuerpo de Damas Voluntarias del Hospital del Niño <i>Corps of Lady Volunteers at Children's Hospital</i>
MARIANNA DÍAZ	Nutre Hogar <i>Nutre Hogar</i>

Coordinators per foundation

These members serve as liaisons between volunteers and the various foundations.

Distribución de premios

El voluntario recibe una estrella por cada actividad que apoya.

Award distribution

A volunteer is awarded one star for each activity s/he supports.

Escala de reconocimientos Recognition scale	2007	2008
6 estrellas • stars	37	46
12 estrellas • stars	26	22
18 estrellas • stars	15	19
24 estrellas • stars	13	8
30 estrellas • stars	9	11
36 estrellas • stars	6	6
42 estrellas • stars	6	8
50 estrellas: Premio Nelson Rodríguez • stars: The Nelson Rodríguez Award	5	12
85 estrellas: Premio Súper Vecino • stars: The Super Neighbor Award	1	3
100 estrellas: Premio Vecino de Oro • stars: The Golden Super Neighbor Award	n/a	1

Compendio de la labor social 2008

Para el año 2008, como parte de las iniciativas de relanzamiento, se dio a conocer una nueva categoría en la escala de premios. Se creó el Premio Vecino de Oro, que consiste en un pin de oro con el logo del programa y se le entrega a aquellos colaboradores que hayan recibido 100 estrellas, es decir, que hayan participado en 100 actividades como voluntarios a lo largo de su trayectoria en el programa.

En abril de 2008, se celebró en nuestro país la XX Conferencia Mundial de Voluntariado con el lema “Voluntariado para el desarrollo del país: más solidaridad, menos pobreza”, organizado por el “International Association for Volunteer Effort” (IAVE). El evento contó con la participación de diversos países y Banco General estuvo presente:

- Participamos en la caminata de lanzamiento de la conferencia.
- *Participation in the conference's inaugural walk.*
- Fuimos uno de los patrocinadores del evento.
- *Sponsorship of the event.*
- Instalamos un pabellón para compartir nuestra experiencia de éxito con nuestro Programa de Voluntariado Corporativo.
- *Hosting of a stand to share the successful experiences of our Corporate Volunteer Corps.*
- Participamos en calidad de expositores.
- *Contribution of a speaker.*
- 11 voluntarios asistieron a la conferencia.
- *Participation in the conference with 11 volunteers.*

Nuestros voluntarios también demostraron, una vez más, su solidaridad con los más necesitados, recolectando alimentos secos, comida, frazadas, entre otros, para entregarlos, en Panamá y Bocas del Toro, a las comunidades damnificadas producto de las fuertes lluvias que inundaron grandes espacios de tierra.

Para el inicio de clases, nuestros voluntarios llevaron a cabo lo que llamaron el “Rally Escolar” con el objetivo de ayudar a niños de escasos recursos con útiles escolares.

En el marco de la celebración del Día Internacional del Voluntario, 5 de diciembre, extendimos nuestra felicitación y reconocimiento a todos los voluntarios de nuestro país a través de la prensa escrita e igualmente a nuestros voluntarios de Vecinos en Acción (VEA), a quienes también les hicimos llegar un obsequio por la labor que realizan.

Junto a nuestros voluntarios apoyamos la campaña para el Banco de Pañales del Hospital del Niño, a quienes les hicimos un aporte gracias al apoyo de nuestros colaboradores. Durante el año también se realizaron actividades de recolección de fondos, tales como: venta de agendas, venta de “bolsitas del cariño” en el día de la

Summary of social work undertaken in 2008

As part of the program's re-launch, we instituted a new award category - the Golden Neighbor Award - consisting of a gold pin with the program's logo to be given to collaborators who accumulate 100 stars, that is, to those who have participated in 100 volunteer activities since the beginning of the program.

Last April, Panama hosted the 20th World IAVE Volunteer Conference, organized by the 'International Association for Volunteer Effort (IAVE)' under the motto "Volunteering for Human Development: More solidarity, Less poverty". Volunteers from many countries and regions participated in this event, with Banco General playing a role as follows:

In the wake of extensive flooding caused by the heavy rains that fell over large portions of the provinces of Panama and Bocas del Toro, our volunteers again responded in solidarity with the victims by collecting dry goods, foodstuffs, blankets, and other goods for delivery to their communities.

At the start of the school year, our volunteers carried out the 'School Rally' to collect and provide school supplies for poor children.

On December 5 - within the framework of the celebration of the International Volunteer Day -, we publicly acknowledged the work done by all of our country's volunteers and congratulated them, including our own 'Vecinos en Acción', to whom we gave a token gift of appreciation for their contributions.

The Bank made a donation and our volunteers gave their support to the Diaper Bank at Children's Hospital, and additional fundraising activities were carried out throughout the year, including the sale of

amistad, tardes para venta de postres, venta de uniformes usados, entre otras creativas actividades. En el año 2008 culminamos nuestro proyecto de apoyo social a la Escuela Kuna Nega. Con mucho orgullo podemos decir que apoyamos de forma directa a la educación en esta comunidad tan necesitada. Construimos otra aula adicional para adecuar las instalaciones al crecimiento de la población de estudiantes. Con estos trabajos, finalizamos un proyecto de 3 años cuyo beneficiario fue la Escuela Kuna Nega, y que incluyó:

- Construcción y equipamiento de 2 aulas de clases.
• *Built and equipped 2 classrooms.*
- Adecuación de todos los baños.
• *Refurbished all bathrooms.*
- Reparación y equipamiento de la cocina y el comedor.
• *Repaired and provided equipment for the kitchen and lunchroom.*
- Donación de útiles escolares.
• *Donated school supplies.*
- Reparación y adecuación de los bebederos de agua.
• *Repaired and refurbished the water fountains.*

agendas, "care bags" on Valentine's Day, bake sales, and sales of used school uniforms, among other creative activities. We have also been directly supporting the education of indigenous Kuna children at a school located in the impoverished community of Kuna Nega. Among the various activities, this year we finished building an extra classroom needed because of increased enrollment. So far, our contribution to the school is as follows:

Los vecinos en actividades comunitarias

Los voluntarios de las seis ONG participan en actividades de asistencia social.

Neighbors' participation in community activities

Activities by volunteers for the 6 NGOs that we support.

Actividad <i>Activity</i>	Fecha <i>Date</i>	Personas atendidas y/o beneficiadas <i>Number of persons cared for/ beneficiaries</i>	Horas invertidas en la actividad <i>Number of hours invested in this activity</i>	No. de VEA que participaron <i>Number of neighbors who participated</i>
"Mete un Home Run por Nutre Hogar": se patrocinó la asistencia de 50 niños pertenecientes a pequeñas ligas. <i>"Hit a home run for Nutre Hogar": sponsored the participation of 50 little leaguers.</i>	Enero <i>January</i>	50	4	20
Caravana de Aniversario, actividad con la que se conmemora el aniversario de Vecinos en Acción: se construyó un aula de clases en la Escuela Kuna Nega. <i>Anniversary Caravan to commemorate the foundation of VEA: proceeds were used to build an extra classroom at the school in Kuna Nega.</i>	Septiembre <i>September</i>	500	25	30

Actividades del voluntariado por fundación

Olimpiadas Especiales Panamá

La fiesta de Navidad es el evento anual mediante el cual se convive plenamente con los atletas y es desarrollada en un 100% por los voluntarios.

Volunteers' participation in activities, per foundation

Special Olympics Panama

Entirely planned and executed by our volunteers, the Christmas Party is the annual event that brings the work team and athletes together.

Actividad <i>Activity</i>	Fecha <i>Date</i>	Personas atendidas y/o beneficiadas <i>Number of persons cared for/ beneficiaries</i>	Horas invertidas en la actividad <i>Number of hours invested in this activity</i>	No. de VEA que participaron <i>Number of neighbors who participated</i>
Torneo de golf: apoyo en la venta de pelotas, cobro de inscripción y atención de los participantes. <i>Golf Tournament: helped with the sale of golf balls, collected registration fees, and assisted participants.</i>	Abril <i>April</i>	n/d	n/d	n/d
Juego amistoso de baloncesto: reto entre los atletas y los voluntarios. <i>Friendly basketball game between athletes and volunteers.</i>	Mayo <i>May</i>	50	2	15
Fiesta de rey y reina: evento organizado en su totalidad por los voluntarios. <i>Feast of the King and Queen: organized the entire event.</i>	Junio <i>June</i>	275	4	20
Juegos Regionales Panamá Oeste: apoyo a los atletas y coordinación del evento. <i>Regional Games - West Panama: assisted the athletes and coordinated the event.</i>	Agosto <i>August</i>	125	6	30
Torneo de bolos: recaudar fondos, atención de atletas y participantes. <i>Bowling Tournament fundraiser: assisted the athletes and participants.</i>	Agosto <i>August</i>	n/d	2	6
Juego Regional Panamá Metro: apoyo a los atletas y coordinación del evento. <i>Regional Games - Metro Panama: assisted the athletes and coordinated the event.</i>	Septiembre <i>September</i>	350	8	40
Juegos de hockey para juegos internacionales: apoyo a los atletas y coordinación del evento. <i>Hockey games in preparation for international participation: assisted the athletes and coordinated the event.</i>	Octubre <i>October</i>	30	4	7
Venta de suéteres en Atlapa: recaudar fondos. <i>Sweater Sale fundraiser at the Atlapa Convention Center.</i>	Octubre <i>October</i>	n/d	2	6
Confección de canastas: organización de obsequios para la fiesta de Navidad. <i>Christmas preparations: Prepared gift baskets.</i>	Diciembre <i>December</i>	n/d	3	10
Fiesta de Navidad: organizada en su totalidad por los voluntarios. <i>Christmas Party: organized the entire event.</i>	Diciembre <i>December</i>	300	7	30

Cuerpo de Damas Voluntarias del Hospital del Niño

Aualmente se dona un promedio de 47 canastillas gracias a la colaboración de los voluntarios y colaboradores.

Corps of Lady Volunteers at Children's Hospital

With the collaboration of volunteers and members of staff, the Corps donates an average of 47 fully outfitted baby bassinets to needy babies.

Actividad Activity	Fecha Date	Personas atendidas y/o beneficiadas Number of persons cared for/ beneficiaries	Horas invertidas en la actividad Number of hours invested in this activity	No. de VEA que participaron Number of neighbors who participated
Fiesta del Día de Reyes Magos: organizado en su totalidad por los voluntarios. <i>Party on the Feast of the Three Wise Men: volunteers organized the entire event.</i>	Enero January	250	3	37
Entrega de canastillas: se realizaron tres durante el año, las mismas fueron donadas por voluntarios y colaboradores. <i>Bassinet Donation Day: bassinets outfitted with the collaboration of volunteers and Bank members of staff were distributed at 3 separate events held throughout the year.</i>	Marzo March	14	2	194
	Mayo May	13	2	115
	Julio July	20	2	490
Tardes de costuras: se realizaron cuatro durante el año donde los voluntarios elaboraron camisitas y bichas. <i>Sewing Afternoons: volunteers gathered 4 times to sew baby shirts and headbands.</i>	Julio July	n/d	4	13
		n/d	4	5

Casa Esperanza

Se brindan talleres culturales a los niños de los tres centros.

Casa Esperanza

Our volunteers offer cultural sessions for children at the 3 centers being run by this organization.

Actividad Activity	Fecha Date	Personas atendidas y/o beneficiadas Number of persons cared for/ beneficiaries	Horas invertidas en la actividad Number of hours invested in this activity	No. de VEA que participaron Number of neighbors who participated
16 sesiones de baile típico - Centro de Curundú. <i>16 sessions of Panamanian folkloric dances - Curundú Center.</i>	Junio a Noviembre June to November	192	32	32
13 sesiones de pantomima - Centro de Samaria. <i>13 sessions, Pantomime - Samaria Center.</i>	Junio a Noviembre June to November	260	32.5	52
16 sesiones de cuenta cuentos - Centro de Bella Vista. <i>16 sessions, Story-telling - Bella Vista Center.</i>	Junio a Noviembre June to November	320	32	64
Práctica general para la presentación final. <i>General rehearsal for final presentation.</i>	Noviembre November	52 niños children	2	15
Presentación final en el Teatro La Quadra: evento organizado por los voluntarios. <i>Final presentation at La Quadra Theatre, an event organized by the volunteers.</i>	Noviembre November	52 niños children	2	31
Fiesta de Navidad en McDonald's: organizada por los voluntarios. <i>Christmas Party at a McDonald's restaurant, an event organized by the volunteers.</i>	Diciembre December	52 niños children	2	5

Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer

Se organizó la fiesta del Día del Niño, en la cual se contó con la participación de una gran cantidad de voluntarios en la preparación del evento.

Foundation Friends of Children with Leukemia and Cancer

A Children's Day Party was organized with the participation of many volunteers.

Actividad Activity	Fecha Date	Personas atendidas y/o beneficiadas Number of persons cared for/ beneficiaries	Horas invertidas en la actividad Number of hours invested in this activity	No. de VEA que participaron Number of neighbors who participated
Donaciones de cabello para confección de pelucas. <i>Hair donation for wigs.</i>	n/d	n/d	n/d	1
Jamboree: apoyo logístico durante el evento. <i>Jamboree: provided logistical support during the event.</i>	n/d	n/d	4	9
Fiesta del Día del Niño: evento organizado y cubierto en su totalidad por los voluntarios. <i>Children's Day Party: completely organized and manned by the volunteers.</i>	Julio July	500	6	18
Fiesta de Navidad: apoyo logístico en la organización del evento y donación de juguetes. <i>Christmas Party: provided logistical support during the organizational period and donated toys.</i>	Diciembre December	600	12	20
Relevo por la vida: participación de voluntarios, colaboradores, familiares y amigos. <i>Relay for Life: volunteers, collaborators, relatives and friends participated in this event.</i>	Octubre October	n/d	24	700
Conteos de dinero: recolección y conteo de dinero. <i>Collection and accounting of proceeds.</i>	Febrero/ Septiembre/ Noviembre Feb./ Sept. / Nov.	n/d	15	30
Donaciones de sangre/plaquetas. <i>Blood and platelets donation.</i>		n/d	n/d	2

mi granito de arena

"Contribuir a través del servicio voluntario me ha ayudado a ver la vida desde otra perspectiva y darme cuenta que todos podemos colaborar de alguna u otra forma ante las carencias de los demás".

