Banco General

sus buenos vecinos

INFORME SOCIAL

2012

ÍNDICE

Pág.

2 • MENSAJE DEL PRESIDENTE

4 • SOBRE ESTE INFORME

6 • UN VISTAZO AL 2012

8 • PERFIL DE LA EMPRESA

10 • EJES DE ACCIÓN
12 • GOBERNANZA Y ÉTICA
16 • PRÁCTICAS LABORALES
22 • RELACIÓN CON LOS CLIENTES
25 • PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
28 • MEDIO AMBIENTE

34 • DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
36 • PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD
38 • VECINOS EN ACCIÓN
44 • FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

60 • COMUNICACIÓN DE PROGRESO, PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

64 • GUÍA DE INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Federico Humbert, Presidente de Banco General, junto a una estudiante del Instituto Nuestra Señora de Fátima, escuela beneficiaria de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

La Responsabilidad Social es un tema en constante evolución y Banco General trabaja año tras año para cumplir con su visión de ser una empresa líder en la incorporación de estándares de sostenibilidad a su estrategia de negocios. En el 2012 nos trazamos la meta de conocer más sobre la Norma ISO 26000 para alinear nuestros programas e iniciativas con estos estándares internacionales y así lo hemos hecho. Además, por primera vez nos medimos con Indicarse, una herramienta de auto-evaluación que se realiza a nivel de Centroamérica y que está alineada a esta Norma. Con esta herramienta pudimos ver nuestras fortalezas y las metas alcanzadas, así como las áreas que se pueden reforzar aún más, para las que nos hemos trazado objetivos estratégicos.

Entre nuestros objetivos a corto y mediano plazo, se encuentra la revisión y actualización de nuestro Código de Ética y Conducta, publicado originalmente en el 2008. Para ello, hemos conformado un Comité especial donde participan personas clave de la empresa para discutir y evaluar qué temas nuevos debemos incorporar al Código. A mediano plazo, nuestro reto será capacitar a todo el personal para que lo conozcan a fondo y lo utilicen como marco de referencia en su ejecución diaria y en la toma de decisiones.

Otra meta que tenemos a mediano plazo es reforzar el tema de sostenibilidad en nuestra cadena de valor, trabajando más de cerca con nuestros proveedores y compartiendo nuestra visión de la sostenibilidad con ellos.

De igual manera, le daremos prioridad al tema de la educación financiera, participando en diferentes programas de capacitación para enseñar a jóvenes y adultos a manejar el dinero responsablemente.

Las perspectivas económicas para nuestro país son positivas, pero sabemos que la desigualdad social continúa siendo un gran reto. Como empresa líder, asumimos el reto de apoyar programas para cerrar la brecha social ofreciendo oportunidades de superación a los más necesitados y enfocando nuestros esfuerzos para el desarrollo de la comunidad en las áreas más críticas para nuestro país.

Para medir con indicadores nuestra gestión estamos trabajando para incluir mediciones más detalladas en todos los ejes de Responsabilidad Social que trabajamos.

Como todos los años reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y alineamos nuestros programas y objetivos con sus diez principios, los cuales nos dan una guía y nos recuerdan el compromiso público que hemos hecho con todos nuestros grupos de interés.

Con nuestro informe del 2012 hemos dado un gran paso como empresa socialmente responsable: por primera vez hemos hecho una verificación externa de nuestro Informe Social, con énfasis en los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), reafirmando nuestro compromiso con la transparencia de la información que reportamos.

Sobre nuestros avances en este último año, nos sentimos orgullosos ya que dimos un paso importante en la materia de Gobernanza, al publicar un Manual de Gobierno Corporativo donde se plasman formalmente el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente y con controles empresariales las relaciones y el comportamiento entre la Junta Directiva, accionistas, clientes y otros grupos de interés de nuestro banco. Además, incorporamos un Director independiente a nuestra Junta Directiva.

