2011 INFORME SOCIAL

Banco General

sus buenos vecinos

ÍNDICE

Mensaje del Presidente 2
Un vistazo al 2011 4
Perfil de la empresa 6
Ética empresarial y transparencia:
Nuestro compromiso con la
Responsabilidad Social Empresarial 8

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS
- Accionistas 12
- Colaboradores 14
- Clientes 19
- Proveedores 22
- Medio Ambiente 24

IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
- Banco General y la Comunidad 32
- Voluntariado Corporativo: Vecinos en Acción 34
- Inversión Social: Fundación Sus Buenos Vecinos 40

APOYO A INICIATIVAS GLOBALES
- Pacto Global: Comunicación de Progreso (COP) 56
- Guía Internacional: Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) 62

Otra información sobre este informe 72

MENSAJE DEL PRESIDENTE

La Responsabilidad Social Empresarial es nuestra forma de hacer negocios. Más allá de las iniciativas concretas que hemos implementado, hacer las cosas correctamente, siempre con ética, está en la base de nuestra cultura corporativa. Sabemos que "un buen vecino hace la diferencia" y que los pasos que demos para ser un ejemplo en la industria financiera son importantes.

Este año cumplimos una década de habernos convertido en la primera empresa panameña firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestro compromiso con el Pacto continúa vigente, no solo porque nuestras iniciativas de RSE están alineadas con sus principios, sino porque participamos activamente con la red local del Pacto Global, Sumarse, ayudándolos a incorporar más empresas a esta forma de hacer negocios.

Durante el 2011 continuamos creciendo en todos los ámbitos que abarca nuestra visión de RSE. Por primera vez lanzamos una campaña publicitaria masiva enfocada estrictamente en el tema de la responsabilidad social empresarial en donde invitamos a las personas a hacer la diferencia en su comunidad a través de acciones sencillas del día a día.

Nuestro voluntariado corporativo Vecinos en Acción continuó creciendo y este año añadimos otros tipos de voluntariado como el medioambiental, la construcción de casas y el intercambio de conocimientos con ONG panameñas. Nuestros más de 2,700 voluntarios siguen comprometidos a donar su tiempo y esfuerzo para ayudar a los más necesitados.

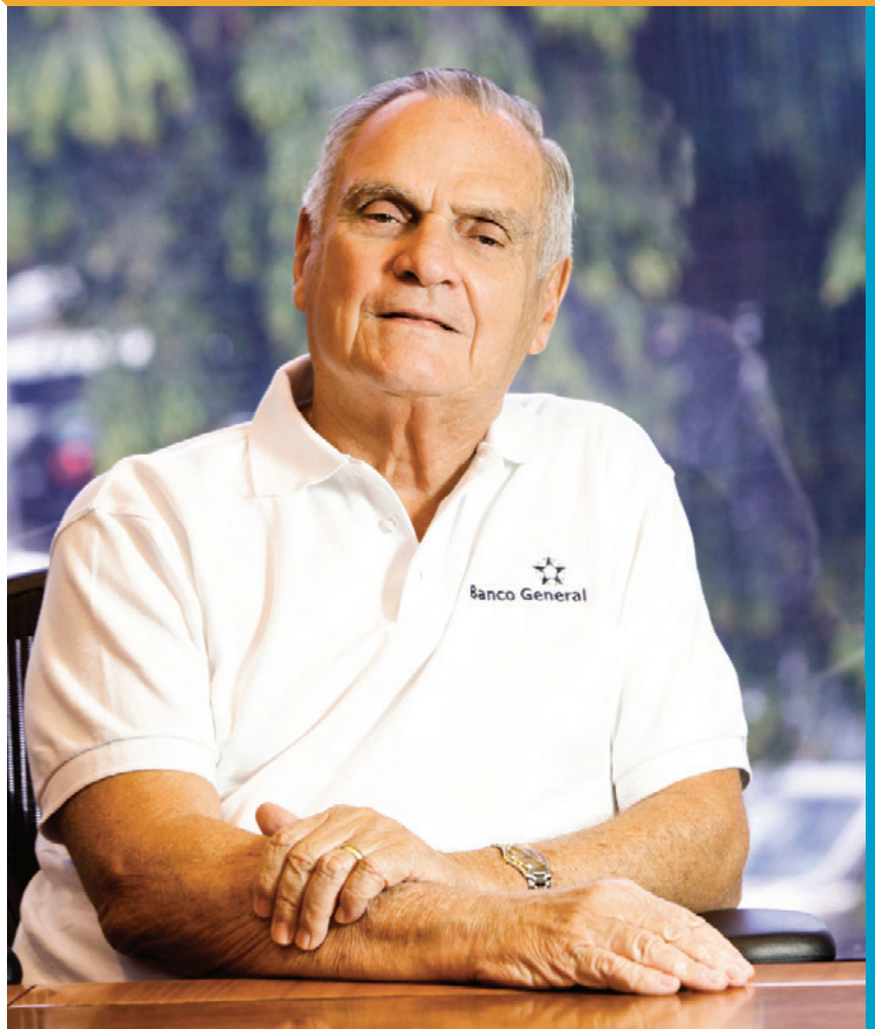
En el tema medioambiental, nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social continúa perfeccionándose y nos hizo merecedores al Premio Al Buen Ciudadano Corporativo, otorgado por la Cámara Americana de Comercio de Panamá. Este es el único premio de RSE entregado en nuestro país y nos llena de orgullo.

De igual manera, Banco General se convirtió en la primera institución financiera panameña en hacerse Miembro Signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Esta es una iniciativa única de colaboración a nivel mundial entre las Naciones Unidas y el sector financiero global para desarrollar y promover enlaces entre la sostenibilidad y el desempeño financiero.

Además, este año comenzamos a reciclar tetra pak, plástico Pet 1 y aluminio en cinco de nuestras cafeterías más grandes, expandiendo la cultura de consumo responsable. También activamos una campaña de ahorro energético que ha visto una tendencia a la baja en el consumo global de la organización.

La Fundación Sus Buenos Vecinos, brazo ejecutor de nuestra labor social, continuó su trabajo enfocándose en las áreas de educación, alimentación, salud, discapacitados, adultos mayores, vivienda y autogestión, con un presupuesto de $3.3 millones repartido entre más de 160 ONG. De igual manera los dos programas propios de la Fundación, ambos de becas, crecieron de manera ordenada y exitosa.

Nos sentimos orgullosos de los logros alcanzados por Banco General, pero sabemos que todavía queda mucho por hacer. Con esto en mente continuaremos esforzándonos para mantener y mejorar los programas existentes e implementar nuevos.



'Este año cumplimos una década de habernos convertido en la primera empresa panameña firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestro compromiso con el Pacto continúa vigente".

Federico Humbert
Presidente de la Junta Directiva
Banco General

UN VISTAZO AL 2011

NUESTRA UTILIDAD NETA CRECIÓ UN

16 %

CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

En el último semestre del año logramos reducir en promedio el consumo energético, en

3.9%

MÁS DE

300

estudiantes fueron capacitados por voluntarios del banco en temas de finanzas personales dentro del Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá.

La Fundación Sus Buenos Vecinos realizó una inversión social de

$3.3 MILLONES

repartidos entre 160 ONG.

Nuestros colaboradores recibieron **182,018** horas de capacitación gratuita en la **Universidad Corporativa Banco General.**

Nos convertimos en la **1era** institución financiera panameña en ser Miembros Signatarios de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Los Vecinos en Acción realizaron actividades que beneficiaron a más de

17,000 personas.

Reciclamos en promedio el

13.54%

del papel consumido durante el año por la organización.

PERFIL DE LA EMPRESA

Banco General, S.A. y subsidiarias

Sector: **Finanzas / Seguros**
Fecha de fundación: **1955**

Cifras de la empresa:
- Total de Activos: **$ 9, 492, 443, 617**
- Patrimonio: **$ 1, 217, 102, 929**
- Utilidad Neta: **$ 231, 873, 795**

Casa Matriz: **Panamá**
- Sucursales: **60**
- Autobancos Independientes: **2**
- Cajeros Automáticos: **290**

Oficinas Regionales:
Banco General Costa Rica – 5 sucursales

Oficinas de Representación:
Colombia, México, Guatemala, El Salvador

Subsidiarias:
- **BG Investment Co. Inc. y Subsidiarias**
  - **BG Trust**
  - **Vale General, S.A.**
- **BG Valores**
- **Overseas Capital Markets Inc. y Subsidiarias**
- **Cía. Istmeña de Seguros**
- **Empresa General de Seguros**
- **Banco General Costa Rica, S.A.**
- **ProFuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, S.A. (79%)**
- **Finanzas Generales**

Fuerza laboral: **3,286**
Base de clientes: **525,551**
Proveedores: **1,531**

Calificaciones:
Grado de Inversión Internacional por las agencias Standard & Poor's (BBB-) y Fitch Ratings (BBB+).

VISIÓN

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

Banco General
sus buenos vecinos

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.

ÉTICA EMPRESARIAL Y TRANSPARENCIA

RSE Responsabilidad Social Empresarial de Banco General

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial

El rumbo que hemos tomado con respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en nuestra Visión, Misión y Código de Ética y Conducta, un documento que recoge los valores y principios que rigen en Banco General (el documento completo se puede ver en www.bgeneral.com).

Visión a 5 años de Responsabilidad Social Empresarial

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

Misión de Responsabilidad Social Empresarial

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

La ética en la cultura corporativa de Banco General

El 100% de los colaboradores que ingresan al banco son capacitados en el Código de Ética y Conducta y conocen a fondo cual es el comportamiento que se espera de cada uno de ellos. A nivel de comunicación interna mantenemos el tema de la ética como parte integral de la conversación con nuestros colaboradores a todos los niveles. En el 2011, por ejemplo, publicamos semanalmente reflexiones en la intranet del banco, con anécdotas e historias que resaltaron valores y principios éticos.

Cabe destacar que todas las iniciativas de RSE se realizan bajo la guía del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y Ética Empresarial, presidido por el presidente del banco y compuesto por personal clave de diferentes áreas de la organización. A través del Comité, que se reúne bimensualmente, se da seguimiento a las iniciativas propuestas por el área de RSE.