"Helping through volunteer work has allowed me to see life from a different perspective and realize that we can all make a difference in one way or another in the lives of others".

Fundación Pide un Deseo

Se apoyó la realización del deseo No. 500, además de 6 deseos.

Make-a-Wish Foundation

Supported the fulfillment of Wish No. 500, and 6 other wishes.

Actividad Activity	Fecha Date	Personas atendidas y/o beneficiadas Number of persons cared for/ beneficiaries	Horas invertidas en la actividad Number of hours invested in this activity	No. de VEA que participaron Number of neighbors who participated
Cumplimos los deseos de: <i>We fulfilled the wishes of:</i>				
Ashlee Cárdenas	Enero <i>January</i>	1	2	20
Belsy Castillo	Febrero <i>February</i>	1	2	25
Josué Sarco	Mayo <i>May</i>	1	2	28
Solangel De León	Junio <i>June</i>	1	2	24
Katherine Pérez	Agosto <i>August</i>	1	2	20
Miguel Ortega	Noviembre <i>November</i>	1	2	26
Día del Deseo <i>Wish Day</i>	Abril <i>April</i>	1	2	30
Apoyo con la preparación de rollitos de monedas para donaciones en las "fuentes de deseos". <i>Lent support by preparing coin rolls for making donations at the "wishing wells".</i>	Junio <i>June</i>	n/d	2	n/d
José De La Cruz: deseo No. 500: apoyo logístico de los voluntarios. <i>José De La Cruz: Wish No. 500: the volunteers provided logistical support.</i>	Junio <i>June</i>	1	2	22
Venta de narices de Patch Adams: venta y distribución entre voluntarios y colaboradores. <i>Sale of Patch Adams' noses: sales and distribution among volunteers and collaborators.</i>	Agosto <i>August</i>	n/d	2	n/d
Aniversario de Pepina y Tortón: recolecta de fondos por medio de la venta de narices de Patch Adams. <i>Anniversary of clowns Pepina y Tortón: fundraising through the sale of Patch Adams' noses.</i>	Septiembre <i>September</i>	n/d	2	n/d

Vanessa Valentín,
Analista de Riesgo / Risk Analyst



Nuestro Programa de Voluntariado ha pasado a formar parte fundamental de nuestra cultura corporativa.

Se trata de un equipo formado por más de 1,500 voluntarios, quienes se destacan por un alto sentido de solidaridad, amor al prójimo y altruismo.

Our Volunteer Program is now engrained in our corporate culture. It is formed by more than 1,500 volunteers who stand out because of their true sense of solidarity, love of others, and altruism.



mi granito de arena

"Ayudar a Nutre Hogar es una oportunidad que me da el banco de compartir cariño, juegos, risas y abrazos con los niños. Dar ese tiempo es un gran regalo para ellos y eso me llena de felicidad y satisfacción como ser humano".

Nutre Hogar

Se realizó una nueva alianza con Nutre Hogar para que formara parte de las ONG apoyadas por Vecinos en Acción.

Nutre Hogar

A new alliance with Nutre Hogar was formed when it became one of the NGOs supported by 'Vecinos en Acción'

Actividad Activity	Fecha Date	Personas atendidas y/o beneficiadas Number of persons cared for/ beneficiaries	Horas invertidas en la actividad Number of hours invested in this activity	No. de VEA que participaron Number of neighbors who participated
Misa de bienvenida para los voluntarios de Vecinos en Acción. <i>Mass to welcome new volunteers to 'Neighbors in Action'.</i>	Mayo May	n/a	1	7
Recolecta de alimentos secos: los voluntarios y colaboradores brindaron su apoyo. <i>Collection of dry goods: volunteers and collaborators lent their support.</i>	Mayo May	n/d	n/d	57
Celebración de cumpleaños: organizados en su totalidad por los voluntarios para niños entre 0 y 5 años. <i>Birthday celebrations: totally organized by volunteers for children between 0 and 5 years old.</i>	Junio June	30 niños children	2	18
	Agosto August	36 niños children	2	13
Caminata: apoyo logístico por parte de los voluntarios en la organización de los niños. <i>Walk-a-thon: the volunteers provided logistical support by organizing the children.</i>	Septiembre September	n/d	3	26
Los Niños Primero: se brindó apoyo en la recolección de donaciones en alcancías. <i>'The Children Come First' activity: helped with the collection of donations made in money boxes.</i>	Octubre October	n/d	n/d	33
Venta de artículos de UNICEF: apoyo en la venta y distribución de los productos entre los voluntarios y colaboradores. <i>Sale of UNICEF items: provided support for the sale and distribution of items among volunteers and collaborators.</i>	Diciembre December	n/d	n/d	8

"Helping Nutre Hogar is an opportunity the bank gives me to share with children love, games, laughter and hugs, which are worth more than many other things... to give that time is a great gift to them and than fills me with happiness and satisfaction as a human being".

Evelyn Ferreira,
Ejecutiva de Negocios / Business Executive



5.2

INVERSIÓN SOCIAL/ SOCIAL INVESTMENT:

*Fundación Sus Buenos Vecinos
'Sus Buenos Vecinos Foundation'*

Inversión Social

Social Investment

La Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV), brazo ejecutor de la inversión social de Banco General, tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas en Panamá y en aquellos países donde opera el banco, como Costa Rica a partir de este año.

Desde hace 11 años, la FSBV concentra esfuerzos en la prevención de la desnutrición, en promover el acceso a la educación y a la salud, la inclusión de los discapacitados y la asistencia para adultos mayores. A partir del 2005, incluimos entre nuestros objetivos proveer techo a familias que por su condición social, económica y laboral no tienen acceso a créditos formales de parte de instituciones financieras para adquirir su vivienda. Asimismo, mantenemos una política de solidaridad en aquellas situaciones de emergencia por desastres o emergencias nacionales.

En el año 2008 aportamos \$50,000 para socorrer a los damnificados de las inundaciones ocurridas en las provincias de Bocas del Toro y Chiriquí.

As Banco General's social investment arm, the chief goal of Fundación Sus Buenos Vecinos is to raise the quality of life of people in Panama and in other countries where the bank operates, such as in Costa Rica starting this year.

For eleven years, FSBV has focused on preventing malnutrition, enhancing access to education and healthcare for many people, including the disabled, and assisting elderly people. Since 2005 we have also been working to provide homes for families unable to access mortgage credit from financial institutions due to their social, economic and job situation. The foundation is also keen on showing its solidarity with people affected by national disasters or emergencies.

To support the victims of the terrible floods occurred in the provinces of Bocas del Toro and Chiriquí we donate \$50,000.

La Fundación Sus Buenos Vecinos opera a través de alianzas con otras asociaciones, ONG, clubes cívicos y otras organizaciones con las que comparte objetivos comunes, que desarrollan, ejecutan y dan seguimiento a los proyectos que son financiados por la FSBV. Somos una fundación de fundaciones y esto nos permite llegar a impactar positivamente a un gran número de personas con mínimos gastos operativos y con gran eficiencia.

Este modelo operativo nos brinda acceso a información sobre programas, experiencias y resultados, los cuales se optimizan a través de una comunicación constante entre los diversos grupos que tienen objetivos comunes, con el fin de evitar duplicidades y maximizar los recursos.

En el 2008 realizamos, por segunda vez en alianza con Banco General, Su Voto Hace la Diferencia, un concurso que tiene como meta proyectar la labor social de las asociaciones y organizaciones sin fines de lucro y darles un aporte extraordinario para sus programas. Los resultados de la votación, por segunda vez, se vieron abocados a aquellas organizaciones dedicadas a combatir el cáncer, la desnutrición y la deserción escolar. Todos ellos, problemas que afectan de forma importante a nuestra sociedad.

A continuación reportamos los avances y eventos que se dieron en cada una de las áreas que atendimos en el año 2008, con un resumen de los programas más importantes, cifras de inversión por área, número de asociaciones y proyectos.

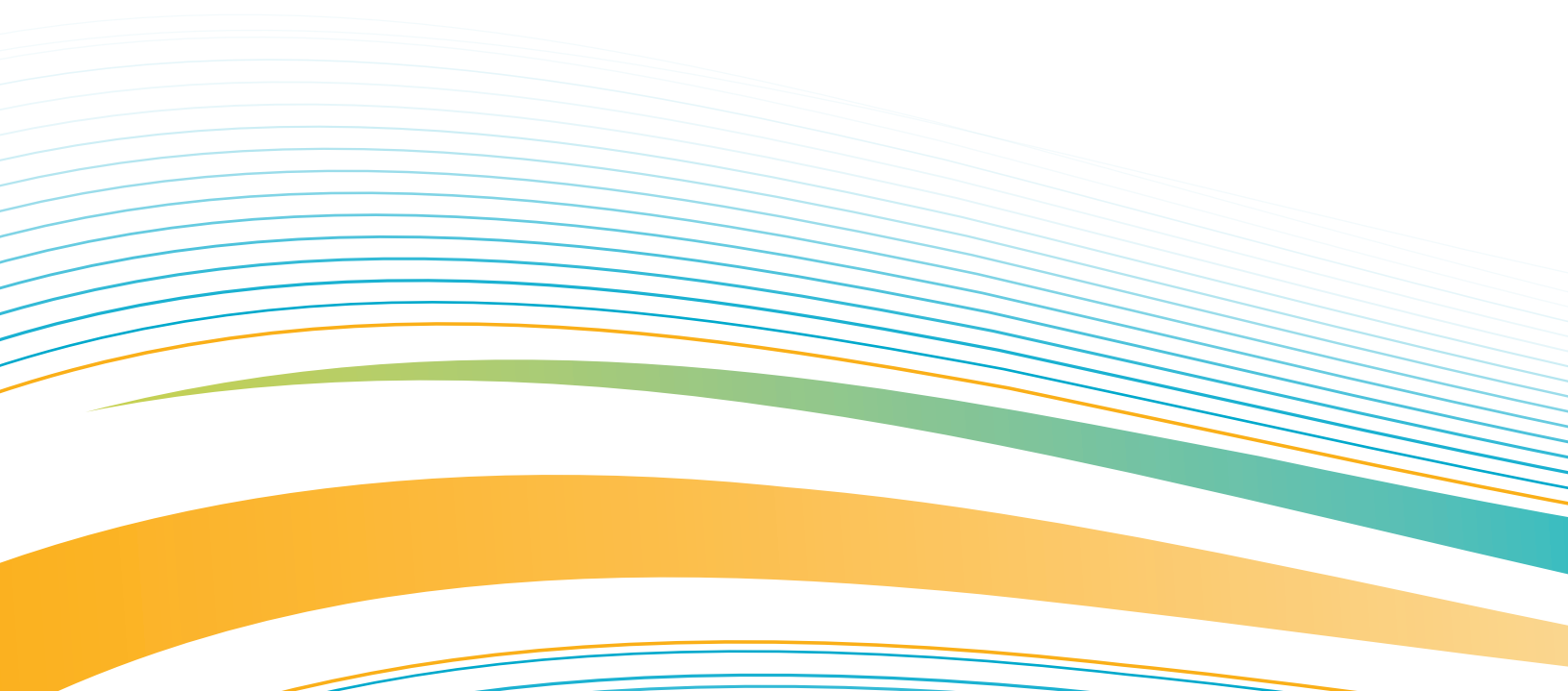
FSBV operates through alliances with other associations, NGOs, civic clubs, and other organizations with whom it shares common goals. Those organizations develop, execute, and provide follow-up on projects being financed by the foundation. In this sense, we are a 'foundation for foundations' and this arrangement enables us to lend positive assistance to large numbers of people with minimum operational costs and great efficiency.

Furthermore, this operational arrangement provides us with feedback on program results and lessons learned, as well as the opportunity to optimize project execution through constant communications with participating organizations having common aims, to avoid the duplication of efforts and maximize the use of resources.

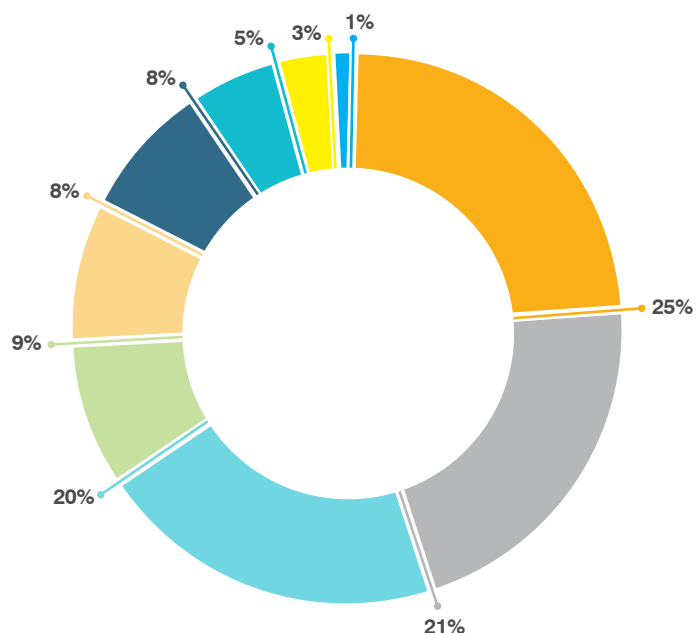
For a second time, in 2008 we teamed up with Banco General to undertake the contest 'Su Voto Hace la Diferencia', whose goal is to increase the visibility of the social work being done by the various associations and non-profit organizations, and to give them the chance to obtain an extraordinary donation.