En el tema de prácticas laborales, inauguramos Bienestar Personal, cuyo objetivo es formalizar una instancia que procure la promoción de la salud física y emocional de nuestros colaboradores a fin de contribuir a mejorar su calidad de vida.

Con mucha satisfacción este año celebramos los quince años de la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General que ejecuta un presupuesto anual de más de 3.9 millones de dólares de forma ordenada y sostenible. Para celebrarlo, realizamos el proyecto social extraordinario Su Voto Hace la Diferencia, en donde se repartieron más de US$500,000 en premios a 150 ONG que realizan una importante labor social en nuestro país. Nuestro compromiso social con los más necesitados continúa tan fuerte como el primer día.

Para Banco General, la Responsabilidad Social es mucho más que un compromiso, es nuestra manera de hacer negocios. Aún enfrentamos retos, especialmente el de sumar a más miembros de nuestros grupos de interés para que, junto a nosotros, se incorporen a esta visión de negocios para crear valor a largo plazo. Este es un trabajo permanente y forma parte de la gestión de negocio de la organización.

Federico Humbert Presidente de la Junta Directiva

SOBRE ESTE INFORME

Este Informe Social contiene información de los programas de responsabilidad social de Banco General, los logros alcanzados en el 2012 y las metas que nos hemos propuesto para el futuro. El contenido y la estructura del Informe Social se basan en los ejes de acción definidos por la organización para cumplir con nuestro compromiso de ser una empresa líder en el tema de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, incluimos el informe de donaciones y los estados financieros auditados de la Fundación Sus Buenos Vecinos ya que Banco General canaliza la mayoría de su inversión social a través de esta Fundación.

Para compilar este informe nos hemos basado en los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, el cual firmamos en el 2001, en las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y en el Global Reporting Initiative (GRI).

El Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, conformado por personas clave de la empresa, ha definido las prioridades de la empresa, tomando en cuenta nuestros grupos de interés:

- **Colaboradores,**
  quienes a través de la Encuesta de Clima Organizacional, Desayunos con el Presidente y Gerente General y directamente en sus áreas de trabajo, dan sus opiniones.
- **Clientes,**
  quienes, a través de buzones de sugerencias, llamadas y redes sociales, se comunican con nosotros.
- **Proveedores,**
  quienes mantienen una comunicación abierta y constante con el Departamento de Compras.
- **Comunidad y Medio Ambiente,**
  con quienes conversamos a través de más de 150 ONG que tienen una relación directa con nosotros.

Este Informe debe ser revisado junto a nuestra Memoria Anual, nuestro Código de Ética y Conducta, y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que se encuentran disponibles en www.bgeneral.com

ALCANCE DEL INFORME

Este informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012 e incluye a todas las subsidiarias del Banco que ofrecen servicios financieros y de seguros. Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe Social 2012 refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países en donde el banco tiene operaciones.

ProFuturo es una empresa que opera de forma independiente al banco y se dedica a otro negocio, por lo tanto no se incluye en este informe; puede ver su Informe Social en www.profuturo.com.pa.

Cabe destacar que este informe incluye cierta información de nuestros proveedores, limitado a temas relevantes para nuestros grupos de interés; posiblemente exista información adicional no necesariamente analizada ni verificada, en ningún caso, por Banco General.

El último reporte publicado por Banco General, S.A. fue el del 2011 y se encuentra en www.bgeneral.com. Banco General reporta anualmente sus avances en responsabilidad social empresarial.

Para preguntas o sugerencias, puede contactar a la Gerencia de Responsabilidad Social (jsouter@bgeneral.com).

UN VISTAZO AL 2012

EL **93%** de los casos de solicitudes y reclamos de clientes, fueron solucionados en el tiempo pactado.

79% DEL PERSONAL RECIBIÓ UNA EVALUACIÓN DE PRESIÓN ARTERIAL, MEDICIÓN DE PESO, TALLA E IMC.