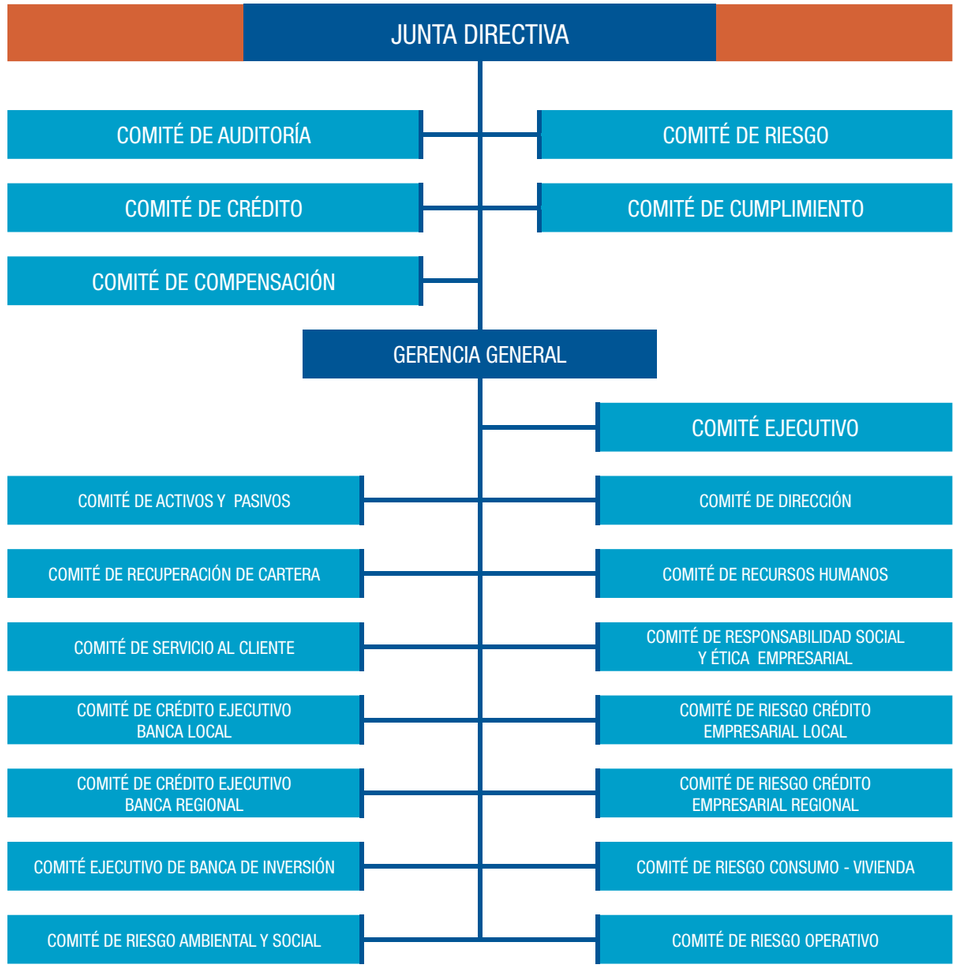
Contamos también con una política de puertas abiertas para denuncias de casos de corrupción y ofrecemos a nuestros colaboradores una dirección de correo en la que pueden escribir sus dudas, quejas o solicitudes con respecto a temas éticos o de responsabilidad social empresarial.

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo es el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente las relaciones y el comportamiento entre la Gerencia Superior del Banco, su Junta Directiva, sus accionistas, sus depositantes y otras partes interesadas que producen los objetivos estratégicos de la organización, los medios, los recursos y los procesos para alcanzar dichos objetivos, así como los sistemas de verificación del seguimiento de las responsabilidades y controles correspondientes a cada nivel de la estructura del Banco.

Banco General, S.A. desde antes de la promulgación del Acuerdo 4-2001 de la Superintendencia de Bancos, ha venido trabajando intensamente en establecer estructuras que permitan a la Junta Directiva y al resto de la organización una gestión transparente y con controles empresariales orientados a la creación de valor a largo plazo.

La estructura creada para el Gobierno Corporativo se basa en la cooperación, la comunicación y la transparencia y se conforma de la siguiente manera:



PRINCIPALES GRUPOS **DE INTERÉS**

vecinos responsables

ACCIONISTAS

Mantenemos una comunicación constante y abierta con nuestros accionistas a través de varios canales de comunicación.

Banco General obtuvo resultados financieros excelentes durante el 2011, llenando las expectativas de sus accionistas. La utilidad neta después de impuestos ascendió a $231,873,795, un incremento del 16.0% con respecto al año anterior. El dividendo total pagado para el año 2011 de Grupo Financiero BG, empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General, fue de $124,685,303.92, lo cual representó un incremento de 11.87% comparado con el año 2010.

RESULTADOS FINANCIEROS: BANCO GENERAL, S.A. Y SUBSIDIARIAS

	2010	2011
Patrimonio	$1,109,530,757	$1,217,102,929
Utilidad Neta	$199,928,464	$231,873,795
ROA	2.42%	2.59%
ROE	18.65%	21.08%
Activos	$8,419,258,765	$9,492,443,617
Patrimonio/Total de Activos	13.18%	12.82%
Eficiencia Operacional	38.33%	37.99%

Podemos reportar además que la empresa calificadora Fitch Ratings ratificó nuestro grado de inversión internacional (BBB+) al igual que Standard & Poor's (BBB-). Mantenemos el grado de inversión internacional desde 1997.

Canales de Comunicación

Continuamos con nuestra política de puertas abiertas con nuestros más de 600 accionistas quienes pueden traer cualquier inquietud a la oficina de atención a accionistas. De igual manera mantenemos una comunicación constante y abierta con ellos a través de varios canales de comunicación:

- Sitio web www.bgeneral.com
- Cartas trimestrales del Presidente de la Junta Directiva
- Reporte Anual e Informe Social
- Política de puertas abiertas con nuestros accionistas

Presentación de resultados a nuestros accionistas

La Junta General de Accionistas de Empresa General de Inversiones, tenedora del 61% de Grupo Financiero BG, a su vez tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. se llevó a cabo el 6 de abril de 2011 y la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG se realizó el 7 de abril de 2011.

Composición de la Junta Directiva

Grupo Financiero BG cuenta con una Junta Directiva compuesta en su totalidad por empresarios panameños, de reconocida trayectoria en nuestro país. Ellos son:

PRESIDENTE	FEDERICO HUMBERT
VICEPRESIDENTE	EMANUEL GONZÁLEZ REVILLA J.
TESORERO	STANLEY MOTTA
SECRETARIO	RAÚL ALEMÁN Z.

DIRECTORES	**Ricardo A. Arias A.** **Fernando Cardoze** **Emanuel González Revilla L.** **Juan Raúl Humbert** **Felipe Motta** **Osvaldo Mouynes** **Francisco Salerno**

vecinos dedicados

MIRANDO HACIA ADENTRO:

COLABORADORES

"En Banco General he aprendido a servir a los clientes, he aprendido que lograr la excelencia es un trabajo diario y alcanzable; he aprendido la importancia de que existan empresas comprometidas con su comunidad y con su país".

Ana Melissa Azcárraga
Vicepresidente Asistente
de Crédito Corporativo

Composición de la fuerza laboral

Banco General busca brindarle a su personal oportunidades de crecimiento y calidad de vida, en un ambiente de trabajo seguro, profesional y saludable. Nuestros más de 3,200 colaboradores se desenvuelven en una cultura corporativa basada en valores y principios éticos que les permite no solo ser excelentes profesionales sino también miembros activos de la comunidad. La contratación y administración de nuestro recurso humano está basada en estrictos principios de igualdad de oportunidad donde no se tolera ningún tipo de discriminación.

INDICADOR	2010	2011
Total de Colaboradores	3,108	3,286
Mujeres	68%	69%
Hombres	32%	31%
Colaboradores: Contrato Permanente	3,071	3,248
Colaboradores: Contrato Temporal	37	38
Colaboradores - Panamá	3,016	3,172
Colaboradores - Costa Rica	67	89
Colaboradores - Región (México, Guatemala, El Salvador y Colombia)	25	25

INDICADOR	2010	2011
Índice de Rotación	7.2%	7.6%
Participación en las utilidades para los colaboradores	$13,038,989	$16,174,165
Transferencias por posición	177	193
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS		
Salario mensual promedio del personal femenino	$1,413	$1,433
Salario mensual promedio del personal masculino	$1,601	$1,682
Variación mensual	$168	$249
Colaboradores que trabajan jornada completa	100%	100%
RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ		
Salario mínimo pagado Banco General, S.A	$450	$450
Salario mínimo de la República de Panamá	$416	$416
% pagado por encima del salario mínimo legal	8%	8%

Evaluación del Desempeño

Damos a nuestro personal la debida retroalimentación sobre su desempeño, guiándolos hacia un mejoramiento continuo en su vida profesional.

INDICADOR	2010	2011
Personal evaluado	2,463	2,646
% evaluado del total de la población	82%	86%

Salud, bienestar y calidad de vida

Nuestros colaboradores se ven beneficiados por un seguro médico completo que el banco subsidia al 100%. El mismo incluye póliza de hospitalización, póliza de vida y póliza de cáncer y el 98% del personal está asegurado.

Nos preocupamos por ayudar a nuestro personal con la prevención de enfermedades serias. En el 2011 iniciamos nuestro Programa de Cuidado de la Salud, con actividades como toma de presión gratuita a todo el personal, para ayudar a detectar problemas de hipertensión y otros.

INDICADOR TOMA DE PRESIÓN	2010	2011
Colaboradores atendidos	0	2,525
Colaboradores con presión normal	-	80%
Colaboradores con presión alta	-	13%
Colaboradores con presión baja	-	7%

De igual forma en conjunto con Emi Panamá, se llevaron a cabo 10 sesiones de Circuito Saludable, en donde se realizaron las siguientes pruebas: valoración cardiovascular (toma de presión arterial, frecuencia cardíaca y electrocardiograma), glucometría (nivel de azúcar en la sangre), índice de masa corporal (evaluación de peso con respecto a la talla).

INDICADOR		
CIRCUITO SALUDABLE	2010	2011
Colaboradores atendidos	-	320

Ofrecemos además a nuestro personal ejecutivo un paquete especial de gimnasio, entrenador personal y asesoramiento nutricional. El banco cubre el 50% del costo.

INDICADOR		
PAQUETE DE GIMNASIO	2010	2011
Colaboradores atendidos	-	22
Inversión	-	$12,880

También contribuimos a la salud física y emocional de nuestro recurso humano ofreciéndoles oportunidades de esparcimiento y ejercicio físico. De la misma manera, en nuestro programa de Desarrollo Integral, brindamos educación y formación en cuanto a temas de salud y promovemos la prevención de enfermedades graves.

INDICADOR			
		2010	2011
Ligas Deportivas			
Ligas Internas (Bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	810	819
	Inversión	$19,356	$24,751.54
Ligas Interbancarias y Externas	Participaciones	106	90
	Inversión	$14,313	$7,741.84
Liga Infantil – para hijos de colaboradores	Participaciones	100	89
	Inversión	$3,649.63	$3,678.81
Carrera de cayucos	Inversión	N/A	$3,601.33
Charlas de Desarrollo Integral [1]	Participaciones	764	883
	Inversión	$17,460	$17,150
Inversión en Actividades Varias [2]		$365,911	$346,893.43
Revista Interna [3]		$51,640	$50,843.18

[1] Los temas que ofrecimos fueron los siguientes: Trastornos escolares, la presión arterial y la diabetes, el arte de respirar, el climaterio, balance entre las fiestas de fin de año y la comida, disciplina positiva, logrando relaciones extraordinarias, imagen y cuidado del cabello, el deber ser, cuidado del cutis y maquillaje, prevención del cáncer de mama, primeros auxilios infantiles y cuidado de los océanos.
[2] Jubilaciones, Fiesta de Navidad, Encuesta de Clima Organizacional, Entrega de aguinaldo, Celebración del Empleado Distinguido.
[3] El papel utilizado para la revista impresa es 30% de fibra reciclada.