Voters in this second contest favored organizations working to fight cancer, malnutrition, and school desertion, all which are major problems affecting our society.

The following is a report on 2008 activities and achievements for each area, with details of the key programs, investment amounts, and number of associations and projects handled.



● Educación	\$792,921
● Salud	\$691,903
● Alimentación	\$671,338
● Obras Sociales	\$287,331
● Discapacitados	\$272,779
● Hogares Sustitutos	\$264,723
● Adultos mayores	\$172,011
● Vivienda	\$106,826
● Autogestión	\$ 25,976
● Medio Ambiente	\$ 1,000



Alimentación

La falta de alimentación adecuada en edades tempranas no solo afecta la salud del niño en forma importante, también limita su capacidad de aprendizaje y su producción al llegar a la edad adulta. En Panamá, según datos del análisis de la Encuesta de Niveles de Vida 2003, publicada por el Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección de Políticas Sociales, el 6.8% de los niños menores de 5 años presentan desnutrición moderada o severa y un 22.1% estaban en riesgo de desnutrición. Encontrándose la mayor incidencia en el área rural indígena. Atendiendo esta realidad, la FSBV destina el 20% de su presupuesto a combatir la desnutrición con programas dirigidos, tanto a la población infantil de 0 a 5 años, como a los niños en edad escolar, a través de comedores.

Se destaca el Programa Alimentación, Nutrición y Salud, conocido como la Galleta Nutritiva, que en alianza con Nutre Hogar se implementa en 185 comunidades. Este año con este programa, en adición a la atención de 6,500 niños, iniciamos la construcción y equipamiento de un sub centro de Nutre Hogar en la comunidad de Cabuya en Buenos Aires, Distrito de Ñurum, Comarca Ngobe Buglé, una de las áreas indígenas con más altos niveles de pobreza en Panamá.

Food

The inadequate basic diet in the early stages of childhood not only affects the health of a child in an important way, it also limits their capacity to learn and develop as an adult. In Panama, from data obtained by the analysis of the Survey of Life Development in 2003, published by the Ministry of Economy and Finance, Office of Social Politics, 6.8% of children under the age of 5 present moderate to severe malnutrition and 22.1% are in risk of presenting malnutrition. The highest impact is found in the rural indigenous areas. Based on this reality, the Foundation grants 20% of its budget to malnutrition, with programs directed to children in the 0 to 5 year range as well as elementary children in school cafeterias.

The foundation addresses this particular need by devoting 20% of its overall budget to combat malnutrition through programs targeting both children under 5 and school-age children, the latter through school cafeteria programs.

A key food, nutrition, and healthcare program is the 'Nutritional Cookie', which is being implemented in 185 communities through an alliance with Nutre Hogar. In addition to caring for 6,500 children, in 2008 we started building and furnishing a Nutre Hogar subcenter in the community of Cabuya, in the locality of Buenos Aires, in the Nurum district of the Ngobe Buglé 'comarca', an area with indigenous population showing the highest rates of poverty in Panama.

En Darién, otra área de grandes carencias, mantenemos nuestro compromiso con la Fundación Pro Niños de Darién, que brinda alimentación a los niños en edad escolar. Este año, la FSBV aumentó los beneficiarios a 337 niños.

Continuamos apoyando los comedores escolares y los ubicados en barrios marginales, pues, además de procurar alimentos, evitan la deserción escolar, el bajo rendimiento y son centros en donde el beneficiario recibe conocimientos básicos de higiene, salud y valores.

In Darién, another needy area, we continued to support Fundación Pro Niños de Darién, which provides food for school-age children. In 2008, we increased the number of beneficiaries to 337 children.

The foundation likewise continued to support school feeding centers and canteens located in marginalized areas, to provide food in an effort to help reduce school desertion and low educational achievement. In addition to food, these centers provide beneficiaries with basic training in healthcare, hygiene, and human values.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$671,338	\$430,591	\$389,179
Asociaciones <i>Associations</i>	17	17	20
Proyectos <i>Projects</i>	22	20	23

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación Pro Niñez Panameña
 Compañía Hijas de La Caridad San Vicente de Paúl - Hogar Monerri
 Compañía Hijas de La Caridad San Vicente de Paúl - Sor Rosa Inés Jara - Colón
 Club Cívico de Garachineños
 Comedor Divino Niño
 Comedor Sor Faustina
 Comisión Nacional Ánima Misionera
 Escuela Rural de Colón
 Fundación Miguel Febres Cordero
 Fundación Nutricional Teresa de Jesús
 Fundación Pro Niños del Darién
 Hermanas Franciscanas Elizabetinas -Centro Beato Ludovico de Casoria
 Instituto Técnico Don Bosco
 Nutre Hogar
 Nutre Hogar - Chiriquí
 Nutre Hogar - Los Santos Herrera
 Nutre Hogar - Coclé
 Nutre Hogar - Veraguas
 Parroquia Nuestra Señora de Fátima - Chorrillo
 Parroquia Nuestra Señora de Los Ángeles
 Parroquia San José - San Miguelito
 Patronato Servicio Nacional de Nutrición

Educación

La educación es herramienta imprescindible para combatir la pobreza. Cada vez que se logra educar a las personas de una comunidad, automáticamente se reducen los niveles de desnutrición, enfermedades y falta de vivienda digna.

Education

Education is a primary tool for combating poverty: in each instance in which people in a community become educated, there is a corresponding reduction in the levels of malnutrition, disease, and poor housing.

La FSBV destina el 25% de su presupuesto para apoyar programas relacionados con la educación con el objetivo de:

- Evitar la deserción escolar
- Dar oportunidad de acceder a las escuelas a los jóvenes de áreas apartadas
- Asistir a niños con problemas de atención
- Capacitar a adultos en destrezas que les permitan acceder al mercado laboral o procurar ingresos a través de la autogestión
- Ofrecer becas a jóvenes con buen desempeño académico
- Fortalecer valores y aptitudes
- Mejorar la infraestructura de centros educativos.

El año pasado reportamos las bondades de la alianza con Casa Esperanza, mediante la cual patrocinamos el funcionamiento del Centro de Atención de Samaria, zona de alto riesgo. Esta alianza se inició en el 2003 y, desde entonces, se atienden diariamente a 200 niños para evitar que cambien la escuela por la calle. En diciembre de 2008, lograron graduarse de bachillerato cuatro de estos jóvenes, los cuales están ingresando al mercado laboral o a estudios superiores.

En el caso del Proyecto ABC con la Escuela República de México, en el año 2008 se hicieron cambios dedicando mayores esfuerzos al programa Future Kids, que prepara a los niños en el uso de herramientas tecnológicas, a actividades extracurriculares y a reforzar el programa de becas a los egresados. Se disminuyeron las asignaciones para mejoras a la infraestructura.

FSBV destines 25% of its budget to support programs related to education, particularly to:

- Prevent school desertion
- Give young people in distant areas the opportunity to attend school
- Assist children with attention problems
- Train adults and provide them skills that will allow them to join the labor market or generate income through self-management
- Provide scholarships for young people with good academic performance
- Strengthen values and aptitudes
- Improve school infrastructures.

Last year we reported on the benefits of our Alliance with Casa Esperanza, whereby we sponsored the operation of the Care Center located in Samaria, a high-risk area. Since 2003, this alliance has been able to care for 200 boys and girls on a daily basis, thereby preventing them from exchanging the school for the streets. In December 2008, four of these youngsters graduated from high school and are ready to join the labor force or pursue higher studies.

In 2008 we made some changes to the ABC Project that we are working together with the public school República de México. We are now devoting greater effort to their 'Future Kids' program, whereby children are introduced to technological tools and provided with extra-curricular activities. We also boosted the scholarship program for the school's graduates, while reducing the allocation for improvements to school infrastructure.

	2008	2007	2006
Inversión Investment	\$792,921	\$449,076	\$298,168
Asociaciones Associations	49	45	37
Proyectos Projects	51	49	41

En la capacitación para adultos trabajamos con la Asociación para la Cooperación Cultural Tagua en el aval a 30 estudiantes; y, con Casa Esperanza, en el proyecto Fortalecimiento de las Alternativas de Generación de Ingresos Familiares para Contribuir a la Erradicación del Trabajo Infantil. Este proyecto ha logrado capacitar a más de 190 padres o madres responsables, de los cuales, 73 están generando ingresos a través de micro empresas y 28 ingresaron al mercado laboral.

La Escuela Lluvia de Bendiciones, ubicada en un sector muy humilde de la periferia de la ciudad de Panamá, por segundo año consecutivo y, a través de la alianza FSBV - COSPAE y su proyecto Empresas Ciudadanas, recibió asistencia para el equipamiento de la cocina escolar, el salón de cómputo,

In the sphere of adult training, we are working with Asociación para la Cooperación Cultural Tagua by sponsoring 30 students and with Casa Esperanza's 'Project to Strengthen the Alternatives for Family Income Generation in Support of the Eradication of Child Labor'. The latter has been able to train more than 190 responsible fathers and mothers, of whom 73 are already generating their own income through micro businesses and 28 others have joined the labor market.

For the second time, the foundation's alliance with COSPAE provided assistance to the school Lluvia de Bendiciones, though COSPAE's program of Citizen Corporations. In 2008 we provided equipment for the school kitchen and computer

capacitación a los educadores, integración de la comunidad al cuidado del plantel y entrega de libros y útiles escolares a los niños. Este es un proyecto a 3 años, cuya meta es lograr la coordinación de los educadores, padres de familia y la comunidad para el empoderamiento de sus funciones como actores responsables del mejoramiento de la educación en el plantel. Esta es la segunda escuela que hemos apoyado a través de la alianza con COSPAE.

room; teacher training; arrangements for the integration of the community to the school's upkeep; and school books and supplies for the children. The goal of this 3-year project is to empower teachers, parents, and the community to become responsible players in the effort to improve the education offered at this school. This is the second school we have supported through our Alliance with COSPAE.

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación de Amigas del Orfelinato San José de Malambo
Asociación de Damas Guadalupanas
Asociación de Ex-alumnas de Colegio de las Esclavas
Asociación de Hermanas Dominicas
Asociación Hermanas Oblatas de C.J.
Asociación de Muchachas Guías de Panamá
Asociación de Scouts de Panamá
Asociación para la Cooperación Cultural (Tagua)
Asociación Pro Niñez Panameña
Cámara Junior Internacional
Casa Esperanza
Casa Esperanza Chiriquí
Casa Esperanza Colón
Centro Educativo Octavio Méndez Pereira
Centro Misionero Jesús Obrero
Cívitas Panamá
Club de Leones de Panamá
Club Interamericano de Mujeres
Patronato Gimnasio Kiwanis del Chorrillo
Club Rotario Panamá Sur
Colegio Agustiniانو Nuestra Señora B.C.
Colegio Parroquial San José
COSPAE
Cruz Blanca Panameña
Diócesis de Santiago Hermana Lusk
Diócesis de Santiago - Misión Buenos Aires

Fundación Omar Moreno
Fundación Amaneceres
Fundación Centro de Ciencias y Arte
Fundación Centro Educativo Ecuatoriano
Fundación Danilo Pérez
Fundación Gramo Dance
Fundación Nuestra Señora del Camino
Fundación Nutricional Teresa de Jesús – NUTEJE
Fundación Parroquia San José - El Valle
Fundación por La Educación para Todos
Fundación Pride de Panamá
Fundación San Felipe
Fundación San Juan Bosco
Fundación Tierra Nueva
Fundación Valórate
Hacia Democracy
Hnas. de la Misericordia Centro de Mujeres Colonense en Camino
Instituto Panameño de Educación por Radio
Junior Achievement Panamá
Misión Médica Cristiana de Panamá - Hogar Dr. Samuel Frazier
Parroquia Nuestra Señora de Fátima - Chorrillo
Proyecto ABC – Escuela República de México
Sociedad de Esposas de Ingenieros y Arquitectos
Sociedad de Esposas de Banqueros
University of Notre Dame

Salud

La alta incidencia del cáncer en nuestra población hace que destinemos importantes recursos a proyectos encaminados a la prevención y tratamiento de esta enfermedad. En el 2008 se asignó el 46.7% de los recursos dedicados a salud a asociaciones relacionadas con el cáncer.

Esta decisión coincide con el sentir de los clientes de Banco General, quienes en el concurso Su Voto Hace la Diferencia seleccionaron a seis asociaciones dedicadas a combatir el cáncer con premios que sumaron \$175,000, o sea, un 30% de todos los premios.

Por otro lado, el Hospital del Niño, el más importante centro de atención hospitalaria especializada en infantes, cumplió 50 años de labor. La FSBV mantiene lazos con el hospital y su

Healthcare

The high incidence of cancer among our people makes it crucial for us to devote significant resources to projects aimed at preventing and treating this disease. In 2008 we allocated 46.7% of health-related resources to associations working in cancer projects.

Our allocation decision matched the feelings of Banco General's clients, who selected 6 cancer-prevention associations to receive \$175,000, or 30%, of all prizes awarded through the contest 'Su Voto Hace la Diferencia'.

Since this year marked the 50th anniversary of our country's Children's Hospital, we made a special

Patronato con motivo de este aniversario. Se le entregó siete incubadoras abiertas para cuidados intensivos y 23 monitores de oximetría de pulso por valor de \$103,362.

Este año culminamos una alianza de cinco años con la Asociación de Asistencia al Niño Quemado, a través de la cual desembolsamos \$100,000 para este programa; el mismo está funcionando adecuadamente en instalaciones debidamente equipadas y con personal especializado, para atender a los niños que sufren secuelas por quemaduras.

donation of 7 open incubators for the intensive care unit and 23 oxymetry pulse monitors, at a total cost of \$103,362.