Nuestros voluntarios participaron en un total de **132** ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO.

Nos convertimos en la 1era empresa en Panamá en ejecutar el programa "Ponte vivo con tus bombillos", de la empresa Ecologic, lo que representó un total de **11.24 libras** DE MERCURIO MENOS EN EL AMBIENTE.

NUESTRA UTILIDAD NETA CRECIÓ UN **12.9%*** CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

*Incluye Profuturo

LA **FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS** REALIZÓ UNA INVERSIÓN SOCIAL DE **US$ 3.9** MILLONES

Logramos recaudar **55,474** MENSAJES de #YoLucho contra el cáncer en las redes sociales, lo que representó una donación de la misma cantidad a FundaCáncer.

PERFIL DE LA EMPRESA

Banco General
sus buenos vecinos

NOMBRE: Banco General, S.A. y Subsidiarias

SECTOR: Finanzas / Seguros

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Banca Personal: Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto, Préstamos Prendarios, Leasing, Banca en Línea Personal, Cajeros Automáticos, Seguros, otros servicios.

Banca Empresarial: Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Líneas de Crédito, Préstamos Interinos, Préstamos Comerciales, Leasing, Factoring, Cartas de Crédito, Emisión de Bonos y Acciones, Sobregiros, Planillas Salariales, Afiliaciones a Comercios, Fideicomisos, Transferencias Internacionales, otros servicios.

Banca Patrimonial: Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, otro servicios.

SUBSIDIARIAS:

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

CASA MATRIZ: Panamá, Ave. Aquilino de la Guardia

SUCURSALES: 60

AUTOBANCOS INDEPENDIENTES: 2

CAJEROS AUTOMÁTICOS: 327

OFICINAS REGIONALES:
Banco General Costa Rica - 6 sucursales

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN:
México, Guatemala, El Salvador y Colombia

FORMA JURÍDICA:
Banco General es un banco privado de capital panameño. La empresa tenedora del 100% de Banco General es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (61%) y 490 accionistas registrados (39%).

* ProFuturo es una empresa que opera de forma independiente a Banco General y se dedica a otro negocio, por lo tanto no se incluye en este informe; puede ver su Informe Social en www.profuturo.com.pa.

MERCADOS SERVIDOS

GEOGRÁFICAMENTE: Panamá, Costa Rica, México, Centroamérica y Colombia

SECTORES: Mercado de consumo y mercado empresarial (todos los sectores que sean sujetos de crédito)

NÚMERO DE CLIENTES: 590,594

CLIENTES PERSONALES: 560,977

CLIENTES PERSONAS JURÍDICAS: 29,617

FUERZA LABORAL: 3,504

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS: 41

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

- Banco General, S.A., al contar con dos casas de valores, decidió cerrar una para consolidar operaciones, quedando BG Valores, S.A. como única casa de valores y subsidiaria 100% de Banco General.
- Compañía Istmeña de Seguros, S.A. se fusionó con General de Seguros (prevaleciendo el nombre General de Seguros), ambas subsidiarias 100% de Banco General. Esta fusión se lleva a cabo como parte de una estrategia de consolidación administrativa y de operaciones con el objetivo de mejorar el servicio que les brindamos a nuestros clientes.
- Banco General Costa Rica inauguró la sucursal Alajuela en la ciudad de San José.

PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS

- Reconocimiento a Empresas Ejemplares por su RSE en América Latina, Centro Mexicano para la Filantropía, México
- Mejor Banco en Panamá, Premios a los Mejores Bancos de Mercados Emergentes, Global Finance
- Mejor Banco en Panamá 2012, Awards for Excelence, Euromoney
- Banco del Año 2012 en Panamá, The Banker

@ Evgeny Kuklev / iStock

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Valor Económico Directo Creado	**US$652,377,094**
Ingresos	US$652,377,094.00
Valor Económico Distribuido	**US$519,582,924**
Costos de Operación	US$67,922,958.00
Salarios y Beneficios para Colaboradores	US$112,812,828.00
Pagos a Proveedores de Capital	US$293,137,556.00
Pagos a Gobiernos (por país)	
Panamá	US$40,873,902.00
Costa Rica	US$795,969.00
Inversión en la Comunidad	US$4,039,710.95
Valor Económico Retenido	**US$132,794,170**
Dividendos Pagados	US$133,707,573.00
Impuestos Diferidos	US$4,824,562.00
Utilidad Neta	**US$261,677,181**

Tomado de los Estados Financieros auditados de 2012 de Banco General, S.A. y subsidiarias (incluye ProFuturo).

EJES DE ACCIÓN

Gobernanza y ÉTICA

Casa Matriz de Banco General, Ciudad de Panamá, Panamá.

La gestión de responsabilidad social de Banco General está basada en la transparencia, la ética y en políticas que están plasmadas claramente en nuestro Código de Ética y Conducta. Cabe destacar que el 100% de los colaboradores que entran por primera vez a laborar al banco en Panamá son capacitados en el Código de Ética y Conducta.

Igual de importante es que Banco General cuenta con un liderazgo basado en valores y rendición de cuentas, que promueve una cultura corporativa donde se practica la responsabilidad social.

Con esto como columna vertebral de nuestra gestión, desarrollamos programas y reforzamos los ya existentes para contribuir al mejoramiento constante de nuestra sociedad junto a todos nuestros grupos de interés. Esta gestión es liderada por un Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial que se reúne bimensualmente y en la que participan diez altos ejecutivos de la organización quienes velan porque la estrategia de RS se cumpla.

Banco General cuenta con toda la estructura y los procedimientos para asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales y del sistema bancario propiamente. Las áreas que velan por el cumplimiento de las normativas, son:

- El departamento de Seguridad y Cumplimiento, que tiene como misión garantizar que todas las operaciones del banco estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias, especialmente aquellas establecidas para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

- El Departamento de Asesoría Legal del banco, que trabaja de la mano con Seguridad y Cumplimiento para garantizar el cumplimiento de las leyes y atender los aspectos jurídicos legales de Banco General, así como prestar asesoramiento y asistencia a la gestión de los órganos de la Alta Dirección y demás unidades organizativas.