Motivación y reconocimientos

Como todos los años, en el 2011 reconocimos a nuestro Empleado Distinguido, Gladys Petit, como una manera de exaltar a la persona que vive los valores de la empresa a diario. De la misma forma reconocimos a aquellos colaboradores que cumplieron aniversarios especiales de trabajar en la organización.

INDICADOR		
CENA DE RECONOCIMIENTO	2010	2011
Inversión	$94,203.41	$108,262.54
Colaboradores con:		
10 años	76	66
15 años	54	45
20 años	74	81
25 años	41	53
30 años	6	13
35 años	1	2
40 años	-	-
45 años	-	-

Para mantener el contacto directo entre el personal y la alta directiva y gerencia, el Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General continuaron realizando desayunos semanales con colaboradores de diferentes áreas de la organización. En estas reuniones se brindan sugerencias, ideas y se comparte la visión de la empresa.

INDICADOR		
	2010	2011
Desayunos con el Gerente General	3	7
Colaboradores atendidos	32	77
Desayunos con el Presidente de la Junta Directiva	25	40
Colaboradores atendidos	249	410

Capacitación y desarrollo profesional: Universidad Corporativa Banco General

La Universidad Corporativa Banco General es un centro de formación donde le brindamos a nuestro personal la oportunidad de expandir sus conocimientos y crecer como profesionales. Los programas de la UCBG incluyen temas de desarrollo gerencial, ventas, servicio al cliente, tecnología, liderazgo, gestión de proyectos, inglés, entre otros.

INDICADOR	2010	2011
Total de capacitaciones	914	799
Total de participaciones	17,599	16,010
Total de horas de duración de las capacitaciones	158,302	182,018
Total invertido	$929,926	$1,070,563
Colaboradores capacitados en temas relacionados a la anti-corrupción	1,021	2,631
Inversión total por colaborador	$303	$330
Total de horas por colaborador	9	11.3
Número de sesiones por día	3	3
Número de colaboradores por sesión	19	20
Costo por hora impartida	$4	$3.50
Costo promedio por sesión	$719	$802

El Banco además ofrece a sus colaboradores descuentos desde el 2% hasta el 50% en programas de licenciatura, posgrados y maestrías en 13 universidades locales.

Programa de Subsidio Alimenticio

Debido al incremento del costo de la canasta básica en nuestro país, a partir del 2008 Banco General implementó el Programa de Subsidio Alimenticio, un sistema de vales de alimentación con valor de $60.00 mensuales, que a partir de marzo del 2011 se modificó a $75.00 mensuales. Esto se provee a todo el personal, permanente, administrativo y especialista en Panamá con un salario mensual de $1,200 o menos.

INDICADOR	2010	2011
Total de colaboradores beneficiados	2,022	2,207
Inversión anual	$1,499,895.98	$2,032,397.98

vecinos atendidos

CLIENTES

"Soy cliente de Banco General por su excelente infraestructura de sucursales y buen servicio".

Olga Salabarría de Sánchez
Cliente

El 2011 ha sido un año de gran crecimiento en cuanto a la cantidad de clientes que atendemos. Al 31 de diciembre de 2011, contamos con 525,551 clientes, un crecimiento del 10.27% comparado al año anterior.

Servicio al Cliente

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra prioridad. Por ello medimos periódicamente la satisfacción del cliente a través de encuestas afuera de nuestras sucursales.

INDICADOR	2010	2011
Experiencia en general como cliente del banco	4.4/5	4.5/5

Comunicación con nuestros clientes

Sabemos que es importante mantener canales abiertos de comunicación con nuestros clientes por lo que les ofrecemos diferentes maneras de comunicarse con nosotros.

Estos incluyen:

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

Como lo indican las regulaciones bancarias y nuestro Código de Ética y Conducta, proveemos al cliente con toda la información sobre nuestros productos y servicios al momento de ofrecerlos. Además, todas las tasas, cargos y comisiones de todos nuestros productos y servicios están publicadas en nuestro sitio web www.bgeneral.com.

Manejo de solicitudes y reclamos

Contamos con un equipo de profesionales dedicados a mejorar el servicio continuamente y atender las solicitudes y reclamos de nuestros clientes de forma rápida. El objetivo de la organización es solucionarle al cliente en un promedio de 5 días, manteniendo el cumplimiento de los acuerdos de servicio establecidos.

INDICADOR	2010	2011
Casos creados	154,866	207,349
Solicitudes	82%	87%
Reclamos	18%	13%
Casos solucionados	152,660	205,135
Solucionados en el tiempo pactado	95%	94%
Tiempo promedio de solución	2 días	2 días
Casos comunicados al cliente	152,320	129,708*
Comunicación en el tiempo pactado	87%	89%
Tiempo de comunicación al cliente	1 día	1 día
Tiempo promedio de un caso	3 días	3 días

*Nota: Sólo incluye las comunicaciones vía telefónica y/o correo electrónico.

Casos elevados a entidades reguladoras

En el 2011, se interpusieron un total 16 quejas ante entidades reguladoras. De 525,551 clientes, esto representa un 0.003%. El coste de las multas interpuestas por entidades reguladoras ascendió a $2,000.00 (dos mil dólares con 00/100). Cabe destacar que ningún reclamo interpuesto en el 2011 ante entidades regulatorias tuvo fundamentado en torno al tema de respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente. Del mismo modo, sólo un reclamo estuvo relacionado al incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing como publicidad, promociones o patrocinios. Tampoco hubo ningún reclamo relacionado a prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia.

Gestiones en el 2011, correspondientes a años anteriores (2009 – 2010)

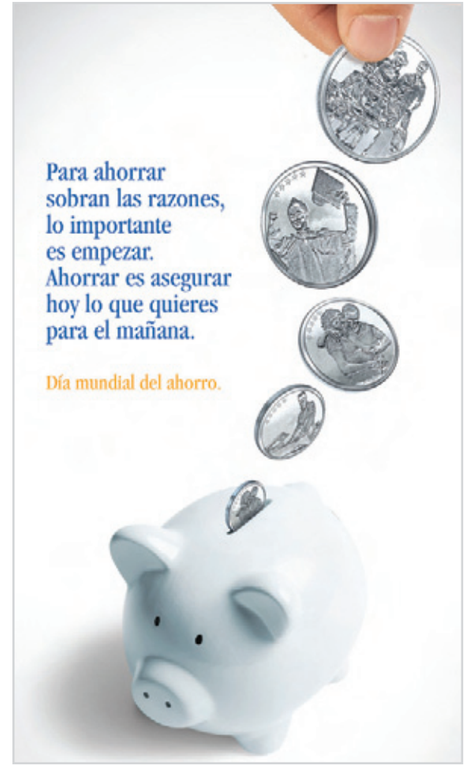
INDICADOR					
ENTIDAD REGULADORA	NO. DE CASOS	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	EN TRÁMITE	DESISTIMIENTO
Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor	8	3	2	3	0
Superintendencia de Bancos	3	2	0	1	0
Superintendencia de Seguros	0	0	0	0	0

Casos elevados en el 2011

INDICADOR					
ENTIDAD REGULADORA	NO. DE CASOS	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	EN TRÁMITE	DESISTIMIENTO
Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor	7	3	0	3	1
Superintendencia de Bancos	9	3	0	4	2
Superintendencia de Seguros	0	0	0	0	0

Promoción de los productos y servicios

Banco General mantiene una estricta política en cuanto a sus comunicaciones, plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta. Nuestra publicidad es transparente y clara y siempre alineada a la visión y misión del banco. Aunado a esto, Banco General no se anuncia a través de medios o programas que no vayan acorde a nuestros valores.



Responsabilidad Social y nuestros clientes corporativos

En el 2011, realizamos una serie de desayunos/charlas en las cuales compartimos con algunos de nuestros clientes corporativos más importantes nuestra visión de Responsabilidad Social Empresarial y algunas de nuestras iniciativas con dos objetivos: el primero, que algunas de estas empresas conozcan más sobre el tema e inspirarlas a realizar sus propias iniciativas en sus empresas. A estas charlas asistieron un total de 36 empresas, representadas en su mayoría por el gerente general o un alto ejecutivo de las mismas.

vecinos serviciales

PROVEEDORES

"Proveemos a Banco General productos de la más alta calidad, para deleite de sus clientes".

Marcelo Castillo
Productos Lili, S.A.

Políticas para escogencia de proveedores

Banco General cuenta con más de 1,500 proveedores que nos prestan importantes servicios. Nuestros proveedores son seleccionados de forma justa en base a su solvencia moral, referencias comerciales y personales, probidad, calidad de servicio y reciprocidad con el banco. En nuestro Código de Ética y Conducta se detallan las normas que guían nuestra relación con ellos. Contamos además con una política de pagarles en un promedio de 15 días.

INDICADOR	2010	2011
Cantidad de proveedores	1,606	1,531
Periodo promedio de pago	15 días	15 días
Total desembolsado en pago a proveedores	$65,533,567	$76,369,620

Alineación en la Cadena de Valor

En el 2011 continuamos enviando una comunicación formal a nuestros proveedores dándoles a conocer nuestras políticas para hacer negocios con terceros. En esta comunicación se detallan temas de transparencia, integridad, cumplimiento de la ley, derechos humanos y el respeto a la propiedad intelectual, entre otros.

INDICADOR	2010	2011
Cartas enviadas a proveedores	85	60

Apoyo a los medianos y pequeños proveedores

Por segundo año consecutivo participamos en el Proyecto Cadena de Valor Socialmente Responsable, respaldado por la red local del Pacto Global, Sumarse, y el Centro Nacional de Competitividad. Para este proyecto, que tuvo un costo de $15,000, escogimos a cinco empresas pequeñas y medianas, proveedores de Banco General, para brindarles una consultoría gratuita por un año para mejorar sus procesos, incrementar su competitividad y ayudarlos a ser más socialmente responsables. A las empresas se les realiza un diagnóstico basándose en indicadores de RSE y se les ofrecen talleres y capacitación personalizada.

Se les brindó asesoría en los siguientes temas:

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

vecinos comprometidos

MEDIO AMBIENTE

"Para mí conservar el medio ambiente es garantizar que las futuras generaciones tengan acceso a poder disfrutar de las mismas bondades que nos ofrece la naturaleza hoy en día, conservar el medio ambiente es cuidar la vida humana".

Carlos Rivas
Oficial de Riesgo

Banco General está comprometido con el desarrollo sostenible de nuestro país, el uso responsable de los recursos naturales y la conservación del medio ambiente. Como institución financiera responsable buscamos financiar proyectos que también sean responsables con el ambiente y la sociedad, mitigar nuestra huella ambiental e inspirar y educar para que otros actúen de la misma manera.