Likewise, this year marked the 5th anniversary of our alliance with Asociación de Asistencia al Niño Quemado, through which we have provided \$100,000 for their program to properly care for children with post-burn effects in well-equipped facilities and with properly trained staff.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$691,903	\$390,124	\$207,884
Asociaciones <i>Associations</i>	40	38	29
Proyectos <i>Projects</i>	40	42	32

La alianza con la Fundación Obsequio de Vida nos ha permitido asistir a los niños con enfermedades del corazón. Este año participamos en dos jornadas médicas, realizándose 51 intervenciones. Asimismo, canalizamos donaciones a través de la Fundación Obsequio de Vida para intervenciones en casos que requirieron viajar a centros especializados fuera del país.

Our alliance with Fundación Obsequio de Vida enables us to assist children with heart conditions. This year we were part of two medical tours, through which carried 51 interventions were carried out. Through this foundation we also channeled our donations to patients needing to travel to specialized medical centers abroad.

En calidad de patrocinadores platino de Operación Sonrisa, participamos en la jornada de operaciones que se realizó en David y en la cual se atendieron 52 casos.

As Platinum Sponsors of Operación Sonrisa, we took part in the medical tour that operated on 52 patients in David.

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Abbu Saad Shriner	Fundación Hogar Bethania
Asociación de Amigos del Hospital Cecilio Castillero	Fundación Niños de Cristal
Asociación de Amigos y Voluntarios del Instituto Oncológico	Fundación Obsequio de Vida
Asociación de Asistencia al Niño Quemado	Fundación Oir es Vivir
Asociación de Voluntarias del Hospital Santo Tomás	Fundación Operación Sonrisa
Asociación de Familiares de Pacientes Encamados	Fundación Panameña por Enfermedades del Riñón
Asociación Nacional Contra el Cáncer	Fundación para Niños Dr. Herny Pascale
Compañía Hijas de La Caridad San Vicente de Paúl - Sor Rosa Inés Jara	Fundación Pide Un Deseo
Club de Leones de David	Fundación Piero Rafael Martínez
Club de Leones de Panamá	Fundación Probisida
Club Kiwanis Metropolitano	Fundación Psoriasis de Panamá
Comunidad Magnificat	Fundación Tano Calvosa
Congregación Siervas de María	Fundación Unidos por la Niñez
Cuerpo de Voluntarias del Hospital del Niño	Hogares Crea de Panamá
Cuerpo de Voluntarias de la CSS - Capítulo de Herrera	Organización No Gubernamental Niños Felices
Cuerpo de Voluntarias de la CSS - Capítulo de Aguadulce	Fundación Parroquia San José del Valle
Cuerpo de Voluntarias de la CSS - Capítulo de Santiago	Patronato del Hospital del Niño
Fundacáncer	Patronato Instituto Oncológico Nacional
Fundayuda	Remar -Rehabilitación Marginado
Fundación Carol V. de Montenegro - La Casita de Mausí	
Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)	

Discapacitados

La integración de las personas con capacidades diferentes es uno de los objetivos de la FSBV y, para ello, mantenemos alianzas a largo plazo con organizaciones con esta misma visión.

En el informe del 2007 presentamos un detalle de nuestra alianza con Olimpiadas Especiales Panamá y su repercusión en todos sus programas, pues participamos tanto en la provisión de fondos para sus programas a nivel nacional, como a través del trabajo del voluntariado corporativo de Banco General, que se ha integrado de forma importante a todos los niveles de la organización. Para el año 2009, tenemos programado fortalecer esta alianza con un aporte económico significativo.

Continuamos patrocinando el programa de aprovisionamiento de sillas de ruedas, el cual une los esfuerzos de Fundación Pro Integración, Wheelchair Foundation of America y la FSBV. En el 2008 se entregaron 560 sillas y están por llegar, 560 más.

Con las organizaciones dedicadas a ayudar a las personas de escasa visión y no videntes tenemos un compromiso desde hace muchos años para facilitarles, a través de la educación y de la asistencia, insertarse a la vida productiva.

The disabled

One of FSBV's core objectives is to foster the integration of disabled persons to society; to this end, we have long-standing alliances with organizations that share this vision.

In our report for 2007 we provided details of our alliance with Special Olympics Panama and of the repercussions of their projects, since we donate funds for their projects throughout the country and provide additional support through Banco General's corporate volunteer corps, whose members make significant contributions throughout the various levels of the organization. In 2009 we plan to strengthen our alliance with a significant economic donation.

We have continued to sponsor the wheelchair program carried out by Fundación Pro Integración, Wheelchair Foundation of America, and FSBV. In 2008, 560 wheelchairs were provided and we are waiting to receive 560 more.

For many years now, we have worked with organizations that assist blind people or those suffering from poor vision, so as to grant them an education and other assistance that may help them earn a living.

	2008	2007	2006
Inversión Investment	\$272,779	\$149,654	\$94,052
Asociaciones Associations	19	16	12
Proyectos Projects	20	17	14

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación de Educadores Especializados IPHE
Asociación de Estudiantes Egresados Ciegos Universitarios
Asociación El Buen Samaritano
Asociación Hogar Rayos de Luz
Asociación Panameña de Industrias de Buena Voluntad
Asociación Panameña de Padres y Amigos de Personas con Síndrome de Down
Asociación Pro Niños Especiales de Panamá
Centro de Beneficencia del Club de Ciegos Colonenses
Beca - Cepaval
Comité de Ayuda Social

Fundación Carmen Conte Lombardo
Fundación de Estimulación y Terapia Tomatis
Fundación Juntos Por Una Vida Mejor
Fundación Pro - Integración
Fundación Soy Capaz
Instituto Panameño de Rehabilitación Especial
Olimpiadas Especiales de Panamá
Patronato Luz del Ciego
Unión Nacional de Ciegos de Panamá

Hogares sustitutos

La desintegración familiar y los niveles de violencia son los principales motivos por los cuales los hogares sustitutos tienen cada vez mayor demanda y su población no logra disminuir. Participamos con aportes que son destinados directamente al funcionamiento de 18 hogares sustitutos, tanto en la ciudad de Panamá como en el interior.

Las Aldeas Infantiles SOS albergan un total de 502 niños en sus instalaciones de Panamá, Chiriquí, Coclé y Colón. Una de sus principales necesidades es asegurar los fondos para la educación de esos niños. Conociendo esta realidad, acordamos con ellos participar en un proyecto para proveer los fondos para el transporte, útiles escolares, uniformes y libros para 100 niños.

Foster homes

Family disintegration and increased violence are two of the key reasons why foster homes are becoming increasingly important and their population is on the rise. The foundation contributes to the improvement of this situation by making donations to 18 foster homes located in the city of Panamá and elsewhere in the country.

The association Aldeas Infantiles SOS houses a total of 502 children in facilities located in the provinces of Panamá, Chiriquí, Coclé, and Colón. Since one of their main needs is to secure funds for the children's education, the foundation has agreed to participate in a project that provides transportation, school supplies, and books for 100 children.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$264,723	\$156,302	\$137,937
Asociaciones <i>Associations</i>	18	16	16
Proyectos <i>Projects</i>	18	16	19

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación Aldeas Infantiles SOS David	Fundación Unidos por la Niñez
Asociación Aldeas Infantiles SOS Panamá	Hermanas Franciscanas Elizabetinas - Hogar Santa Isabel
Asociación de Amigas del Orfelinato San José de Malambo	Hermanas Misioneras de la Caridad
Ciudad del Niño	Hogar Divina Gracia
Diócesis de Colón - Parroquia Santa María de Belén	Hogar Luisa Mc Grath
Fundación Amigos de la Medalla Milagrosa	Hogar San Vicente Colón
Fundación Niñas de La Capital	Hogar Santa Rita- Veraguas
Fundación Ofrece un Hogar	Hogar Trisker – Boquete
Fundación Pan de Los Pobres – Soná	Patronato María Auxiliadora de Chitré

Adultos mayores

Los hogares e instituciones dedicadas a atender a los adultos mayores, ya sea por su condición de extrema pobreza o por su abandono, realizan una extraordinaria labor por su bienestar, supliendo no solo las necesidades materiales sino dándoles un hogar.

La Fundación Sus Buenos Vecinos participa con 8 hogares para suplir fondos para su funcionamiento. En ellos se atiende un total de 670 adultos mayores.

The elderly

Homes and institutions caring for these extremely poor or abandoned elderly men and women carry out an extraordinary labor to secure their welfare, not only by satisfying their material needs, but also by giving them a home.

Our foundation provides funding for the operation of 8 homes that care for a total of 670 elderly people.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$172,011	\$147,953	\$155,572
Asociaciones <i>Associations</i>	10	7	9
Proyectos <i>Projects</i>	10	7	9

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación de Hermanas Dominicas de La Presentación Churuquita, Penonomé	Fundación Nueva Vida
Asociación de La Tercera Edad de Bethania	Hermanas Franciscanas Elizabetinas (Hogar San Juan de Dios)
Asociación de La Tercera Edad de Veraguas	Hogar Santa Catalina - David
Asociación Luz y Vida	Hogar Santa Luisa
Asociación Pro Hogar Bolívar	Patronato Hogar Leonístico para Ancianos de Azuero

Obras sociales

Mantenemos la política de participar en proyectos organizados por clubes cívicos, ONG y asociaciones, que busquen el bienestar de diferentes grupos de la sociedad, especialmente aquellos dedicados a la alimentación, educación, salud, discapacitados y adultos mayores.

Charities

It is our policy to participate in projects organized by civic clubs, NGOs, and associations dedicated to the welfare of various groups within our society, especially in the areas of feeding, education, healthcare, the disabled, and the elderly.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$287,331	\$155,797	\$102,333
Asociaciones <i>Associations</i>	54	56	38
Proyectos <i>Projects</i>	54	56	38

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asamblea de Dios de Panamá - Templo Jehová	Club Rotario de la Chorrera
Asociación China de Mujeres de Panamá	Club Rotario Panamá
Asociación de Damas de la Caridad de San Vicente de Paúl - David	Club Sorooptimista Internacional
Asociación de Damas Españolas	Comité de Damas Activas 20-30 de David
Asociación de Damas Voluntarias de La Virgen de la Medalla Milagrosa	Corporación Radio Católica - Chiriquí
Asociación Hijas de María Auxiliadora	Cruz Roja Panameña
Asociación Mujer y Familia	Cruz Roja Panameña - Capítulo de Colón
Asociación Pro Niñez Panameña	Ejército de Salvación
Basílica Don Bosco	Fundación Alianza Teresa de Jesús
Campaña de Promoción Arquidiocesana	Fundación Amigos del Real Madrid
Caravana de Asistencia Social	Fundación de Asistencia Social Judío Panameña (JUPA)
Centro Arquidiocesano Divina Misericordia	Fundación Ignacio de Loyola
Club Activo 20- 30 de Panamá	Fundación Manos Amigas
Club Activo 20-30 de David	Fundación para El Desarrollo de Relaciones Sanas
Club Activo 20-30 de Boquete	Misioneros Claretianos
Club Activo 20-30 de Chitré	Panorama Católico
Club Activo 20-30 de las Tablas	Parroquia Nuestra Señora de los Dolores
Club Activo 20-30 de Santiago	Parroquia Nuestra Señora del Perpetuo Socorro
Club Corredores del Istmo	Parroquia San José - Catedral
Club de Leones de Chitré	Parroquia San Mateo
Club de Leones de Las Tablas	Parroquia San Miguel Arcángel
Club de Leones de David	Parroquia Santa Ana
Club de Leones de Juan Díaz	Seminario Mayor San José
Club de Leones de San Antonio	Seminario San Agustín
Club Kiwanis de David	Sociedad Filantrópica de Damas Griegas
Club Kiwanis de Panamá	Vecinos en Acción
Club Rotario de Chitré	Vicariato Apostólico del Darién
Club Rotario de David	

Autogestión

Este es un proyecto importante, pues representa el camino para dejar la dependencia al facilitar la conversión de los beneficiarios en proveedores de sus propias necesidades. En el año 2008 hicimos una alianza con la Asociación Pro Artesana Panameña, mediante la cual se capacitó a 30 mujeres del área de Cañazas en costura y bordados, con lo que se concretó la primera producción para fines del 2008, que fue comercializada en Santiago de Veraguas. Este proyecto incluye capacitación técnica, orientación en valores, principios de mercadeo y comercialización.

Self-Sufficiency

This is a key area of endeavor for FSBV because it paves the way for beneficiaries to abandon dependency and embark on the path towards self-sufficiency. In 2008 we forged an alliance with Asociación Pro Artesana Panameña, through which we trained 30 women living in the area of Cañazas in the skills of sewing and embroidery. Towards the end of 2008 they were able to deliver their first production batch, which was commercialized in the neighboring city of Santiago, province of Veraguas. The project encompasses skills training, orientation regarding values, and principles of marketing and commercialization.

	2008	2007
Inversión <i>Investment</i>	\$25,976	\$56,214
Asociaciones <i>Associations</i>	1	2
Proyectos <i>Projects</i>	1	2

Este proyecto, en su segunda etapa, incluye el acompañamiento a este grupo de mujeres por un año, con el propósito de consolidar sus conocimientos y su independencia para lograr ingresos de forma regular.

In its second stage, the project will accompany this initial group of women for one additional year to ensure that they consolidate their skills and their independent ability to generate steady income.

Las organizaciones que apoyamos son | Organizations that we support:

Asociación Pro Artesana Panameña

Vivienda

Mantenemos el programa con Hábitat para la Humanidad, capítulo de Panamá. Junto con ellos hemos procurado techo digno a 40 familias panameñas.

En el año 2008, adicionalmente, participamos en un proyecto en Chepo en el cual proveímos los materiales para la construcción de cuatro casas para familias en extrema pobreza.

Housing

Together with the Panama Chapter of Habitat for Humanity, in 2008 we participated in a project that provided decorous homes for 40 Panamanian families.

We made a further contribution to a project located in Chepo whereby materials were provided to build homes for 4 extremely poor families.