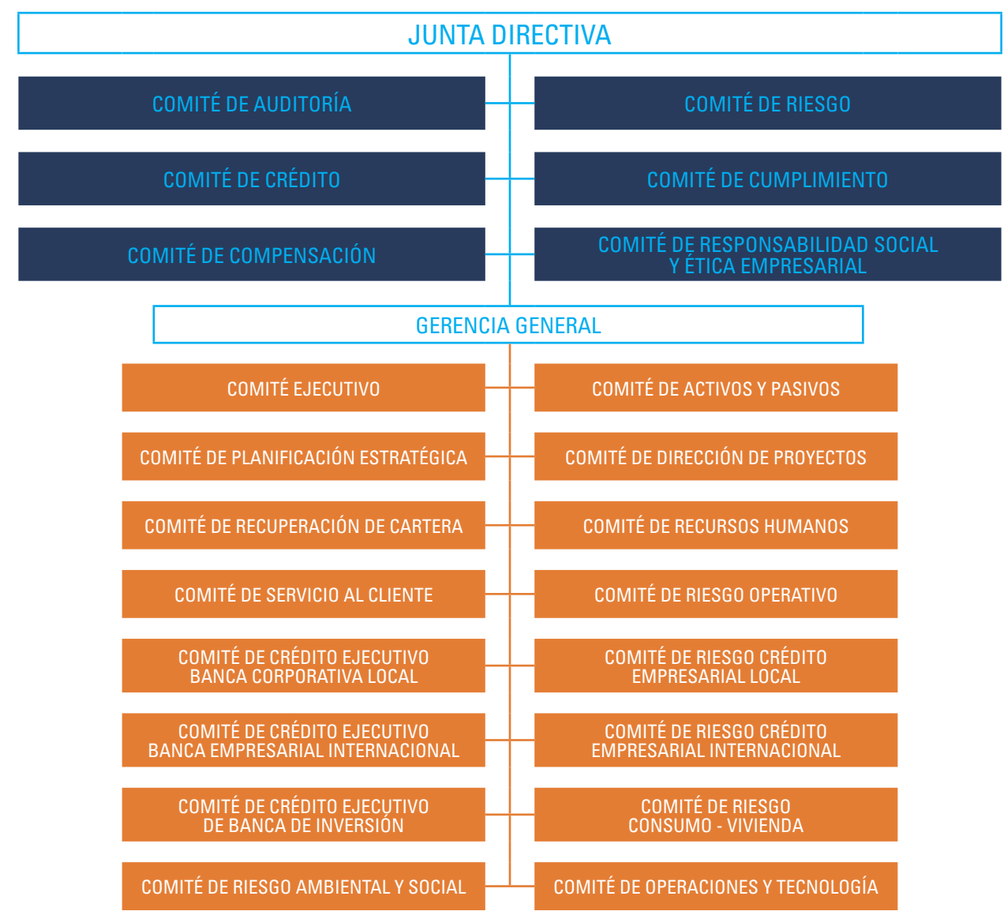
Entre los logros a destacar está la publicación de un Manual de Gobierno Corporativo, cumpliendo con el acuerdo 4-2001 de la Superintendencia de Bancos.

En este manual, disponible para la comunidad en www.bgeneral.com, se plasman el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente y con controles empresariales las relaciones y el comportamiento entre Junta Directiva, Accionistas, Clientes y otros grupos de interés. Este conjunto de reglas permite establecer los objetivos estratégicos, analizar la correcta administración de los medios, los recursos y los procesos para alcanzar los objetivos estratégicos de Banco General y establecer los sistemas de verificación, seguimiento de las responsabilidades y controles correspondientes a cada nivel de la estructura del Banco.

Cabe destacar que la Junta Directiva de Banco General cuenta con trece miembros, todos del género masculino, de los cuales uno es independiente y diez no son ejecutivos. El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo.

Nuestro Gobierno Corporativo se maneja a través de Comités y en este manual se detallan los miembros y las responsabilidades de cada Comité.

Nuestro sistema de Gobierno Corporativo se estructura de la siguiente manera:



Para Banco General la Responsabilidad Social va mucho más allá de un tema empresarial, es un tema humano y es nuestra forma de hacer negocios.

VISIÓN

Ser reconocidos como empresa líder en responsabilidad social, reconocida por su solidez, innovación, dedicación al cliente y compromiso permanente con la comunidad; e impulsora de una práctica permanente de altos estándares éticos como criterio fundamental en la toma de decisiones.

MISIÓN

Ser un agente de cambio efectivo y modelo a seguir 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.

Gestionamos nuestra responsabilidad social con base en políticas plasmadas en nuestro Código de Ética y Conducta -disponible para la comunidad en www.bgeneral.com-, y trabajamos en seis ejes de acción:

De la misma manera definimos claramente nuestros grupos de interés (*stakeholders*) y mantenemos una comunicación constante con todos ellos.

ACCIONISTAS

Contamos con una política de puertas abiertas con nuestros 910 accionistas quienes pueden visitar la Oficina de Atención a Accionistas en cualquier momento del año. Además, reciben cartas trimestrales del Presidente de la Junta Directiva, la Memoria Anual y el Informe Social e información para ellos disponible en www.bgeneral.com. La relación con nuestros accionistas es cercana y sus sugerencias e ideas son siempre bienvenidas en esta Oficina.