Nuestra política medioambiental, detallada en el Código de Ética y Conducta, expresa que: "respaldamos todas aquellas acciones que buscan el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición; buscamos, en todo momento, la conservación del medio ambiente".

Banca Sostenible: Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social

Durante el 2011, Banco General continuó aplicando y expandiendo el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS). Este sistema vela porque nuestras decisiones de crédito consideren factores de riesgo ambiental y social entre los puntos básicos de análisis de cada propuesta crediticia. Su aplicación consiste en verificar el cumplimiento de regulaciones ambientales correspondientes, incentivar a nuestros clientes a prevenir y mitigar los riesgos ambientales y sociales y conversar con ellos sobre sus impactos. El sistema se aplica a las áreas de Crédito Corporativo, Crédito Comercial, Banca Internacional, Banca de Inversión y Crédito Hipotecario Residencial.

El proceso para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en estas líneas de negocios se detallan a continuación:

- El oficial del área de negocio valida que la actividad del cliente no se encuentre dentro de la Lista de Exclusión del Banco.
- Se valida si la actividad a la que se dedica el cliente está dentro de la Lista Taxativa de la normativa ambiental vigente del país donde opere. En caso de estar dentro del listado, solicita al cliente toda la información ambiental y social proporcionada a la autoridad ambiental respectiva.
- El oficial del área de negocio confecciona el Formulario de Riesgos Ambientales y Sociales (FERAS), herramienta que ayuda a evaluar el riesgo ambiental y social del cliente.
- El departamento de Riesgo verifica la información ambiental proporcionada por el oficial, investiga, genera recomendaciones tomando como punto de referencia las Guías de Buenas Prácticas del IFC, y finalmente da seguimiento y asesoría al cliente para mejorar sus procesos.

En el 2011 logramos importantes avances en los préstamos que pasaron por el sistema:

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERIODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES DE USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
Construcción	443,943	39.60%	54	8,221	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas
Industria	(Panamá) 357,428	31.88%	179	1,997	Molinería, procesamiento y distribución de alimentos, cemento, comercio, materiales de construcción, papel, productos plásticos
	(Región) 171,077	15.26%	41	4,172	Comercialización de fertilizantes, café, almacenamiento de granos, comercio de piezas para automóviles, fabricación de envases de metal, fabricación de cemento, elaboración de azúcar y alcohol
Energía	63,100	5.63%	5	12,620	Generación y distribución de electricidad
Otros	85,500	7.63%	3	28,500	Autopista, banco
Total	**1,121,048**	**100%**	**282**		

Nos enorgullece reportar que el SGAS nos hizo merecedores del Premio al Buen Ciudadano Corporativo 2011 otorgado por la Cámara Americana de Comercio de Panamá (AmCham), un reconocimiento cuyo objetivo es premiar a empresas miembros de Amcham, por prácticas destacadas de Responsabilidad Social Empresarial.

Podemos reportar también que en el mes de octubre de 2011, Banco General se convirtió en la primera institución financiera panameña en hacerse Miembro Signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). UNEP FI es una iniciativa única de colaboración a nivel mundial entre las Naciones Unidas y el sector financiero global. Su misión es identificar y promover la adopción de mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de instituciones financieras.

La firma voluntaria de este documento, en el que Banco General se compromete a trabajar por los principios de la alianza, es muestra del compromiso que tiene el Banco con este tema. Como empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas, Banco General busca identificar las mejores prácticas en el sector y ser líder aplicando estos principios.

Además, en el 2011 Banco General participó como expositor en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre cambio climático realizada en Panamá del 25 de septiembre al 7 de octubre, como caso de éxito de la Banca Comercial para impulsar una economía baja en carbono.

También realizamos, junto al UNEP FI, un Taller Avanzado de Riesgos Ambientales y Sociales en Panamá donde participaron importantes bancos de la plaza local para guiarlos y asesorarles en la implementación de este tipo de sistema en sus instituciones financieras.

Es importante mencionar que durante el 2011 Banco General no incurrió en ningún incumplimiento de las normas o leyes ambientales ni ha tenido que enfrentar sanciones. Además, ninguna de nuestras instalaciones está ubicada dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

Mitigando nuestra huella ambiental

Reducción

ENERGÍA

En el mes de abril de 2011, Banco General lanzó una Campaña de Ahorro Energético a nivel interno con el objetivo de reducir un 7% el consumo energético a nivel global a final de año. Esta campaña tuvo dos componentes: por un lado la inversión en dispositivos de ahorro energético y equipos eficientes y por el otro, la educación para modificar el comportamiento de los colaboradores.

INVERSIONES 2011 PARA AHORRO ENERGÉTICO			
TIPO	SUCURSAL	COSTO	DETALLES ADICIONALES
Reemplazo de gas refrigerante del sistema de aire acondicionado por Ecofreeze.	Hato Pintado	$3,611.25	
Reemplazo de equipos de aire acondicionado por haber llegado al final de su vida útil, utilizando ahora nuevo gas R-410.	Vía Porras	$12,826.00	15 Toneladas
	Río Abajo	$13,500.00	15 Toneladas
	David	$28,219.11	30 Toneladas (un equipo de 20T y otro de 10T)
	Plaza Córdoba	$14,445.00	15 Toneladas
	Justo Arosemena	$19,260.00	15 Toneladas (llevaba obra civil para estructura de soporte). Contratado 2011; ejecución por concluir en 2012.
	Ave. Cuba	$98,000.00	Reemplazo parcial de equipos de aire (condensadoras) y reemplazo de gas por gas Ecofreeze. Contratado 2011. En ejecución.
Instalación de válvulas de control, colocación de controladores de termostatos del sistema de aire acondicionado e instalación de equipo para suministro de aire fresco.	BG Valores	$76,614.00	Contratado 2011. En ejecución.
Controladores marca Honeywell para termostatos y encedido de los sistemas de aire acondicionado.	Edificio Plaza BG	$31,522.20	Contratado 2011. En ejecución.
Controlador marca Worldstad para encedido del sistema de aire acondicionado.	Altos de Panamá	$3,210.00	
Dispositivos de ahorro energético ULTRA instalados en el tablero eléctrico principal del edificio.	Albrook	$2,986.48	Modelo UC-50
	Ave. Central	$2,986.48	Modelo UC-50
	Costa del Este	$4,785.47	Modelo UC-50 + UC-30
	Villa Lucre	$5,839.90	Modelo UC-100
	Total	**$317,805.89**	

Además de las inversiones, para alcanzar el objetivo se monitoreó detalladamente el consumo en cada edificio y sucursal y se comunicó mensualmente a todo el personal, educándolos sobre las maneras de ahorrar energía. Además, se repartieron etiquetas adhesivas con la palabra ¡apágame! para pegar en monitores, laptops e interruptores, recordando a los colaboradores la importancia de utilizar la energía eléctrica de manera responsable. Podemos resaltar los siguientes resultados:

MES	CONSUMO MARZO**	CONSUMO MES* CORRIENTE	% DE REDUCCIÓN
	KWH	KWH	
Abril	1,225,333	1,211,906	-1%
Mayo	1,225,333	1,268,068	+3%
Junio	1,225,333	1,198,713	-2%
Julio	1,225,333	1,186,876	-3%
Agosto	1,225,333	1,137,670	-7%
Septiembre	1,225,333	1,167,133	-5%
Octubre	1,225,333	1,146,848	-6%
Noviembre	1,225,333	1,167,101	-5%
Diciembre	1,225,333	1,197,004	-2%

*KWH consumidos en un período de 30 días.
**La campaña de ahorro energético se inició en el mes de abril 2011, por lo que el consumo de cada mes se midió en relación al mes de marzo 2011.

Aunado a esto, continuamos con nuestra política de no encender nuestros letreros en las noches, excepto las sucursales de horario extendido hasta las 7:00 p.m. (los cuales se apagan a las 7:30 p.m.) y la sucursal Casa Matriz, la cual se apaga a las 10:00 p.m.

Re-utilización

TINTAS Y TÓNERES

La recopilación de tóneres y tintas fue un esfuerzo que continuamos fortaleciendo a lo largo del 2011. Este material se recopila en centros de separación de desechos en todos los departamentos y sucursales del banco y luego son entregados al Hogar San José de Malambo, donde los cartuchos son rellenados y vendidos para recaudar fondos.

INDICADOR	2010	2011
Total comprado	3,495 unidades	4,018 unidades
Total recolectado	2,425 unidades	3,859 unidades
% recolectado para utilizar	69%	100%

Reciclaje

PAPEL

Banco General recicla papel blanco, periódico, cartapacios y sobres de manila utilizados en la mensajería interna. Estos materiales son enviados a la empresa Red Ecológica, que se encarga de su reciclaje.

INDICADOR	2010	2011
Total comprado	706,640 lb*	679,500 lb
Total reciclado	60,898 lb	54,920 lb
% reciclado del total comprado	8.62%	13.54%
Fondos recaudados por venta de papel	$3,649	$6,250.15

*Por error, en el Informe Social 2010, se publicó la cantidad de papel comprado como cantidad de papel reciclado.

MATERIAL ELECTRÓNICO

Nuestra chatarra electrónica incluye equipos electrónicos que el banco ha descartado y equipos que los colaboradores han donado.

MES	PESO TOTAL (LB)
Enero	2,394.50
Abril	3,100
Agosto	892.80
Octubre	1,644.50
Total	**8,031.80**

OTROS MATERIALES

En el 2011 instalamos cinco centros de separación de desechos en las cafeterías más grandes del banco. Aquí invitamos a los colaboradores a separar los tetra-pak, las latas de aluminio y los envases de plástico pet-1 a la hora de desecharlos luego de las comidas. Además, seguimos reciclando cartón desechado de cajetas y bolsas plásticas. Además en conjunto con la Alianza Contaminación Cero de Panamá, estamos reciclando baterías para luchar contra la contaminación de mercurio.

Obtuvimos buenos resultados:

INDICADOR	TOTAL RECICLADO
Plástico Pet- 1	1,268 lb
Aluminio	216 lb
Tetra Pak	129 lb
Bolsas plásticas	327 lb
Cartón	5,926 lb
Baterías	3,679 unidades

IMPULSANDO EL DESARROLLO DE **LA COMUNIDAD**

"En 15 años la Fundación Sus Buenos Vecinos ha tocado muchas vidas, admiro su trabajo y me siento orgullosa de que la organización cuente con una fundación que aporte y ayude a los más necesitados".

Mayra Cerrud
Ejecutiva, Sucursal Brisas del Golf

BANCO GENERAL Y LA COMUNIDAD

Nos involucramos con nuestra comunidad de diferentes maneras, enfocándonos siempre en la educación, el rescate de los valores y la inversión social.

Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá

Participamos activamente en este programa, cuyo objetivo es llevar conocimientos sobre el manejo de finanzas personales a estudiantes de colegios públicos. Banco General fue asignado al Instituto América y atendimos una población de alrededor de 300 estudiantes de doce grupos de 5to año de secundaria. Se les impartieron una serie de cinco charlas a lo largo de cinco meses sobre temas como el crédito, el ahorro y la inversión. En el programa participaron 23 voluntarios del banco quienes dictaron estas charlas.

Premio a los Valores Humanos y Morales

Para promover los valores entre la juventud de nuestro país, desde 1985 Banco General entrega el Premio a los Valores Humanos y Morales a estudiantes graduandos de colegios públicos y privados del país que se destacan por la práctica continua de valores en su ámbito escolar. En el 2011 fueron premiados 128 estudiantes de 64 colegios del país quienes son escogidos por sus compañeros y maestros y se hacen acreedores a una Cuenta de Ahorros en Banco General con el capital semilla de $100.00.

Conteo de Alcancías y colocación en sucursales

Buscando facilitarles a las ONG el proceso de contar el dinero recolectado masivamente en campañas puntuales, Banco General desarrolló un plan piloto para proveerles a estas ONG el tiempo voluntario de cajeros y las máquinas para contar rápidamente.

Durante el 2011, ayudamos a cuatro ONG: Un Techo para mi País, Campaña de Promoción Arquidiocesana, Fundacáncer y Nutre Hogar a contar sus alcancías de manera rápida, eficiente y segura dentro de las sucursales del banco. De esta manera, proveemos nuestro conocimiento y área de experiencia al servicio a las ONG que sirven a nuestra comunidad.

Aunado a esto, colocamos alcancías de 11 ONG en nuestras 60 sucursales, permitiéndoles recaudar fondos a través de nuestras oficinas.

Programa Junior Achievement

En el 2011 participamos nuevamente en el Programa Junior Achievement con el trabajo de 26 voluntarios que fueron asesores en tres programas. En total, atendimos una población de 617 estudiantes en 11 colegios de nuestro país.

Venta de cafés en sucursales

Como parte de nuestros esfuerzos por involucrar a nuestros clientes en nuestras iniciativas de ayuda a la comunidad, todo lo recaudado de la venta de cafés especiales en nuestras 60 sucursales es donado anualmente a una ONG panameña. En el 2011 se escogió a Nutre Hogar para recibir este aporte, el cual fue de: $9,456.30, hasta el 31 de diciembre de 2011.

Colocación de casitas de Industrias de Buena Voluntad

En otra iniciativa junto a nuestros clientes, colocamos centros de recolección de ropa y artículos para el hogar afuera de algunas de nuestras sucursales para las Industrias de Buena Voluntad. Esta campaña de recolección la anunciamos también en nuestros medios internos para darle más exposición dentro de nuestra comunidad.

Campaña Dólar por Dólar contra el cáncer de mama

Para crear conciencia sobre esta terrible enfermedad, en el mes de octubre realizamos una campaña en nuestro sitio web para recaudar fondos para donar 2,000 mamografías a mujeres de escasos recursos. La campaña consistía en que por cada dólar donado por el cliente, el banco igualaría esa cantidad. A través de nuestra Banca en Línea y con alcancías en nuestras sucursales logramos recaudar $5,103.01. Aunque no se llegó a la meta requerida de $25,000.00 de parte de los clientes, la Fundación Sus Buenos Vecinos donó $50,000.00 para alcanzar el monto requerido de las 2,000 mamografías.

ONG	DINERO CONTADO	VOLUNTARIOS PARTICIPANTES
Un Techo para mi País	$68,188.22	22
Campaña de Promoción Arquidiocesana	$618,105.37	50
Fundacáncer	$2,586.01	2
Nutre Hogar	$118,345.52	25

"Ser un Vecino en Acción significa dar sin esperar recibir nada a cambio. Cuando lo haces de corazón y ves la sonrisa de los niños, son momentos especiales que dan ganas de seguir siendo un buen vecino".

Gilberto Sosa
Ejecutivo de Negocios,
Sucursal Albrook

VOLUNTARIADO CORPORATIVO: VECINOS EN ACCIÓN

El Programa de Voluntariado Corporativo de Banco General "Vecinos en Acción" continuó su labor social en el año 2011, este año con nuevas actividades de ayuda a la comunidad. No solo creció el número de voluntarios sino también la participación promedio de cada colaborador.

Vecinos en Acción en cifras

INDICADOR	2010	2011
Total de voluntarios inscritos	2,490	2,750
Porcentaje de incremento	25%	10%
Total de voluntarios vs. total de colaboradores	82%	85%
Promedio de actividades por voluntario	7%	10%
Total de voluntarios premiados por labor continua	481	522
Inversión por administración del Programa	$67,762.00	$45,640.21

Actividades generales de voluntariado

EDUCACIÓN

Trabajos de reparación general, construcción de salón y donación de útiles en cuatro escuelas con una inversión de $37.682.67.

- Escuela El Varital (Chiriquí)
- Escuela Once de Octubre (Panamá)
- Escuela El Egido (Los Santos)
- Escuela Higo Juan Bran (Coclé)

MEDIO AMBIENTE

- Actividad de limpieza de playas (Panamá y Chiriquí)
- Siembra de plantones
- Colocación de gravilla en el Cerro Ancón

VIVIENDA

- Construcción de 10 casas junto a voluntarios de Un Techo para mi País

RECOLECCIÓN DE FONDOS

- Venta de artículos entre los colaboradores
- Gran Noche de Bingo
- Tardes de postres

APOYO A ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES (ONG)

Vecinos en Acción tiene alianzas con seis Organizaciones no Gubernamentales en Panamá y dos en Costa Rica a quienes brinda apoyo continuo.

OLIMPIADAS ESPECIALES PANAMÁ

Apoyo para:

- Concentración de atletas
- Fiesta de bienvenida verano
- Organización de torneo de bolos
- Logística en celebración de juegos regionales Panamá Metro
- Logística para celebración de juegos regionales Panamá Este
- Bingo de Olimpiadas Especiales
- Logística al juego regional de Herrera
- Caminata anual de Olimpiadas Especiales
- Organización y ejecución de juego amistoso entre voluntarios de Vecinos en Acción y atletas especiales

HOSPITAL DEL NIÑO

- Realización de la fiesta anual de Reyes Magos para niños internos en el hospital
- Apoyo para la actividad de encendida del árbol del Hospital del Niño
- Apoyo para actividad de paseo de autos por la Cinta Costera
- Talleres de costura para luego donar
- Talleres de cuenta cuentos
- Visitas a pacientes del Hospital del Niño

CASA ESPERANZA

- Taller de teatro para voluntarios
- 16 talleres culturales en los centros de Casa Esperanza
- Ensayo general de la obra "Mundo Esperanza"
- Presentación de obra "Mundo Esperanza"
- Fiesta de Navidad

FUNDACIÓN PIDE UN DESEO

- 21 deseos cumplidos de niños, niñas y adolecentes
- Celebración del Día del Deseo
- Apoyo para campaña "Wish Drink" de recaudación de fondos
- Apoyo en realización de talleres

NUTRE HOGAR

- Celebración de cumpleaños para niños en recuperación en los centros de Nutre Hogar Panamá, Coclé y Chiriquí
- Apoyo a la campaña "Los Niños Primero", recolectando enceres, ropa y comida
- Recolecta de granos

"Me siento contenta que Banco General me ayude a servir a la comunidad de tantas maneras".

Gina Budria
Analista de Recursos Humanos

"Ser un Vecino en Acción es vivir la vida plenamente para la comunidad, logrando ayudar a que los demás crezcan y proporcionar a través de nuestra actuación un beneficio a otro".

Jonathan Espinoza
Asistente, Crédito Corporativo

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON LEUCEMIA Y CÁNCER (FANLYC)

- Apoyo en logística para realización de la Radiomaratón 2011
- Participación y apoyo en la carrera "Relevo por la Vida"
- Apoyo para realización de quinceaños y confirmaciones de niños enfermos
- Apoyo para la realización de la fiesta de Navidad
- Apoyo en el conteo de alcancías para recolectar fondos

Vecinos en Acción – Costa Rica

ASOCIACIÓN LUCHA CONTRA EL CÁNCER INFANTIL (ALCCI)

- Fiesta Navidad
- 90 minutos por la vida
- Celebración del Día del Niño

ORATORIO SON BOSCO SOR MARÍA ROMERO

- Reconocimiento al esfuerzo académico

TOTAL DE ACTIVIDADES			
ONG	NO. DE ACTIVIDADES	BENEFICIADOS	VOLUNTARIOS INVOLUCRADOS
Actividades Comunes	34	9074	1450
Hospital del Niño	20	2084	1508
Casa Esperanza	36	52	305
Fundación Pide un Deseo	27	987	636
Olimpiadas Especiales	11	3110	165
Nutre Hogar	11	350	300
Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer	13	1000	125
Vecinos en Acción Costa Rica	4	422	35
Total	**156**	**17,079**	**4,524**

"Agradezco a la Fundación por haberme dado la Beca de Excelencia para continuar mis estudios secundarios".

Ana Gabriela Aizpurúa
Estudiante becada por la
Fundación Sus Buenos Vecinos

INVERSIÓN SOCIAL: FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

15 años
Fundación Sus Buenos Vecinos

La misión de la Fundación Sus Buenos Vecinos está enfocada en atender los segmentos más necesitados de la población en las áreas de alimentación, educación, salud, discapacidad, adultos mayores, autogestión y vivienda.