	2008	2007	2006
Inversión <i>Investment</i>	\$106,826	\$85,344	\$80,033
Asociaciones <i>Associations</i>	2	1	1
Casas construidas <i>Houses built</i>	14	10	10

Las organizaciones que apoyamos son: | Organizations that we support:

Hábitat para la Humanidad
Proyecto en Chepo
Project in Chepo

APOYANDO INICIATIVAS GLOBALES

Supporting global initiatives

6.1 Comunicación de Progreso: Pacto Global

Communication on Progress (COP): Global Compact

En el año 2001 nos convertimos en la primera empresa firmante en Panamá y desde entonces hemos apoyado a la Red de Pacto Global en Panamá. Formamos parte de su Junta Directiva y del Comité de Capacitación.

Participamos nuevamente en la Reunión de Redes de Pacto Global, celebrada este año en la ciudad de Bogotá, Colombia el 3 y 4 de septiembre de 2008. Asistimos acompañando a la Directora Ejecutiva de la Red de Pacto Global Panamá.

En el 2008 se llevó a cabo el Foro de Responsabilidad Social Corporativa en su tercera versión y organizado por la Red de Pacto Global Panamá, con el tema: "Responsabilidad Social Corporativa: cómo se mide y cómo se comunica". Participamos nuevamente en calidad de patrocinadores y expositores, con el tema: "Camino recorrido de una empresa panameña en medición y comunicación de la RSC". A este evento, por parte del banco, asistieron 17 colaboradores con el objetivo de promover el conocimiento de la gestión socialmente responsable y de la labor del Pacto Global de las Naciones Unidas en Panamá dentro de nuestra organización.

Firme declaración de apoyo para el Pacto Global

En la sección Mensaje del Presidente de este Informe Social 2008, se encuentra la declaración completa del señor Federico Humbert, Presidente de la Junta Directiva de Banco General, en relación a nuestro continuo apoyo y respaldo a los Principios del Pacto Global como empresa firmante.

Ever since 2001, when we became the first organization Panama to sign the Global Compact, we endeavored to support the Global Compact Network in Panama. We are currently part of its Board of Directors, as well as of the Training Committee.

On September 3 and 4, 2008 we again participated in the Global Compact Networks meeting held by in Bogota, together with the Executive Director of the Global Compact Network Panama.

In 2008, the 3rd Annual Corporate Social Responsibility Forum was organized and carried out by the Global Compact Network Panama, featuring the topic of "Corporate Social Responsibility: how it is measured and communicated." Once again we participated as sponsors and provided a speaker for a presentation on "The path followed by a Panamanian company in measuring and communicating the CSR." The Forum was attended by 17 of Banco General's collaborators, who shared information regarding the impact of a socially responsible management and the UN Global Compact within our organization.

Strong declaration of support for the Global Compact

In the section Message from the Chairman, in this 2008 Social Report, Mr. Federico Humbert, Chairman of the Boards of Banco General, reiterates our continued support for the Principles of the Global Compact as signed organization.

Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

UN Global Compact Principles

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.

Política:

- Valores organizacionales Pág. No. 12
- Código de Ética y Conducta Pág.No.12 (www.bgeneral.com)
- Programa de Voluntariado Corporativo Págs. No. 47-58

Actividades:

En el año 2008 publicamos un nuevo Código de Ética y Conducta, el cual incorpora nuestros principios sobre el tema en las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés.

Human Rights Principles

Principle 1: Corporations should support and respect the protection of internationally declared human rights.

Commitment:

We at Banco General are committed to upholding and respecting human rights because we believe they are a vital part of the way in which we manage our businesses and one of the keys to the development of our society. We promote equal and fair dealings in all relations with our stakeholders.

Policy:

- Organizational values Page No. 12
- Code of Ethics and Conduct Page No. 12 (www.bgeneral.com)
- Corporate Volunteer Program Pages No. 47-58

Activities:

In 2008 we published a new Code of Ethics and Conduct, which incorporates our principles on the subject of relations with our various stakeholders.

Evidencia:

Código de Ética y Conducta:

- En junio de 2008, entregamos a todos nuestros colaboradores el documento de Código de Ética y Conducta.
 - Acuse de recibo del Código en los expedientes de los colaboradores
 - Taller práctica para analizar el contenido del Código con más de 80 colaboradores de diferentes áreas del banco.
- Comunicación a nuestros clientes a través del "newsletter" electrónico, notificando la publicación del nuevo Código en nuestro sitio web.

Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción:

- Evento de relanzamiento del Programa el 26 de marzo de 2008.
- Incorporación de Nutre Hogar como nueva ONG a apoyar en el Programa de Voluntariado.

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 Págs. No. 83-94.

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

Compromiso:

Consideramos el derecho a la vida como principio básico del ser humano, por ello en nuestra organización nos oponemos a permitir actos que sean, se conviertan o se puedan interpretar como abuso a los derechos humanos.

Política:

• Visión	Pág. No. 12
• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

Durante la elaboración del Código de Ética y Conducta, se tomó en consideración temas específicos relacionados al trato justo y respeto a la dignidad humana y cultural.

Evidencia:

Se implementó el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial para recibir y atender todas las consultas, sugerencias, comentarios y demás, relacionados a los temas éticos de la organización.

Code of Ethics and Conduct:

- In June 2008, copies of the Code of Ethics and Conduct were distributed to all our collaborators.
 - Collaborators were required to sign an Acknowledgement of Receipt of the Code to be kept in their files.
 - More than 80 collaborators from different areas of the bank participated in a workshop that was conducted to review the guidelines set forth in the Code.
- Clients were notified through the bank's electronic newsletter of the publication of the new Code on its website.

Corporate Volunteer Program 'Vecinos en Acción':

- On March 26, 2008 we held an event to re-launch the program.
- Nutre Hogar became a new NGO supported by the Corporate Volunteer Program.

Relevant GRI indicators: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, EC5, LA4, LA6, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14, SO5, PR1, PR2, PR8. See details on pages 83-94.

Principle 2: Corporations must make sure that they are not accomplices in human rights abuses.

Commitment:

We believe that the right to life is a basic human right and, therefore, our organization firmly opposes condoning any act that is, may be, or may be construed to be a human rights abuse.

Policy:

- Vision Page No. 12
- Mission Page No. 12
- Organizational values Page No. 12
- Code of Ethics and Conduct Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

In drafting the Code of Ethics and Conduct we took into account specific issues related to fair treatment and respect for human and cultural dignity.

Tests:

The Committee for Corporate Social and Ethical Responsibility was implemented in order to receive and handle all consultations, suggestions, comments, and other activities related to ethical issues within the organization.

Se habilitó un buzón de correo electrónico interno para garantizar la comunicación y se estableció reuniones mensuales del Comité. El Comité está liderado por el Presidente de la Junta Directiva.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

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.

Política:

- Mantenemos una política de puertas abiertas en todos los niveles de la organización.
- Código de Ética y Conducta: Capítulo VIII, Punto 2: Relación con los colaboradores. Pág.No.12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

Consideramos que todos los colaboradores tienen derecho a aportar con libertad todas sus ideas y pensamientos. Para ello, llevamos a cabo el Estudio de Cultura Organizacional en el que todos los colaboradores manifiestan sus sentimientos hacia la organización.

Para dar vida a nuestra política de puertas abiertas, la alta dirección del banco lleva 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.

Evidencia:

Estudio de Cultura Organizacional. Ver detalle en la Pág. No. 21.

Conversatorios con la Alta Gerencia. Ver detalle en la Pág. No. 22.

Actividades que promueven el bienestar laboral de los colaboradores. Ver detalle en las Págs. 20, 22, 23 y 24.

Indicadores relevantes del GRI: LA4, LA5, HR1, HR2, HR3, HR5, SO5. Ver detalle en Págs. 83-94.

An internal electronic mail inbox was created to guarantee and promote communication, and monthly Committee meetings were also instituted. The Committee is led by the Chairman of the Board of Directors.

Relevant GRI indicators: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9, SO5. See details on pages 83-94.

Labor Standards

Principle 3: Corporations should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.

Commitment:

We are committed to the well-being of our collaborators in their work environment. However, Banco General does not offer any mechanism that promotes the right to collective negotiation.

Instead, we commit to the implementation of initiatives that give collaborators the right to express their feelings, needs and ideas with regards to the organization, with respect and freedom.

Policy:

- We maintain an open door policy at all levels of the organization.
- Code of Ethics & Conduct: Chapter VIII, Point 2: Relation with collaborators. Page. No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

We believe that all collaborators have the right to contribute their ideas and thoughts. To that end we carried out the Organizational Culture Study in which all collaborators express their opinions about the organization.

To carry out our open door policy high management shares breakfast with collaborators from all levels of the organization. Here they have the opportunity to share their worries and other feelings towards the organization.

Tests:

Organizational Culture Study. See details on page 21.

Open talks with the high administration. See details on page No.22.

Activities that promote the well-being of the collaborators. See details on pages 20, 22, 23 and 24.

Relevant GRI indicators: LA4, LA5, HR1, HR2, HR3, HR5, SO5. See details on Page No. 83-94.

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.

Política:

• Visión	Pág. No. 12
• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

En el Código de Ética y Conducta se incorporó como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, promover el bien practicando la no discriminación, trabajo forzado. Especificamos estos principios, denotando nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global.

Evidencia:

Contenido del Código de Ética y Conducta, Capítulo VIII: Grupos de Interés. Relaciones con Colaboradores, Clientes, Proveedores y con la Comunidad. Punto 2: Relación con Colaboradores. Ver el documento completo en www.bgeneral.com.

En septiembre de 2008, se llevó a cabo el Estudio de Cultura Organizacional en la que participó más del 80% del personal y obtuvimos un nivel de compromiso y satisfacción con la organización de 90%. Para más detalles, ver la Pág. No.21.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR7, SO5. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

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.

Política:

• Visión	Pág. No. 12
• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

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

Principle 4: Corporations should seek the elimination of all forms of forced and compulsory labor.

Commitment:

Our organization does not support or allow any form of forced or compulsory labor. We promote policies that foster a pleasant work environment.

Policy:

• Vision	Page No. 12
• Mission	Page No. 12
• Organizational Values	Page No. 12
• Code of Ethics and Conduct	Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

In accordance with our principles and values, which we have voluntarily adopted, within the Code of Ethics and Conduct we incorporated the practice of non-discrimination and no forced labor for the common good. We specified these principles as a way of underlining our commitment to the principles of the UN Global Compact.

Tests:

The Contents of Chapter VIII: Stakeholders. Relations with Clients, Suppliers, and the Community. Point 2: Relations with Collaborators. See the complete document on www.bgeneral.com.

In September 2008 we undertook an Organizational Culture Study that covered over 80% of our staff and we obtained a level of commitment and satisfaction of 90%. To see more details, see Page No. 21.

Relevant GRI indicators: HR1, HR2, HR3, HR7, SO5. See details on Page No. 83-94.

Principle 5: Corporations should seek the effective abolition of child labor.

Commitment:

Our organization does not allow any form of child labor nor any activity that is, or may be construed to be in support of child labor.

Policy:

• Vision	Page No. 12
• Mission	Page No. 12
• Organizational values	Page No. 12
• Code of Ethics and Conduct	Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

In accordance with our principles and values, which we have voluntarily adopted, within the Code of Ethics and Conduct we incorporated the abolition of

valores, 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.

Evidencia:

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 2: Relación con Colaboradores. Ver el documento completo en 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, favor ver Pág. No. 54.

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. Ver Págs. 63-65.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR6, SO5. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

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.

Política:

• Visión	Pág. No. 12
• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

child labor for the common good. We specified these principles as a way of underlining our commitment to the Principles of the UN Global Compact.

Our organization also supports Casa Esperanza, a non-profit organization whose aim is to eradicate child labor. We provide our support through our Corporate Volunteer Program 'Vecinos en Acción', as well as through the 'Fundación Sus Buenos Vecinos'.

Tests:

Code of Ethics and Conduct

The contents of Chapter VII, Code of Ethics and Conduct: Stakeholders. Relations with Collaborators, Clients, Suppliers, and the Community. Point 2: Relations with Collaborators. See the full document at www.bgeneral.com.

Corporate Volunteer Program 'Vecinos en Acción'

For details on the activities of volunteers who support Casa Esperanza, please refer to Page No. 54

'Fundación Sus Buenos Vecinos'

Through the Foundation we participate in the Institutional Scholarships Program that benefits 200 boys, girls, and adolescents - the official population of the center - of the Samaria community, in the San Miguelito District of Panama. This contribution covers essential care for the 200 children, including nutrition, education, healthcare, and recreational activities. Through this same alliance we implement the Project to Strengthen Alternative Family Income Generation, which benefits 73 families from the same district through the establishment of micro-businesses with which they manage to raise their income and thereby keep their children off the streets. Refer to pages 63-65.

Relevant GRI indicators: HR1, HR2, HR3, HR6, SO5. See details on pages No. 83-94.

Principle 6: Corporations should seek the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.

Commitment:

Our employment policy is based on strict parameters which are, in turn, based upon equal opportunities for all within a framework of rigorous academic, professional, and moral standards of quality.

Policy:

• Vision	Page No. 12
• Mission	Page No. 12
• Organizational values	Page No. 12
• Code of Ethics and Conduct	Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:**Código de Ética y Conducta**

En el Código de Ética y Conducta se incorporó como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, incluyendo la contratación con igualdad de oportunidades.

Evidencia:**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 2: Relación con Colaboradores. Ver el documento completo en www.bgeneral.com.

Indicadores Relevantes del GRI: LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, HR3, HR4, EC7, SO5. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

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.

Política:

• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

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

Durante el año 2008 se hizo una inversión importante para el cambio de nuestras luminarias y así disminuir nuestro consumo energético.

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.

Activity:**Code of Ethics and Conduct**

In accordance with our principles and values, which we have voluntarily adopted, within the Code of Ethics and Conduct we included hiring practices based on the principle of equal opportunities.

Tests:**Code of Ethics and Conduct**

The contents of Chapter VIII, Code of Ethics and Conduct: Stakeholders. Relations with Collaborators, Clients, Suppliers, and the Community. Point 2: Relations with Collaborators. See the full document at www.bgeneral.com.

Relevant GRI indicators: LA2, LA13, LA14, HR1, HR2, HR3, HR4, EC7, SO5. See details on pages 83-94.

Environment

Principle 7: Corporations should support a precautionary approach to environmental challenges.

Commitment:

We understand that the deterioration of the environment affects us all; therefore, we promote the adoption of preventive measures with respect to environmental problems, both within and outside our organization.

Policy:

• Mission	Page No. 12
• Organizational values	Page No. 12
• Code of Ethics and Conduct	Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

Our automobile fleet has been managed under a preventive maintenance plan that seeks to maintain the vehicles in excellent condition, thereby reducing their adverse impact on the environment.

In 2008 we made a significant investment to change our external lighting fixtures and reduce our energy consumption.

The environmental protection issue was included within our Code of Ethics and Conduct: we pledge to support all actions aimed at making efficient and rational use of the natural resources at our disposal.

Evidencia:

En este informe, en la sección Principales Grupos de Interés: Apoyando la conservación del medio ambiente, está la medición de los resultados de estas iniciativas. Ver Págs. No. 39-44.

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: EC2, EN18, EN26, EN30, SO5. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

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

Compromiso:

En búsqueda de minimizar nuestro impacto 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.

Política:

• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

Durante el año 2008, promovimos el Programa de Consumo Responsable con el reciclaje de tóner, tintas y papel en toda la organización. También implementamos iniciativas para reducir el consumo de papel en nuestras operaciones.

Consolidamos el Comité de Consumo Responsable, a través del cual se tomaron medidas importantes para minimizar nuestro impacto ambiental.

Entregamos 20,000 bolsas reusables a nuestros clientes para promover el no uso de bolsas desechables, que tanto daño hacen al medio ambiente.

Evidencia:

En la sección Principales Grupos de Interés: Apoyando la conservación del medio ambiente, está la medición de los resultados de estas iniciativas. Ver Págs. No. 39-44.

Tests:

The results of these initiatives can be found in the section Main Stakeholders: Supporting environmental conservation. See page 39-44.

Code of Ethics and Conduct

The contents of Chapter VIII, Code of Ethics and Conduct: Stakeholders. Relations with Collaborators, Clients, Suppliers, and the Community. Point 5: Relations with the Community, Promoting Sustainable Development and Environmental Conservation. See the full document at www.bgeneral.com.

Relevant GRI indicators: EC2, EN18, EN26, EN30, SO5. See details on page 83-94.

Principle 8: Corporations should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.

Commitment:

In order to minimize our environmental impact, we are committed to adopting initiatives that promote greater environmental responsibility in our operations. In seeking to generate greater value, we will strive to promote these initiatives among our various stakeholders.

Policy:

- Mission Page No. 12
- Organizational values Page No. 12
- Code of Ethics and Conduct Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

Throughout 2008 we promoted the Responsible Consumption Program by recycling items such as toner and ink cartridges and paper throughout our entire organization. We also implemented initiatives to reduce the paper consumption in our operations.

We consolidated the Responsible Consumption Committee, which in turn implemented key measures to reduce our environmental impact.

We handed out reusable bags to our clients to promote a change from the use disposable bags that cause so much harm to the environment.

Tests:

The results of these initiatives can be found in the section Main Stakeholders: Supporting environmental conservation. See pages 39-44.

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: 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, PR4. Ver detalle en Págs. No. 83-94

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

Compromiso:

Reconocemos como empresa líder, que 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.

Política:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| • Misión | Pág. No. 12 |
| • Valores organizacionales | Pág. No. 12 |
| • Código de Ética y Conducta | Pág. No. 12 (www.bgeneral.com) |

Actividad:

Durante el año 2008, pusimos en marcha un proyecto dirigido a desarrollar un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, el cual busca agregar un análisis sistemático de los riesgos ambientales y sociales que enfrentamos como parte de nuestro proceso de toma de decisiones crediticias.

Evidencia:

En la sección Principales Grupos de Interés: Apoyando la conservación del medio ambiente, se comparte más información sobre el alcance y avances de este sistema. Ver Págs. No. 43-44.

Code of Ethics and Conduct

The contents of Chapter VIII, Code of Ethics and Conduct: Stakeholders. Relations with Collaborators, Clients, Suppliers, and the Community. Point 5: Relations with the Community, Promoting Sustainable Development and Environmental Conservation. See the full document at www.bgeneral.com.

Relevant GRI indicators: EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30, SO5, PR3, PE4. See details on pages 83-94.

Principle 9: Corporations should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.

Commitment:

We understand that, as a leading corporation in our field, we have a great commitment to our society, and this is why we promote the development of systems that take into account the environmental impact within our sphere of influence.

Policy:

- | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| • Mission | Page No. 12 |
| • Organizational values | Page No. 12 |
| • Code of Ethics and Conduct | Page No. 12 (www.bgeneral.com) |

Activity:

In 2008, we implemented a project with the objective of developing a System of Environmental and Social Risk Management. Its purpose is to add a systematic analysis of the environmental and social risks involved in the process of making decisions regarding credits.

Tests:

Further information regarding the scope and progress made with this system can be found in the section Main Stakeholders: Supporting environmental conservation. See pages 43-44.

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 Págs. No. 83-94.

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.

Política:

• Visión	Pág. No. 12
• Misión	Pág. No. 12
• Valores organizacionales	Pág. No. 12
• Código de Ética y Conducta	Pág. No. 12 (www.bgeneral.com)

Actividad:

Tomamos participación activa en las diferentes entidades reguladoras, asociaciones, gremios y demás con influencia en nuestro mercado.

Promovemos el conocimiento y cumplimiento de las leyes y regulaciones bancarias.

Nuestras operaciones están basadas en la práctica de Gobierno Corporativo y la transparencia en las relaciones comerciales.

Evidencia:

En este Informe Social se comparten iniciativas relacionadas a este tema y los resultados obtenidos en algunas de ellas. Ver Págs. No. 13,14, 24.

Indicadores Relevantes del GRI: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6. Ver detalle en Págs. No. 83-94.

Code of Ethics and Conduct

The contents of Chapter VIII, Code of Ethics and Conduct: Stakeholders. Relations with Collaborators, Clients, Suppliers, and the Community. Point 5: Relations with the Community, Promoting Sustainable Development and Environmental Conservation. See the full document at www.bgeneral.com.

Relevant GRI indicators: EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27, EN30, SO5. See details on pages 83-94

Fighting Corruption

Principle 10: Corporations should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.

Commitment:

We commit to work to eliminate all forms of corruption, including extortion and bribery. Our efforts will be felt in all confines within our sphere of influence.

Policy:

• Vision	Page No. 12
• Mission	Page No. 12
• Organizational values	Page No. 12
• Code of Ethics and Conduct	Page No. 12 (www.bgeneral.com)

Activity:

We play an active role in various regulatory agencies, associations, trade associations, and others exerting an influence on our market.

We foster awareness and compliance with banking laws and regulations

We believe in Corporate Governance and transparency in all commercial relationships.

Evidence:

Initiatives related to this topic and some of their results are discussed in the Social Report. See pages 13, 14, 24.

Relevant GRI indicators: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6. See details on pages 83-94.

6.2 Guía Internacional:

Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad

International Guide: Global Reporting Initiative (GRI)

Este Informe Social 2008 busca incorporar elementos que componen el Global Reporting Initiative (GRI). Para ello, hemos incluido en las diferentes secciones de este informe, principios, descripciones y demás elementos que le obedecen.

A continuación un índice con elementos que incorporamos en nuestro informe.

This Social Report 2008 intent to incorporated the basic elements of the Global Reporting Initiative (GRI). We have included in this report, the principles, descriptions and others elements of the GRI.

The following index includes the elements incorporated in this report.

Pág.

Contenidos básico de la Memoria según GRI

Basic contents of the Report according to the GRI

Estrategia y análisis / *Strategy and analysis*

1-4

Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización
Naming of the maximum responsible person taking the company's decisions

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades
Description of the main impacts, risks and opportunities

Perfil de la organización / *Overview of the organization*

7-8

Nombre de la organización
Name of the company

Principales marcas, productos y/o servicios
Main brands, products and/or services

Estructura operativa (incluye filiales y negocios conjuntos)
Operational structures (includes subsidiaries and adjacent companies)

Localización de la sede principal de la organización
Locations of the company main offices

Número y nombre de países en que opera
Number and name of countries in which it operates

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
Nature of the property and corporate body

Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes)
Markets served (geographical breakdown, sectors it supplies and types of clients)

Dimensiones de la empresa
Company's dimensions

Cambios significativos de la empresa
Significant changes in the company

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado
Awards received in the period

Parámetros de la memoria / Report's parameters**101****Perfil de la memoria / Overview of the Report**

Periodo cubierto
Period covered

Fecha de la memoria anterior más reciente
Date the latest report was published

Ciclo de presentación de memorias
Cycle of reports' presentations

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o contenido
Contact information regarding the report and its content

Alcance y cobertura de la memoria / Scope and coverage of the Report**95-102**

Proceso de definición del contenido
Process of defining the content

Cobertura de la memoria
Coverage of the Report

Limitaciones del alcance o cobertura
Limitations on scope or coverage

Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos
Base for including information in the case of adjacent businesses

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos
Techniques for measuring data and bases to make calculations

Descripción del efecto de reexpresión de información de memorias anteriores
Description of the effect of publishing past reports

Cambios significativos vs años anteriores en alcance, cobertura o métodos de valoración
Significant changes with respect to past years in regards to scope or measuring methods

Índice del Contenido del GRI / Index of GRI content**81-82****Verificación / Verification****100-101**

Política y práctica actual en relación con la verificación externa
Politics and current practices with regards to external verification

Gobiernos, compromisos y participación de los grupos de interés / Government, commitments and participation of stakeholders

Gobierno (estructura, Junta Directiva, Misión, Visión, Valores, Código)
Government (structure, Board of Directors, Mission, Vision, Values, Code)

11-14

Compromiso con iniciativas externas (programas sociales, ambientales, asociaciones a las que pertenece)
Commitment with external initiatives (social programs, environmental, associations it belongs to)

13-14, 71-80

Participación de los grupos de interés (definición de grupos, temas de atención y plan de acción)
Stakeholders' participation (group definition, attentions subjects y action plan)

15-44, 97**Enfoque de gestión / Management approach****n/d****Indicadores de desempeño del GRI / GRI Performance Indicators****83-94****Suplemento sectorial / Sector supplement****n/d**

Indicadores del GRI

Tercera Generación

GRI Indicators - Third Generation

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	DESEMPEÑO ECONÓMICO <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC1 <i>EC1</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	DESEMPEÑO ECONÓMICO <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC2 <i>EC2</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	DESEMPEÑO ECONÓMICO <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC3 <i>EC3</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	DESEMPEÑO ECONÓMICO <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC4 <i>EC4</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	PRESENCIA EN EL MERCADO <i>MARKET PRESENCE</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EC5 <i>EC5</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	PRESENCIA EN EL MERCADO <i>MARKET PRESENCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC6 <i>EC6</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	PRESENCIA EN EL MERCADO <i>MARKET PRESENCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC7 <i>EC7</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS <i>INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EC8 <i>EC8</i>
Desempeño económico <i>Economic performance</i>	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS <i>INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EC9 <i>EC9</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	MATERIALES <i>MATERIALS</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN1 <i>EN1</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	MATERIALES <i>MATERIALS</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN2 <i>EN2</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	ENERGÍA <i>ENERGY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN3 <i>EN3</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	ENERGÍA <i>ENERGY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN4 <i>EN4</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
<p>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.</p> <p><i>Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.</i></p>	7
<p>Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.</p> <p><i>Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.</i></p>	43-44
<p>Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.</p> <p><i>Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.</i></p>	59-70
<p>Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.</p> <p><i>Significant financial assistance received from government.</i></p>	N/A N/A
<p>Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p><i>Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation.</i></p>	20
<p>Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p><i>Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.</i></p>	33-35
<p>Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p><i>Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation.</i></p>	19
<p>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 .</p> <p><i>Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, inkind, or pro bono engagement.</i></p>	N/D N/D
<p>Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.</p> <p><i>Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.</i></p>	N/D N/D
<p>Materiales utilizados, por peso o volumen.</p> <p><i>Materials used by weight or volume.</i></p>	N/D N/D
<p>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.</p> <p><i>Percentage of materials used that are recycled input materials.</i></p>	N/A N/A
<p>Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.</p> <p><i>Energy consumption by primary energy source.</i></p>	41-42
<p>Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.</p> <p><i>Indirect energy consumption by primary source.</i></p>	N/A N/A

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	ENERGÍA <i>ENERGY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN5 <i>EN5</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	ENERGÍA <i>ENERGY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN6 <i>EN6</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	ENERGÍA <i>ENERGY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN7 <i>EN7</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	AGUA <i>WATER</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN8 <i>EN8</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	AGUA <i>WATER</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN9 <i>EN9</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	AGUA <i>WATER</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN10 <i>EN10</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	BIODIVERSIDAD <i>BIODIVERSITY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN11 <i>EN11</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	BIODIVERSIDAD <i>BIODIVERSITY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN12 <i>EN12</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	BIODIVERSIDAD <i>BIODIVERSITY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN13 <i>EN13</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	BIODIVERSIDAD <i>BIODIVERSITY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN14 <i>EN14</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	BIODIVERSIDAD <i>BIODIVERSITY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN15 <i>EN15</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN16 <i>EN16</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN17 <i>EN17</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. <i>Energy saved due to conservation and efficiency improvements.</i>	41-42
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. <i>Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.</i>	41-42
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. <i>Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.</i>	N/A N/A
Captación total de agua por fuentes. <i>Total water withdrawal by source.</i>	N/A N/A
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. <i>Water sources significantly affected by withdrawal of water.</i>	N/A N/A
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. <i>Percentage and total volume of water recycled and reused.</i>	N/A N/A
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. <i>Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.</i>	39
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. <i>Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.</i>	N/D N/D
Hábitats protegidos o restaurados. <i>Habitats protected or restored.</i>	N/A N/A
Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. <i>Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.</i>	N/D N/D
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. <i>Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.</i>	N/A N/A
Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. <i>Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.</i>	N/D N/D
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. <i>Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.</i>	N/D N/D