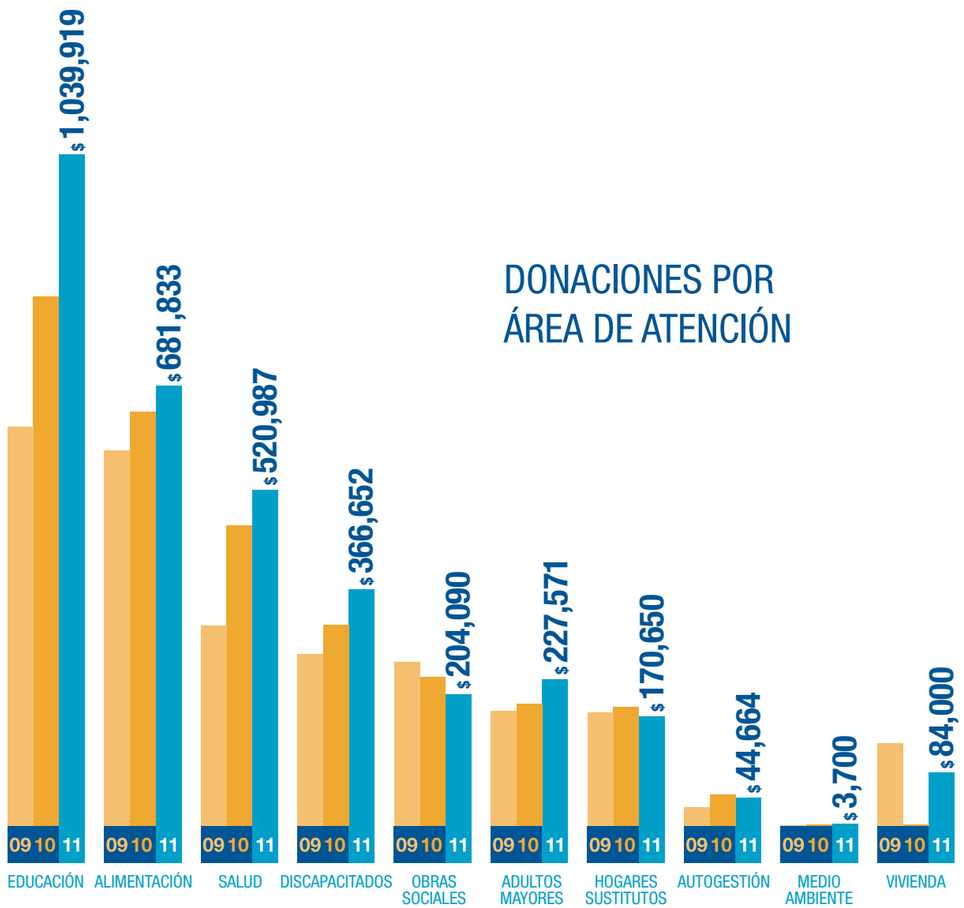
La filantropía, cuyas raíces y significado es el amor a la humanidad, constituye la base angular de la Fundación Sus Buenos Vecinos. La Fundación ha evolucionado a través del financiamiento de proyectos que tienen como objetivo el mejoramiento de la calidad de vida de los más necesitados a través de la acción comunitaria, la autogestión y la auto sostenibilidad, pero sin perder su esencia que es la filantropía.

Luego de 15 años de existencia hemos crecido junto a muchas de las organizaciones que apoyamos. Organizaciones que daban sus primeros pasos y que nos presentaron en su momento sus proyectos, hoy ejecutan importantes programas sociales que han impactado positivamente la vida de muchos panameños menos favorecidos y que han traído temas trascendentales a la discusión nacional, como lo son la desnutrición, el trabajo infantil, la falta de educación, la inclusión de los discapacitados y el derecho de los adultos mayores a una vida digna.

En esta evolución hemos visto la proliferación de asociaciones y organizaciones interesadas en el bien común y ahora enfrentamos nuevos retos, como es lograr el fortalecimiento de las organizaciones, la comunicación, el trabajo mancomunado y las alianzas para lograr mayores resultados. Por nuestra naturaleza de ser una "Fundación de Fundaciones" este es un tema que toma cada día más vigencia y al cual estamos dedicándole nuestra atención.

La distribución de los recursos de la Fundación ha seguido un patrón y se destinan los mayores esfuerzos a la alimentación, la educación y la salud de nuestros niños. Si bien el tema educativo ha tomado mayor prominencia en los últimos años, esto se debe al desarrollo de dos programas de becas propios y a la necesidad cada día más apremiante de romper el círculo de la desigualdad y la pobreza a través del conocimiento.

DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN



ALIMENTACIÓN

Inversión: $681,833
20 asociaciones – 28 programas

El programa Nutrición, Alimentación y Salud está enfocado a la población más vulnerable para brindarle una galleta nutritiva especial, cuya unidad individual tiene 140 calorías, ya que se hace con una fórmula especial definida por Nutre Hogar y está destinada a la prevención de la desnutrición en las comunidades más apartadas. Este programa incluye crema, micronutrientes y desparasitantes.

La FSBV tiene 15 años de estar financiando este programa y hemos visto resultados concretos en miles de niños que se han salvado del flagelo de la desnutrición y sus consecuencias en el desarrollo infantil. Este programa además, lleva un componente para el control de peso y talla. En el 2011 se llevó la galleta a 206 comunidades.

El Centro de Recuperación de Nutre Hogar en Kankintú se inauguró en mayo de 2011, este es el único centro de recuperación existente en las áreas indígenas. Posteriormente lo dotamos de paneles solares.

En Darién hemos mantenido por 13 años el programa de padrinos, tenemos 665 ahijados en las comunidades de La Chunga, Santa Marta, Coredó, Boca de Cupe, Mercadeo y Manená. Por otro lado, con motivo de las inundaciones ocurridas a finales del 2010 nos comprometimos con la reconstrucción del comedor, la cocina y la letrina preescolar, y de la cocina y las letrinas escolares de la comunidad de Nuevo Vigía. Estos trabajos ya se concluyeron y los 107 niños que asisten a la escuela cuentan con nuevas facilidades.

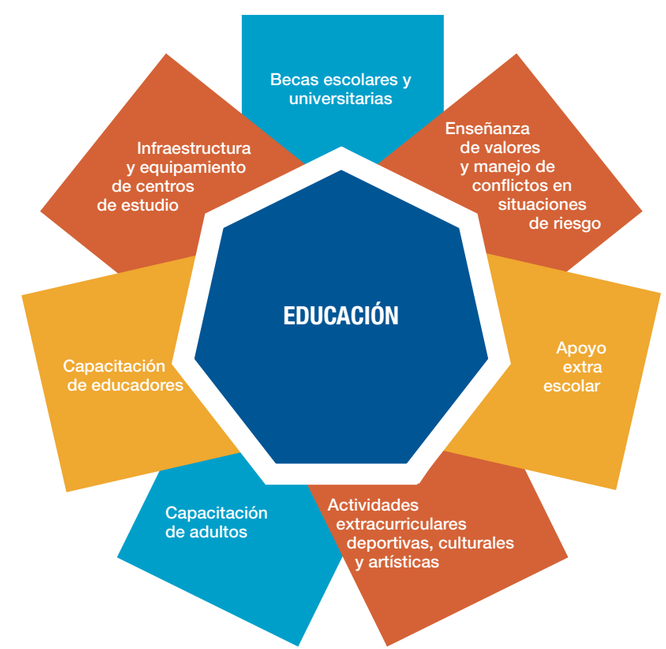
Continuamos apoyando comedores escolares y comunitarios en todo el país, son 14 comedores que brindan sustento a niños y jóvenes en edad escolar.

EDUCACIÓN

Inversión: $1,039,919
62 asociaciones – 78 programas

La educación es un tema de preocupación en todos los segmentos de nuestro país y uno de los mayores retos que tenemos como sociedad civil. El desarrollo del capital humano es el principal eje para lograr romper el círculo de la pobreza y mejorar la distribución de la riqueza, y es a través de la educación que podemos lograrlo.

Este año la inversión en educación ha superado el millón de dólares, destinados a programas a largo plazo que ven la educación en forma integral:



Los programas de becas manejados directamente por la FSBV han tenido un desarrollo muy positivo y los mismos los tenemos catalogados en cuatro segmentos:

	BENEFICIARIOS	NIVEL Y CENTRO DE ESTUDIOS	CRITERIO DE SELECCIÓN	NO. DE BECADOS	GRADUADOS
Beca Mi Buen Vecino	Hijos de colaboradores de Banco General egresados de 6to grado	Secundaria, colegios privados	Desempeño académico e ingreso familiar	53	0
Beca de Excelencia Sus Buenos Vecinos	Estudiantes de escuelas públicas de Panamá y Colón egresados de 6to grado	Secundaria, colegios privados	Concurso anual, índice académico y pruebas	53	0
Becas ABC*	Egresados de la Escuela República de México	Secundaria, colegios privados	Primer puesto	4	5
Becas Universitarias	Egresados del Centro de Samaria de Casa Esperanza	Universitario	Concurso anual, índice académico	4	1
	Fundación Danilo Pérez	Universitario	Destrezas musicales e índice académico	1	0

*El programa ABC se modificará a partir del 2012.

Los programas de becas manejados por otras asociaciones a los que aportamos fondos están principalmente dirigidos a darles apoyo económico a niños de escasos recursos para que asistan a la escuela y para apoyar a las escuelas privadas ubicadas en sectores marginales. No obstante, con la implementación de la beca universal los mismos se están evaluando.

Con el fin de prever la deserción escolar en áreas de alto riesgo y rescatar a los niños trabajadores mantenemos dos programas con Casa Esperanza, en Samaria y en Santiago de Veraguas, son 400 niños beneficiados.

Con Fundación Válorate en Aguadulce y con Fundación San Felipe, mantenemos programas para darle asistencia extra escolar a niños con dificultades de aprendizaje.

Durante el año nos sumamos a iniciativas encaminadas a dar fortalecimiento personal a jóvenes y patrocinamos actividades extraescolares como danza, deportes, competencias académicas, etc.

Continuamos con los proyectos de construcción de salones escolares en la Escuela Nuestra Señora de Fátima en el Chorrillo y con la Asociación Pro Niñez Panameña en el área de Cañazas.

Parte integral de la educación es lograr la capacitación de los adultos, padres de los niños que estamos formando, y para ello nos aliamos con Tagua, Nuteje y el Instituto Panameño para la Educación por Radio.

Los maestros, gestores de la educación, son atendidos a través de un programa con Fundación Proed, que capacita a los educadores en nuevos y efectivos métodos de enseñanza.

"Creo en la educación como la clave para luchar contra la pobreza y por eso pienso que el programa de becas de la Fundación Sus Buenos Vecinos es tan importante".

Alexandra Liakopulos
Oficial de Mercadeo

SALUD

Inversión: $520,987
32 asociaciones – 45 programas

Los aportes de la FSBV para salud se concentran en los siguientes componentes:

Dentro de estos componentes se hace mucho énfasis en aquellas afecciones que tienen un mayor impacto en la población, especialmente en los niños como lo son:

CÁNCER	VIH	NIÑOS DE CRISTAL
QUEMADOS	SALUD MENTAL Y DEPENDENCIA	OPERACIONES DE RECONSTRUCCIÓN
AFECCIONES CARDIACAS	PACIENTES OSTOMIZADOS	PSORIASIS

El cáncer continúa siendo la primera causa de muerte en nuestro país, de ahí nuestro compromiso de apoyar a las asociaciones que dedican sus esfuerzos a atender los pacientes y familiares que sufren esta enfermedad, al equipamiento del Hospital Oncológico y a promover la detección temprana en la población.

Del total de presupuesto de donaciones al rubro salud, la FSBV ha destinado históricamente a esta causa.

AÑO	%
2008	46.7%
2009	38.4%
2010	33%
2011	30%

Para apoyar a la salud infantil nos hemos aliado al principal centro de atención infantil El Hospital del Niño y anualmente atendemos alguna de sus necesidades de equipo.

AÑO	EQUIPO DONADO	COSTO
2007	Equipo de colonoscopia	$34,000
2009	23 Monitores de oximetria de pulso 7 incubadoras abiertas de cuidados intensivos	$102,000
2010	5 Monitores de signos vitales	$31,500
2011	Contenedor de insumos en alianza con Project Cure y Fundayuda	$200,000.00*
2011	Procesador de tejidos excelsior	$63,531.25

*Valor estimado de los equipos e insumos entregados.