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN18 <i>EN18</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN19 <i>EN19</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN20 <i>EN20</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN21 <i>EN21</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN22 <i>EN22</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN23 <i>EN23</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN24 <i>EN24</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS <i>EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN25 <i>EN25</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	PRODUCTOS Y SERVICIOS <i>PRODUCTS AND SERVICES</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN26 <i>EN26</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	PRODUCTOS Y SERVICIOS <i>PRODUCTS AND SERVICES</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN27 <i>EN27</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	CUMPLIMIENTO NORMATIVO <i>COMPLIANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	EN28 <i>EN28</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	TRANSPORTE <i>TRANSPORT</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN29 <i>EN29</i>
Desempeño ambiental <i>Environmental performance</i>	GENERAL <i>OVERALL</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	EN30 <i>EN30</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	EMPLEO <i>EMPLOYMENT</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA1 <i>LA1</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. <i>Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.</i>	42
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. <i>Emissions of ozone-depleting substances by weight.</i>	N/D N/D
NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. <i>NO, SO, and other significant air emissions by type and weight.</i>	N/D N/D
Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. <i>Total water discharge by quality and destination.</i>	N/D N/D
Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. <i>Total weight of waste by type and disposal method.</i>	N/D N/D
Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. <i>Total number and volume of significant spills.</i>	N/A N/A
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. <i>Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.</i>	N/A N/A
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. <i>Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.</i>	N/A N/A
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. <i>Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.</i>	39-44
Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. <i>Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.</i>	N/D N/D
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for noncompliance with environmental laws and regulations.</i>	31
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. <i>Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.</i>	44
Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. <i>Total environmental protection expenditures and investments by type.</i>	39-44
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. <i>Total workforce by employment type, employment contract, and region.</i>	20

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	EMPLEO <i>EMPLOYMENT</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA2 <i>LA2</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	EMPLEO <i>EMPLOYMENT</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	LA3 <i>LA3</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES <i>LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA4 <i>LA4</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES <i>LABOR/MANAGEMENT RELATIONS</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA5 <i>LA5</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO <i>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	LA6 <i>LA6</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO <i>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA7 <i>LA7</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO <i>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA8 <i>LA8</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO <i>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	LA9 <i>LA9</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN <i>TRAINING AND EDUCATION</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA10 <i>LA10</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN <i>TRAINING AND EDUCATION</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	LA11 <i>LA11</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN <i>TRAINING AND EDUCATION</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	LA12 <i>LA12</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES <i>DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA13 <i>LA13</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. <i>Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region.</i>	20
Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.</i>	21-25
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. <i>Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.</i>	N/A N/A
Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. <i>Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements.</i>	N/A N/A
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. <i>Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.</i>	N/A N/A
Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. <i>Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of workrelated fatalities by region.</i>	N/D N/D
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. <i>Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.</i>	24
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. <i>Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.</i>	N/A N/A
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. <i>Average hours of training per year per employee by employee category.</i>	24
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. <i>Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.</i>	23-24
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.</i>	21
Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. <i>Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.</i>	13

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo <i>Labor practices and decent work performance</i>	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES <i>DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	LA14 <i>LA14</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO <i>INVESTMENT AND PROCUREMENT PRACTICES</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR1 <i>HR1</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO <i>INVESTMENT AND PROCUREMENT PRACTICES</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR2 <i>HR2</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO <i>INVESTMENT AND PROCUREMENT PRACTICES</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	HR3 <i>HR3</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	NO DISCRIMINACIÓN <i>NON DISCRIMINATION</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR4 <i>HR4</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS <i>FREEDOM OF ASSOCIATIONS AND COLLECTIVE BARGAINING</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR5 <i>HR5</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	EXPLOTACIÓN INFANTIL <i>CHILD LABOR</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR6 <i>HR6</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	TRABAJOS FORZADOS <i>FORCED AND COMPULSORY LABOR</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	HR7 <i>HR7</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD <i>SECURITY PRACTICES</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	HR8 <i>HR8</i>
Desempeño de Derechos Humanos <i>Human Rights performance</i>	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS <i>INDIGENOUS RIGHTS</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	HR9 <i>HR9</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	COMUNIDAD <i>COMMUNITY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO1 <i>SO1</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	CORRUPCIÓN <i>CORRUPTION</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO2 <i>SO2</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	CORRUPCIÓN <i>CORRUPTION</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO3 <i>SO3</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. <i>Ratio of basic salary of men to women by employee category.</i>	20
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. <i>Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening.</i>	N/D N/D
Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. <i>Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.</i>	33-35
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. <i>Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.</i>	N/D N/D
Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. <i>Total number of incidents of discrimination and actions taken.</i>	N/D N/D
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. <i>Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.</i>	N/D N/D
Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. <i>Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.</i>	19
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. <i>Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of forced or compulsory labor.</i>	19
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. <i>Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.</i>	34
Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. <i>Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.</i>	19
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. <i>Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.</i>	45-70
Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. <i>Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.</i>	11-14
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. <i>Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.</i>	24

TIPO DE INDICADOR <i>Type of Indicator</i>	ASPECTO <i>Aspect</i>	CATEGORÍA <i>Category</i>	CLAVE <i>Key</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	CORRUPCIÓN <i>CORRUPTION</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO4 <i>SO4</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	POLÍTICA PÚBLICA <i>PUBLIC POLICY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO5 <i>SO5</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	POLÍTICA PÚBLICA <i>PUBLIC POLICY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	SO6 <i>SO6</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL <i>ANTI COMPETITIVE BEHAVIOR</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	SO7 <i>SO7</i>
Desempeño de sociedad <i>Society performance</i>	CUMPLIMIENTO NORMATIVO <i>COMPLIANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	SO8 <i>SO8</i>
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos <i>Product Responsibility Performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE <i>CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	PR1 <i>PR1</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE <i>CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	PR2 <i>PR2</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS <i>PRODUCT AND SERVICE LABELING</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	PR3 <i>PR3</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS <i>PRODUCT AND SERVICE LABELING</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	PR4 <i>PR4</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS <i>PRODUCT AND SERVICE LABELING</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	PR5 <i>PR5</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	COMUNICACIONES DE MARKETING <i>MARKETING COMMUNICATIONS</i> MAIN	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	PR6 <i>PR6</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	COMUNICACIONES DE MARKETING <i>MARKETING COMMUNICATIONS</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	PR7 <i>PR7</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	PRIVACIDAD DEL CLIENTE <i>CUSTOMER PRIVACY</i>	ADICIONAL <i>ADDITIONAL</i>	PR8 <i>PR8</i>
Desempeño de la responsabilidad sobre productos <i>Product responsibility performance</i>	CUMPLIMIENTO NORMATIVO <i>NORMATIVE COMPLIANCE</i>	PRINCIPAL <i>MAIN</i>	PR9 <i>PR9</i>

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR <i>Description of indicator</i>	No. DE PÁGINA <i>Page number</i>
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. <i>Actions taken in response to incidents of corruption.</i>	11-14
Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". <i>Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.</i>	13-14
Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. <i>Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.</i>	N/A N/A
Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. <i>Total number of legal actions for anticompetitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.</i>	N/A N/A
Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones . <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for noncompliance with laws and regulations.</i>	31
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. <i>Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.</i>	N/A N/A
Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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. <i>Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes.</i>	30-31
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. <i>Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.</i>	26-31
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 . <i>Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.</i>	30-31
Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. <i>Practices regarding customer satisfaction, including results from customer service studies.</i>	26-30
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. <i>Programs of compliance with laws or voluntary adherence to standards and codes mentioned in marketing communications, advertising, other promotions and sponsorships.</i>	13-14, 29
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. <i>Total number of non compliance incidents regarding marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship, distributed in relation to the type of results in those incidents.</i>	29-31
Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes . <i>Total number of well based claims related to respect of privacy and loss of personal data of clients.</i>	29-31
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. <i>Cost of those significant penalties regarding non compliance of the normative regarding delivery and use of products and services delivery and use of products and services of the company.</i>	31

OTRA INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME

Other information about this report

Principios aplicados en la elaboración del Informe

Reporting Principles

Los principios en su conjunto están destinados a ayudar a conseguir la transparencia, un valor y un objetivo que constituye la base de todos los aspectos de la elaboración de los informes sociales.

Describe los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones claves durante el proceso de elaboración, tales como la selección de los temas a incluir y cómo informar sobre ellos.

Together, the Principles are intended to help achieve transparency, a value and a goal underlying the drafting of all Social Reports.

The Principles describe the outcomes a report should achieve and guide key decisionmaking moments throughout the drafting process, such as the determination of topics to be included and how to obtain information on them.

Principios de contenido

Guidance for defining content

Buscan una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización. Para ello, debemos tener en cuenta tanto la experiencia y el propósito de la empresa, como los intereses de nuestros grupos de interés.

Materialidad

La información contenida en este informe incluye aspectos que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la empresa.

La materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en el informe.

These seek to provide a balanced and reasonable presentation of the organization's performance. To achieve this, the company's experience and purpose, as well as the expectations of our Stakeholders, must be taken into account.

Materiality

The information contained in this report covers aspects that reflect the company's most significant achievements, as well as its social, environmental, and economic impacts.

Materiality is the threshold above which an aspect becomes important enough to be included in the report.

Comprobaciones | Test

Para definir los asuntos materiales, se tomó en consideración factores como:

In defining material topics, take into account the following external factors:

- **Externos / External factors:**

- Intereses / aspectos principales sobre el desempeño sostenible e indicadores planteados por los grupos de interés.
- Main sustainability interests / topics and Indicators raised by stakeholders.
- Principales asuntos y retos futuros del sector.
- Main topics and future challenges for the sector.
- Leyes, reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para la organización y los grupos de interés.
- Relevant laws, regulations, international agreements, or voluntary agreements with strategic significance to the organization and its stakeholders.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que han sido identificados a través de estudios públicos reconocidos.
- Sustainability risks, impacts, or opportunities identified through expert public research studies.

- **Internos / Internal factors:**

- Principales valores y principios de la organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.
- Key organizational values and principles, policies, strategies, operational management systems, goals, and targets.
- Los intereses / expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización, como nuestros colaboradores, clientes.
- The interests / expectations of stakeholders invested in the success of the organization, such as collaborators and clients.
- Riesgos importantes para la organización.
- Significant risks to the organization.
- Factores críticos que hacen posible el éxito de la organización.
- Critical factors for enabling organizational success.
- Principales competencias de la organización y en qué manera contribuyen al desarrollo sostenible.
- The core competencies of the organization and the manner in which they can or could contribute to sustainable development.

- **Establecimiento de prioridades / Prioritizing:**

- El Informe prioriza el contenido.
- The Report prioritizes the Report's content.

Participación de los grupos de interés

Se entiende por grupos de interés, de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), como aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Stakeholder participation

The Guidelines for drafting Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reports define stakeholders as entities or individuals that can be reasonably expected to be significantly affected by the organization's activities, products, and/or services; and whose actions can reasonably be expected to affect the ability of the organization to successfully implement its strategies and achieve its objectives.

Comprobaciones | Test

- De acuerdo a nuestro Código de Ética y Conducta, hemos descrito la composición de nuestros grupos de interés con los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y el ambiente, y las entidades reguladoras.
- *Pursuant to our Code of Ethics and Conduct, we have defined our stakeholders as comprised of our shareholders, collaborators, clients, suppliers, the community and the environment, and the regulatory bodies.*
- El contenido del Informe toma en consideración los resultados de los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés utilizados por la organización en nuestras actividades en curso. Procesos tales como la Asamblea General con nuestros accionistas, Estudio de Cultura Organizacional con nuestros colaboradores que incluye como parte del proceso el desarrollo de más de 45 "Focus Groups", "Focus Group" y entrevistas con clientes.
- *The content of the Report draws upon stakeholder engagement processes used by the organization in its ongoing activities, including processes such as the General Assembly of Shareholders and the Organizational Climate Study involving our collaborators, which involved holding over 45 "Focus Groups", as well as holding "Focus Group" with clients.*
- Los procesos de inclusión a nuestros grupos de interés, están alineados y son coherentes con el enfoque y la cobertura del Informe.
- *The stakeholder engagement processes used are consistent with the scope and boundary of the Report.*

Contexto de sostenibilidad

El desempeño presentado, está dentro del contexto de nuestro negocio. Es la forma en la que contribuimos o pretendemos contribuir al futuro, a la mejora o deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales.

Sustainability context

The performance presented is within the context of our business. It indicates how we contribute or aim to contribute in the future, to the improvement or deterioration of the economic, environmental, and social conditions, developments, and trends.

Comprobaciones | Test

- Entendemos que el desarrollo sostenible implica la capacidad de satisfacer las necesidades que tenemos en el presente sin comprometer nuestras necesidades futuras.
- *We understand that the sustainable development is a pattern of resource use that aims to meet human needs while preserving the environment so that these needs can be met not only in the present, but also for future generations.*
- Presentamos el desempeño tratando de comunicar la magnitud del impacto y su aporte.
- *We present our performance in a way that communicates the magnitude of our impact and contributions.*
- Buscamos describir la relación entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia del negocio.
- *We seek to describe how sustainability topics relate to our business strategy.*

Exhaustividad

Los aspectos de exhaustividad guardan relación con la calidad del Informe, toma en consideración fundamentalmente el alcance, la cobertura y el tiempo que abarca.

Completeness

Completeness refers to aspects related to report quality and encompasses the dimensions of scope, boundary, and time.

Comprobaciones | Test

- Elaboramos el Informe tomando en consideración la cadena completa de entidades en el ciclo económico.
We prepared the Report by taking into account the entire chain of entities in the economic cycle.
- La información contenida en esta memoria incluye acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el periodo cubierto por el Informe.
The Report includes information on all significant actions or events that took place within the reporting period.
- En la elaboración del Informe se busca no omitir información relevante que pueda influir o aportar información a los grupos de interés en sus decisiones y valoraciones.
In preparing the Report we sought not to omit relevant information that could influence or inform stakeholder assessments and decisions.

Principios para definir calidad

Principles for defining quality

Buscan guiar las decisiones al momento de asegurar la calidad de la información, en temas relacionados a los procesos de preparación de la información. Esto permite a los grupos de interés realizar una valoración adecuada y razonable del desempeño, así como tratar las medidas pertinentes.

These Principles guide choices on insuring the quality of reported information, in topics relating to the process of preparing the Report. This enables stakeholders to make sound and reasonable assessments of performance, and take appropriate action.

Equilibrio

Refleja los resultados obtenidos en el periodo, buscando no reflejar una imagen sesgada del desempeño de la organización.

Balance

The Report reflects the organization's performance throughout the period and avoids presenting an unbiased picture of organization's performance.

Comprobaciones | Test

- El Informe presenta los resultados obtenidos, hayan sido buenos o malos en relación al periodo reportado en la edición anterior.
The Report discloses the results results, whether favorable or unfavorable, in relation to the previous reporting period.
- La información es presentada en un formato que permita al lector ver las tendencias del desempeño.
The information is presented in a format that allows readers to see the trends in performance.
- El énfasis sobre los diferentes aspectos del Informe es proporciona a su materialidad relativa.
The emphasis on various topics in the Report is proportionate to their relative materiality.

Comparabilidad

La información es seleccionada, recopilada y divulgada en forma consistente. La información está divulgada de forma tal que nuestros grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.

Comparability

The information is selected, compiled, and reported consistently. The information is reported in a way that enables stakeholders to analyze changes in the organization over time.

Comprobaciones | Test

- El Informe y la información que contiene puede compararse con carácter anual.
The Report and the information contained within it can be compared on a year-to-year basis.
- Las variaciones entre periodos informativos con respecto a la cobertura, alcance y duración del periodo, puede ser identificada fácilmente.
Variations between reporting periods with respect to the boundary, scope, and length of the reporting period can be easily identified.
- Para la elaboración de este Informe, utilizamos como referencia lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), como protocolo de confección de memorias de sostenibilidad globalmente aceptado.
The Global Reporting Initiative (GRI) Guidelines – the globally accepted framework for preparing sustainability reports – were used to prepare this Report.

Precisión

La información publicada busca ser precisa y lo suficientemente detallada como para que nuestros grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.

Accuracy

The reported information seeks to be sufficiently accurate and detailed for stakeholders may assess the organization's performance.

Comprobaciones | Test

- El Informe detalla qué datos han sido medidos.
The Report details what facts have been measured.
- El margen de error de los datos cuantitativos no influye de manera sustancial en las conclusiones sobre el desempeño.
The margin of error of the quantitative facts does not, in any substantial way, influence the conclusions regarding performance.
- Las declaraciones cualitativas del Informe son válidas en función del resto de informaciones expuestas y de otras evidencias disponibles.
The qualitative declarations of the Report are valid in keeping with the rest of the exposed information and other available evidences.

Periodicidad

Nuestra organización está comprometida con la publicación consolidada del desempeño económico, ambiental y social en momentos específicos en el tiempo. Consideramos la importancia de la consistencia sobre el periodo que se informa para efectos de comparabilidad con nuestros demás Informes.

Periodicity

Our organization is committed to the consolidated publication of the economic, social and environmental development during certain specific periods. We consider the importance of consistency over the period on which we report, so that we may gain comparability with our other Reports.

Comprobaciones | Test

- La información de este Informe se divulga siendo relativamente reciente con respecto al periodo sobre el que estamos informando.
The information of this Report is divulged being relatively recent with respect to the period on which we are reporting.
- La recopilación y publicación de los principales datos del desempeño, es coherente con el calendario de elaboración del Informe.
The gathering and publication of the main facts of the performance is coherent with the calendar of the elaboration of the Report.
- La información de este Informe, indica claramente el periodo al que éste documento hace referencia. Esto incluye las diferentes versiones del Informe (formato web, folletos).
The information of this Report clearly indicates the period to which this document makes reference. This includes the different versions of the Report: format web, brochures.

Claridad

Buscamos publicar la información de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de este informe. Esto incluye que cualquiera de éstos pueda ser capaz de encontrar la información deseada sin tener que realizar un esfuerzo extraordinario.

Clarity

We seek to publish the information in a comprehensible and accessible manner to the stakeholders that will make use of the report. This includes making it so that any group is able to find the desired information without having to expend undue effort.

Comprobaciones | Test

- El informe contiene el nivel de información necesario para satisfacer las necesidades informativas de los lectores, pero evitamos ser excesivos e innecesariamente detallados.
The report contains the necessary information level in order to satisfy the information needs of the readers, but we avoid being excessively or unnecessarily detailed.
- Los lectores del informe pueden encontrar la información específica que buscan, ayudados por tablas de datos, índices, entre otros.
The readers of the report can find any specific information they seek, aided by data tables, indexes, among others.
- El informe evita términos técnicos, acrónimos, jerga y otro tipo de contenido que pueda resultar desconocido para nuestros grupos de interés. En algunos casos, incluye una breve explicación del término o concepto.
The report avoids technical jargon, acronyms, slang and other types of content that may prove unfamiliar to our stakeholders. In some cases, it includes a brief description of a term or concept.
- Los datos e información del informe, están disponibles en el idioma español e inglés.
The data and information of the report are available in both English and Spanish.

Fiabilidad

Este informe no ha sido verificado por un auditor externo. La información recopilada ha sido suministrada por diferentes áreas del banco, las que han sido detalladas en esta sección en la parte de Compilación de la Información.

Cada una de las áreas que suministró la información, es responsable de la veracidad de las mismas. Esto hace que un su conjunto, la información publicada sea fiable.

Viability

This report has not been verified by an external auditor. The information compiled has been obtained by different areas of the Bank, which have been detailed in this section of the Compilation of the Information part.

Each one of the areas that provided information is responsible for the veracity of said information. This leads to the confidence that the published information is viable.

Cobertura del Informe

Coverage of the Report

Incluye las empresas sobre las que la organización informante ejerce un control o influencia significativa, para estos efectos se entiende como definición de cada término lo siguiente de acuerdo a la Guía del GRI:

- Control: poder para dirigir las políticas financieras y operativas de una empresa con el fin de obtener beneficios de sus actividades.
- Influencia significativa: poder para participar en las decisiones relativas a políticas financieras y operativas de la entidad pero sin tener la capacidad de controlar dichas políticas.

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

- Cía. Istmeña de Seguros
- Empresa General de Seguros
- Wall Street Securities, S.A.
- Oficinas de Representación de Banco General
- Banco General Costa Rica, S.A.

Includes the companies on which the informing organization exerts some measure of control or significant influence; for these effects, it is understood as the conclusion of each term in accordance to the Guide of the GRI:

- Control: Power to direct the financial and operative policies of a company with the goal of obtaining benefits from its activities.
- Significant Influence: Power to participate in the decisions relevant to financial and operational policies of the entity, without having the capacity to control said policies.

This report includes the following companies, over which Banco General has control and significant influence:

- Cía. Istmeña de Seguros
- Empresa General de Seguros
- Wall Street Securities, S.A.
- Oficinas de Representación de Banco General
- Banco General Costa Rica, S.A.

Se excluyen de este Informe, Profuturo en la que tenemos una participación del 79% y Processing Center con una participación del 49%. Empresa General de Capital, subsidiaria de Empresa General de Inversiones, también se excluye del perímetro de cobertura de este informe.

Perfil del Informe

- El periodo cubierto por la información contenida en este Informe corresponde al año calendario del 2008.
- El informe Social anterior más reciente corresponde al periodo cubierto del año calendario 2007.
- 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**”.

Verificación

Este informe no contiene una verificación externa completa. En la sección Comunidad: Impulsando el desarrollo de la comunidad, Fundación Sus Buenos Vecinos, se incluye un Informe de Auditoría de la 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 éticos.

Compilación de la información

Nuestro Informe Social 2008, fue posible gracias a la información facilitada por las siguientes áreas de la organización:

Excluded from this Report are Profuturo in which we have participation amounting to 79% and Processing Centre, in which we have participation amounting to 49%. Empresa General de Capital, subsidiary of Empresa General de Inversiones, is also excluded from the perimeter of coverage of this report.

Profile of the Report

- *The period covered by the information contained in this report corresponds to the calendar year of 2008.*
- *The most recent previous Social Report corresponds to the period covered by the calendar year of 2007.*
- *Our presentation cycle for the Social Report is yearly.*
- *For further information regarding our social labor contact us in our website: www.bgeneral.com*

Verification

This report does not contain a complete external verification. In the Community section: Promoting community development, 'Fundación Sus Buenos Vecinos', is included an Auditing Report of the KPMG (Panama), independent auditors.

The relationship between Banco General, S.A. or the 'Fundación Sus Buenos Vecinos' with the external KPMG auditors firm in Panama, is strictly professional, and based on the highest ethical standards.

Compilation of information

Our Social Report of 2008 was possible thanks to the information provided by the following areas of our organization.

Capítulo Chapter	Área Area
02 Perfil de Banco General, S.A. <i>Overview - Banco General, S.A.</i>	Publicidad y Mercadeo, Recursos Humanos <i>Publicity and Marketing, Human Resources</i>
03 La RSE en Banco General <i>The CSR at Banco General</i>	Gerencia General, Recursos Humanos, Riesgo, Personal Ejecutivo (VP y VPA) <i>General Management, Human Resources, Risk, Executive Personnel (VP and VPA)</i>
04 Principales grupos de interés <i>Main stakeholders</i>	Oficina de relaciones con los accionistas (EGI), Publicidad y Mercadeo, Recursos Humanos <i>Investors' relations office (EGI), Publicity and Marketing, Human resources</i>
a) Accionistas <i>Shareholders</i>	Recursos Humanos <i>Human Resources</i>
b) Colaboradores <i>Employees</i>	Asesoría Legal, Mercadeo y Publicidad, Recursos Humanos <i>Legal Counseling, Marketing and Publicity, Human Resources</i>
c) Clientes <i>Clients</i>	

Capítulo Chapter	Área Area
<p>04 Principales Grupos de Interés <i>Main stakeholders</i></p> <p>d) Proveedores <i>Suppliers</i></p> <p>e) Comunidad <i>Community</i></p> <p>f) Entidades reguladoras <i>Regulatory agencies</i></p> <p>05 Impulsando el desarrollo de la comunidad <i>Promoting community development</i></p> <p>5.1 Voluntariado Corporativo: Vecinos en Acción <i>Corporate Volunteer Corps: 'Vecinos en Acción'</i></p> <p>5.2 Inversión Social: Fundación Sus Buenos Vecinos <i>Social Investment: 'Fundación Sus Buenos Vecinos'</i></p> <p>06 Apoyando Iniciativas Globales <i>Supporting Global Initiatives</i></p> <p>6.1 Comunicación de Progreso: Pacto Global <i>Communications on Progress: Global Compact</i></p> <p>6.2 Guía Internacional: (GRI) <i>International Guide: (GRI)</i></p>	<p>Administración, Recursos Humanos <i>Administration, Human Resources</i></p> <p>Administración, Contabilidad, Fundación Sus Buenos Vecinos, Publicidad y Mercadeo, Arquitectura e Ingeniería, Recursos Humanos, Tecnología de la Información. Comité de Consumo Responsable y Personal Ejecutivo (VP y VPA). <i>Administration, Accounting, Fundación Sus Buenos Vecinos, Publicity and Marketing, Architecture and Engineering, Human Resources, Information Technology, Responsible Consumption Comité and Executive Personnel (VP and VPA)</i></p> <p>Código de Ética y Conducta de Banco General, S. A. y Subsidiarias <i>Code of Ethics and Conduct of Banco General, S. A. and Subsidiaries</i></p> <p>Comité de Vecinos en Acción, Recursos Humanos <i>Committee of 'Vecinos en Acción', Human Resources</i></p> <p>Fundación Sus Buenos Vecinos <i>'Fundación Sus Buenos Vecinos'</i></p> <p>Recursos Humanos <i>Human Resources</i></p> <p>Recursos Humanos <i>Human Resources</i></p>

En la preparación de este Informe se trabajó en:

Edición

Fundación Sus Buenos Vecinos
Publicidad y Mercadeo
Recursos Humanos

Traducción

Ivette Ng de Jaén

Diseño y diagramación

MGZ Editorial & Diseño

Fotografías

Tete Olivella

Impresión

Julio 2009

Fecha de edición

Abril 2009

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 6 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

In preparing this Report, the following worked in:

Editing

Fundación Sus Buenos Vecinos
Publicity and Marketing
Human Resources

Translation

Ivette Ng de Jaén

Design and diagramming

MGZ Editorial & Design

Photography

Tete Olivella

Printing

Julio 2009

Editing date

April 2009

This Report will be divulged in the following ways:

- Social Report (printed): 2,000 copies
- Banco General, S.A. website: www.bgeneral.com

We will publish an abridged version of the present Report, with the more relevant aspects only and distribute it between the different stakeholders.

This Social Report is also available in the Global Pact website: www.unglobalcompact.org, as part of our commitment to being a signing company.

With this Social Report, Banco General marks its 6th consecutive years as a company that shares its efforts in supporting the social-economic development of the community.