DISCAPACITADOS

Inversión: $366,652
19 asociaciones – 31 programas

El tema de la integración a los discapacitados en la sociedad cobra cada día más vigencia por la gran labor de comunicación, cabildeo y concientización que han realizado las organizaciones dedicadas a atender los diferentes tipos de discapacidades.

Podemos decir que en nuestro país la proyección y penetración que ha logrado Olimpiadas Especiales de Panamá en sus 29 años no tiene precedente, hemos sido parte de este crecimiento pues nos aliamos inclusive antes de que la FSBV se conformara, ya que se atendía a través de Banco General. En esta alianza se combinan perfectamente los tres componentes: la organización, el donante y el voluntariado para beneficio de los atletas.

Continuamos con éxito la alianza con Fundación Pro Integración y el programa de sillas de ruedas el cual este año ampliamos para atender pacientes con parálisis cerebral que necesitan sillas especiales. Desde su inicio en el 2008 se han distribuido 2,548 sillas y para el año 2012 proyectamos traer 3 contenedores más. Este es un programa de asistencia a largo plazo que mejora en gran medida la calidad de vida del beneficiario.

Apoyamos a las personas con visión limitada y sin visión con programas de capacitación y recreación. Este año se hizo un convenio para atender a adultos mayores en el interior.

Continuamos nuestro apoyo a organizaciones dedicadas a asistir y dar terapias a diversos tipos de discapacitados para su integración.

ADULTOS MAYORES

Inversión: $227,571
13 asociaciones – 17 programas

Es a través del financiamiento para el funcionamiento de hogares que asistimos a los adultos mayores para que tengan una vida digna. Apoyamos directamente a 12 hogares en todo el país, la mayoría atendidos con mucho amor por religiosas.

HOGARES SUSTITUTOS

Inversión: $170,650
13 asociaciones – 13 programas

La necesidad de hogares sustitutos mejor equipados y con personal capacitado para atender a quienes han sido abandonados o sufren separación por problemas familiares es cada vez más apremiante. Con ellos tenemos relaciones a largo plazo. Un modelo muy exitoso es el de Aldeas SOS Panamá con quienes tenemos una alianza para sufragar los costos relacionados a la educación de 167 niños.

AUTOGESTIÓN

Inversión: $44,664
2 asociaciones – 2 programas

La autogestión producto de la capacitación es una prueba fehaciente de la evolución de la persona para salir de una situación precaria hacia una vida digna.

En alianza con Pro Artesanas hemos capacitado a 30 mujeres de lugares remotos las cuales están hoy día gestionando sus ingresos a través de la venta de ropa y zapatitos para bebés y artesanías, que por su excelente calidad se comercializan en almacenes de prestigio. El éxito de este programa ha sido la capacitación no solo para desarrollar una destreza, sino la formación humana y el acompañamiento que se les ha brindado.

En el área de San Miguelito continuamos con el programa Familias Emprendedoras, y ya son 36 que generan sus propios ingresos y que tienen planes de crecer sus micro-empresas y muchos otros que han ingresado al mercado laboral.

VIVIENDA

Inversión: $84,000
2 asociaciones – 2 programas

Este año iniciamos una alianza con Fundación Un Techo para mi País con la cual participamos en la construcción de 15 casas, las cuales fueron financiadas por la FSBV y construidas por jóvenes voluntarios de Banco General.

Con Hábitat para la Humanidad, continuamos financiando casas para familias de escasos recursos que son dueños de sus terrenos pero que su ingreso no les permite acceder al financiamiento bancario.

OBRAS SOCIALES Y MEDIO AMBIENTE

Inversión: $207,789
31 asociaciones – 35 programas

Por nuestra naturaleza de fundación de fundaciones participamos con muchas asociaciones y organizaciones en programas puntuales que tienen un impacto en un problema específico de la sociedad o que realizan labor social en una ciudad o poblado específico para mejorar la calidad de vida de los más necesitados en diferentes aspectos.

En este reporte sólo podemos plasmar los proyectos y sus impactos, sin embargo los testimonios, las historias de éxito, las decepciones cuando se pierde un alma solo quedan plasmadas en las vidas que se impactaron y en las personas que lo hacen posible cada día con su trabajo desinteresado por el prójimo.

CASO DE ÉXITO

Centro Comunitario Nutricional de Quebrada Guabo, Comarca Ngäbe Bugle

Humberto Aguirre de la comunidad de Quebrada Guabo en la Comarca Ngäbe Buglé ingresó en el programa de nutrición y salud en 1998 cuando tenía seis años de edad, debido a que tenía la estatura y peso de un niño de cuatro años de edad. Sus padres notaron de inmediato que el consumo de galletas y cremas nutricionales le permitieron crecer y desarrollarse gracias a su contenido de proteínas y vitaminas.

Gracias a este programa de la Fundación Sus Buenos Vecinos con Nutre Hogar creció saludablemente, se graduó de Bachiller en el IPT de Remedios y es Bachiller en Ebanistería. Sueña con estudiar inglés para convertirse en educador.

Humberto muestra una foto de grupo en donde se encuentra él de pequeño cuando era beneficiario.

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado
y Estado de Actividades Condensado

31 de diciembre de 2011

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

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

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONDENSADOS

Junta de Síndicos
Fundación Sus Buenos Vecinos

Los estados financieros condensados que se acompañan, los cuales comprenden el estado condensado de situación financiera al 31 de diciembre de 2011, y el estado condensado de actividades, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2011. Nuestra opinión sin salvedades sobre esos estados financieros la emitimos con fecha 13 de febrero de 2012.

Los estados financieros condensados no incluyen las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros condensados no sustituye la lectura de los estados financieros de Fundación Sus Buenos Vecinos.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros condensados

La administración es responsable por la preparación de los estados financieros condensados de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Estos estados financieros condensados han sido preparados utilizando las políticas de contabilidad reveladas en los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de estos estados financieros condensados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810, *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros condensados derivados de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos correspondientes al período que terminó el 31 de diciembre de 2011 son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con dichos estados financieros auditados, de acuerdo con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

KPMG

13 de febrero de 2012
Panamá, República de Panamá

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

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2011

(Cifras en Balboas)

	2011	2010
ACTIVOS		
Depósitos en bancos	5,334,677	4,616,106
Valores de inversión recibidos en donación	3,619,374	3,085,374
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	202,370	65,000
Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada	184	340
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
Total de activos	9,171,605	7,781,820
PASIVOS		
Otros Pasivos	5,494	12,904
Total de pasivos	5,494	12,904
Activos netos	9,166,111	7,768,916

Véase el informe de los Auditores Independientes sobre los estados financieros condensados.

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Actividades Condensado

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

(Cifras en Balboas)

	2011	2010
Ingresos:		
Donaciones recibidas	4,284,625	3,739,474
Dividendos recibidos	282,000	252,000
Otros ingresos	196,344	178,966
Total de ingresos	4,762,969	4,170,440
Egresos:		
Donaciones otorgadas	3,344,066	2,960,930
Gastos generales y administrativos	21,708	21,153
Total de egresos	3,365,774	2,982,083
Superávit de las actividades	1,397,195	1,188,357

Véase el informe de los Auditores Independientes sobre los estados financieros condensados.

APOYO A **INICIATIVAS GLOBALES**

Principios de Derechos Humanos

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

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

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

Para Banco General, el tema de derechos humanos es primordial en el desarrollo de nuestro negocio. Apoyamos, promovemos y respetamos la protección de estos derechos, plasmados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en todas nuestras esferas de acción, con nuestros colaboradores, proveedores, clientes, la comunidad, el medio ambiente y las entidades reguladoras. En nuestra Visión, Misión, Valores y nuestro Código de Ética y Conducta enunciamos los principios que guían nuestras decisiones de negocios y describimos nuestras políticas con respecto a cada uno de nuestros grupos de interés.

De igual manera, a través de nuestra política Conozca a su Cliente, desarrollando nuestro negocio dentro del marco jurídico vigente y trabajando con proveedores serios y de reconocida reputación, nos aseguramos de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Dentro de nuestros objetivos para el año venidero, podemos destacar el apoyo financiero y logístico que Banco General dará al primer diplomado de Gerencia de ONG otorgado en Panamá, ayudando al fortalecimiento y profesionalización de importantes ONG panameñas, muchas de las cuales trabajan en pro de los derechos humanos.

Además, continuaremos reforzando nuestra cultura corporativa enmarcada en valores claramente definidos: honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral, con una comunicación interna constante reforzando los diferentes capítulos de nuestro Código de Ética y Conducta entre nuestros colaboradores.

IMPLEMENTACIÓN

Podemos destacar el reforzamiento de nuestro Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, conformado por ejecutivos de diferentes áreas de la empresa y liderado por el Presidente de la Junta Directiva, donde se discuten ideas, preocupaciones y sugerencias reportadas por colaboradores de manera informal, así como iniciativas y avances en temas de sostenibilidad, anti-corrupción y derechos humanos. El Comité asume la responsabilidad de asegurarse que la empresa esté cumpliendo con los principios del Pacto y el Código de Ética y Conducta.

Además, contamos con un buzón de correo electrónico para que los colaboradores puedan hacer denuncias o presentar inquietudes en cualquier tema relacionado a la ética.

En el 2011, continuamos fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) que vela porque nuestras decisiones crediticias consideren factores de riesgo ambiental y social entre los puntos básicos de análisis de cada propuesta crediticia. De esta manera nos aseguramos de no financiar proyectos en los que se abusen los derechos humanos.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En diversas secciones de nuestro Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados en tema de derechos humanos. Podemos destacar las secciones de Ética y Transparencia, Colaboradores, Clientes, Proveedores y Comunidad. Ver Páginas 8-9, 14-18, 19-21, 22-23, 24-25, 32-49.

Indicadores Relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8. Ver detalle en Pág. 66 y 67.

Principios de Estándares Laborales

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

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

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

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

VALORES, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Banco General sabe que su activo más importante son sus colaboradores por ello tiene políticas claras en cuanto a la relación con sus colaboradores y los estándares laborales, los cuales están plasmados en nuestro Código de Ética y Conducta. Allí se detallan las políticas de contratación, programas de entrenamiento, compensación justa, salud ocupacional, la no tolerancia a cualquier tipo de discriminación o trabajo infantil, la retroalimentación, entre otros.

Sin embargo, Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promueven el derecho a la negociación colectiva.

Por ello, nos comprometemos a implementar iniciativas que buscan darles acceso a los colaboradores para expresar sus preocupaciones, necesidades e idas respecto a la organización, con respeto y libertad.

Entre nuestros objetivos para el 2012 es crear una unidad de bienestar (*Wellness*) dentro del área de Recursos Humanos que promueva la salud, tanto física como emocional, de nuestros colaboradores, más allá del lugar de trabajo. Además, reforzaremos nuestro apoyo a Casa Esperanza para continuar trabajando por la erradicación del trabajo infantil en Panamá.

IMPLEMENTACIÓN

En el 2011, continuamos promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores a través de un balance adecuado entre trabajo y recreación, acceso a ligas deportivas y ferias de salud, más de un millón de dólares invertidos en capacitación, entre otros. Reportamos con orgullo un índice de rotación saludable para la industria y la presencia de un 69% de mujeres en nuestra fuerza laboral.

En el tema del trabajo infantil, destacamos nuestro trabajo con Casa Esperanza, ONG que se dedica a luchar contra el trabajo infantil.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección de Colaboradores del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver Páginas 14-18.

Indicadores Relevantes del GRI: LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, HR1, HR2, HR3, HR5, SO5. Ver detalle en Pág. 65,66,67.

Principios de Medio Ambiente

PRINCIPIO 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

Como el banco local más grande de la plaza, sabemos que tenemos una gran responsabilidad en la promoción de la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible, especialmente a través del financiamiento responsable. Por ello, dentro de nuestro Código de Ética y Conducta se plasma claramente nuestra política: “Respaldamos todas aquellas acciones que buscan el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición; buscamos, en todo momento, la conservación del ambiente”.

Nuestra política se aplica a nuestras operaciones diarias ya que tratamos de utilizar los recursos naturales de forma eficiente y de mitigar nuestra huella ambiental; pero además, se aplica directamente a nuestro forma de hacer negocios a través del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) un sistema que vela porque nuestras decisiones de crédito consideren factores de riesgo ambiental y social entre los puntos básicos de análisis de cada propuesta crediticia.

Para el año que entra estaremos ampliando nuestro programa de reciclaje con el objetivo de incrementar a un 15% el porcentaje de papel que reciclamos, así como un incremento del 5% en el reciclaje de aluminio, plástico PET y Tetra Pak.

Además, en el 2012, Banco General comenzará a ejecutar una línea de financiamiento “verde” que fue otorgada por el Banco de Desarrollo Interamericano.

IMPLEMENTACIÓN

En 2011, Banco General se convirtió en la primera institución financiera panameña en ser Miembro Signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Con la firma de este documento, Banco General se compromete a trabajar por los principios de la alianza, buscando identificar las mejores prácticas en el sector y ser líder en el desarrollo de la denominada banca sostenible.

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social continuó consolidándose en el 2011, aplicándose en las áreas de Banca Corporativa, Banca Comercial, Banca de Inversión, Banca Internacional e Hipotecas Residenciales.

A nivel interno, mitigamos nuestra huella ambiental a través de la práctica de las tres R: Reducción, Reutilización y Reciclaje. Medimos el consumo y el reciclaje de diferentes materiales, especialmente el papel que es el de más uso en nuestro negocio. Además, llevamos a cabo una campaña continua de ahorro energético y elevamos la conciencia de nuestro personal con respecto a estos temas constantemente a través de la efectiva comunicación interna.

Con nuestros clientes, promovemos el uso de la banca electrónica para evitar el transporte a sucursales, el uso del papel y demás gastos de recursos. Además, les permitimos donar algunos de sus beneficios acumulados en tarjetas de crédito para la donación de árboles.

Para conocer más detalles de la implementación, ver detalles en nuestro Informe Social las páginas: 24-29.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Medio Ambiente del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver Páginas 24-29.

Indicadores Relevantes del GRI: EC2, EN18, EN26, EN30, SO5. Ver detalle en Pág. 63, 64, 65 y 67.

Indicadores del Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño ambiental del GRI: F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13. Ver detalle en Pág. 69.

Principios de Anti Corrupción

PRINCIPIO 10: **Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.**

VALORACIÓN, POLÍTICA Y OBJETIVOS

Banco General está comprometido a luchar contra la corrupción en todas sus formas y ese compromiso está plasmado en nuestra Visión, Misión, Valores y Código de Ética y Conducta. En este Código se detallan, entre otras políticas, la manera de enfrentar los conflictos de interés, la política del recibo y entrega de regalos, nuestra neutralidad política y el manejo y confidencialidad de la información. Nuestra cultura corporativa está basada en los más altos valores éticos y dentro de la organización no se tolera ningún tipo de comportamiento anti-ético.

Además, nuestros estados financieros son auditados por una entidad independiente y contamos con un sistema de Gobierno Corporativo debidamente estructurado para garantizar la transparencia en la toma de decisiones y asignación de recursos.

Para el próximo año tenemos entre nuestros objetivos la continuación capacitación a nuestros colaboradores en temas de prevención de fraude y el cumplimiento de nuestro Código de Ética y Conducta.

IMPLEMENTACIÓN

Podemos reportar que el 100% de los colaboradores que ingresan al banco son capacitados en el Código de Ética y Conducta y conocen a fondo cual es el comportamiento que se espera de cada de uno de ellos. A nivel de comunicación interna mantenemos el tema de la ética como parte integral de la conversación con nuestros colaboradores a todos los niveles. En el 2011, por ejemplo, publicamos semanalmente reflexiones en la intranet del banco, con anécdotas e historias que resaltaron valores y principios éticos.

Aunado a esto, en el 2011 2,465 colaboradores del banco fueron capacitados en el tema de prevención de lavado de dinero, narcotráfico y financiamiento del terrorismo.

Contamos también con una política de puertas abiertas para denuncias de casos de corrupción y ofrecemos a nuestros colaboradores una dirección de correo en el que pueden escribir con dudas, quejas o solicitudes con respecto a temas éticos o de responsabilidad social empresarial.

Contamos además con un sistema de Gobierno Corporativo.

Para conocer más detalles de Implementación, favor ver las páginas 8-9.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Ética y Transparencia del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver Páginas 8-9.

Indicadores Relevantes del GRI: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6. Ver detalle en Pág. 67.

GUÍA INTERNACIONAL:

LOS INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

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

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

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

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	6, 12, 15, 22, 32-49
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	24-25
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	32-49
Desempeño económico	DESEMPEÑO ECONÓMICO	PRINCIPAL	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No Aplica
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	15
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	22
Desempeño económico	PRESENCIA EN EL MERCADO	PRINCIPAL	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	14
Desempeño económico	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	34-49
Desempeño económico	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	ADICIONAL	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6
Desempeño ambiental	MATERIALES	PRINCIPAL	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No Aplica
Desempeño ambiental	MATERIALES	PRINCIPAL	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No Aplica

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño ambiental	ENERGÍA	PRINCIPAL	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	28
Desempeño ambiental	ENERGÍA	PRINCIPAL	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	No Disponible
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	27-28
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	26-27
Desempeño ambiental	ENERGÍA	ADICIONAL	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No Disponible
Desempeño ambiental	AGUA	PRINCIPAL	EN8	Captación total de agua por fuentes.	No Aplica
Desempeño ambiental	AGUA	ADICIONAL	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No Aplica
Desempeño ambiental	AGUA	ADICIONAL	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No Aplica
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	59-60
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	PRINCIPAL	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	59-60

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No Aplica
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	59-60
Desempeño ambiental	BIODIVERSIDAD	ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	59-60
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No Disponible
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No Disponible
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No Disponible
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No Disponible
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No Disponible
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No Aplica
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	No Aplica
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	PRINCIPAL	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No Aplica

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No Aplica
Desempeño ambiental	EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No Aplica
Desempeño ambiental	PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	24-29
Desempeño ambiental	PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No Aplica
Desempeño ambiental	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	26
Desempeño ambiental	TRANSPORTE	ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No Aplica
Desempeño ambiental	GENERAL	ADICIONAL	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No Disponible
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	PRINCIPAL	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	14-15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	PRINCIPAL	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	14-15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	EMPLEO	ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	14-18
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	PRINCIPAL	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	58

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	PRINCIPAL	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No Disponible
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	15-16
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	No Disponible
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	15-16
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	ADICIONAL	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No Disponible
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	PRINCIPAL	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	18
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	18
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	ADICIONAL	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	15
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	9
Desempeño de Prácticas Laborales y ética del trabajo	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	PRINCIPAL	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	15
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	PRINCIPAL	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No Disponible

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	23
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	18, 61
Desempeño de Derechos Humanos	NO DISCRIMINACIÓN	PRINCIPAL	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	8-9 (Código de Ética)
Desempeño de Derechos Humanos	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	58-59
Desempeño de Derechos Humanos	EXPLOTACIÓN INFANTIL	PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	24-26, 58-59
Desempeño de Derechos Humanos	TRABAJOS FORZADOS	PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No Disponible
Desempeño de Derechos Humanos	PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No Disponible
Desempeño de Derechos Humanos	DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	ADICIONAL	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	8-9, 66-67
Desempeño de Sociedad	COMUNIDAD	PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	No Disponible
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No Disponible
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	8, 61

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de Sociedad	CORRUPCIÓN	PRINCIPAL	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	8-9, 60-61
Desempeño de Sociedad	POLÍTICA PÚBLICA	PRINCIPAL	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	8 Ver nuestro Código de Ética
Desempeño de Sociedad	POLÍTICA PÚBLICA	ADICIONAL	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. (Código de ética)	8 Ver nuestro Código de Ética
Desempeño de Sociedad	COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	ADICIONAL	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	20
Desempeño de Sociedad	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	20
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No Aplica
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No Aplica
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	19
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	20-21
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ADICIONAL	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	19

TIPO DE INDICADOR	ASPECTO	CATEGORÍA	CLAVE	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	COMUNICACIONES DE MARKETING	PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	21
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	COMUNICACIONES DE MARKETING	ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	20
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	20
Desempeño de la Responsabilidad sobre productos	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	20-21

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

REFERENCIA	INDICADOR ACORDADO	PÁGINA
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	24-29, 59-60
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	24-26
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	24-26
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	24-26
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	24-29
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	24-26
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	24-26
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	24-26
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	No Disponible
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No Disponible
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	No Disponible
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	24-26
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	No Disponible

OTRA INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME

COBERTURA DEL INFORME

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

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

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

PERFIL DEL INFORME

- La información contenida en este Informe corresponde al año calendario del 2011
- El Informe Social anterior corresponde al año calendario 2010.
- Nuestro ciclo de presentación de Informe Social es anual.
- Para consultas o conocer más sobre la labor social que realizamos, puede escribirnos a través del sitio web del Banco: www.bgeneral.com en la sección “Contáctenos” o llamando al 800-5000.

VERIFICACIÓN

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

EDICIÓN
FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
MERCADEO

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
AJÍ PINTAO

FOTOGRAFÍAS
TITO HERRERA
ISTOCK

IMPRESIÓN
SOLO PRINTING

FECHA DE EDICIÓN
MARZO, 2011

ESTE INFORME SERÁ DIVULGADO EN LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- INFORME SOCIAL IMPRESO: 1,700 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 9 AÑOS CONSECUTIVOS COMPARTIENDO SUS ESFUERZOS EN APOYO AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA COMUNIDAD.

INFORME SOCIAL

Apartado/P.O. Box 0816-00843
Panamá, Rep. de Panamá
Tel: (507) 303-5307
Fax: (507) 303-5305
www.bgeneral.com
email: egin@bgeneral.com

2011