Los resultados de Banco General se les presentan a los accionistas en dos Juntas de 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 28 de marzo de 2012 y la Junta General de Accionistas de Grupo Financiero BG se realizó el 29 de marzo de 2012. Ambas Juntas contaron con la asistencia necesaria para llevarlas a cabo satisfactoriamente.

Junta General de Accionistas 2012 de Grupo Financiero BG, realizada en el edificio de Casa Matriz de Banco General.

COLABORADORES

Escuchamos a nuestros colaboradores a través de una Encuesta de Clima Organizacional anónima, donde ellos nos dan sus impresiones y sugerencias con respecto a numerosos aspectos dentro de Banco General. La próxima encuesta se realizará en el año 2013.

Como una forma de abrir el diálogo de dos vías entre los colaboradores y los gestores de la toma de decisiones en la empresa, el Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General continuaron realizando desayunos semanales durante el 2012 con colaboradores de diferentes áreas de la organización. En estas reuniones se brindan ideas, se comparten inquietudes y sugerencias entre ambas partes.

INDICADOR	2011	2012
Desayunos con Presidente	40	39
Colaboradores participantes	410	409
Desayunos con Gerente General	7	4
Colaboradores participantes	77	58

Federico Humbert desayuna con colaboradores de Banco General.

Un grupo de niños de Metropolitan School, visita nuestra sucursal de Albrook para conocer cómo funciona un banco.

Nuestros colaboradores también tienen a su disposición el Buzón de Correo de Responsabilidad Social y Ética Empresarial para enviar sus ideas, sugerencias y comentarios sobre la gestión de la responsabilidad social dentro de la empresa.

CLIENTES

Mantenemos canales abiertos de comunicación con nuestros clientes para recibir sus solicitudes, preguntas y reclamos. Mantenemos canales de diálogo de dos vías, tomando en cuenta las necesidades de este grupo de interés tan importante. Estos incluyen:

- Buzones de sugerencias en nuestras sucursales
- Buzón en nuestro web www.bgeneral.com
- Atención a Clientes (800-5000 y 300-5000)
- Atención a Clientes a través del chat en www.bgeneral.com
- Departamento de Atención a Reclamos
- Redes sociales (@bgeneralpromos y Facebook/bgeneral)

PROVEEDORES

El departamento de Compras de Banco General mantiene una política de puertas abiertas con nuestros proveedores, creando relaciones duraderas basadas en confianza. Existen procesos definidos para que el proceso de compra y pago sea transparente y claro.

COMUNIDAD

Con la comunidad mantenemos una comunicación constante, a través de 176 ONG que reciben nuestro apoyo de manera fija anualmente. Las ONG y sus beneficiaros visitan las oficinas de la Fundación Sus Buenos Vecinos diariamente y los directores de la Fundación visitan las comunidades beneficiadas con los programas.

Prácticas LABORALES

Colaboradores de la sucursal Obarrio celebran las fiestas patrias vistiendo trajes típicos de la etnia Guna.

Banco General cuenta con una fuerza laboral de **3,504** colaboradores quienes brindan un servicio de excelencia a nuestros clientes.

La contratación de la fuerza laboral de Banco General está basada en estrictos principios de igualdad de oportunidad. Como se plasma en nuestro Código de Ética y Conducta, en Banco General no se tolera ningún tipo de discriminación o acoso y se propicia la comunicación abierta. Nos comprometemos a brindar a nuestros colaboradores compensaciones y beneficios competitivos y justos, proteger la salud ocupacional del trabajador, apoyarlo en su crecimiento profesional, proteger su información y privacidad y brindarles la oportunidad de mantener un balance sano entre el trabajo y su vida personal.

Colaboradores de la sucursal Casa Matriz decoraron sus oficinas con temas alusivos a la patria en el mes de noviembre.

INDICADOR		2011	2012
Total de Colaboradores		3,286	3,504
Mujeres		69%	69%
Hombres		31%	31%
Colaboradores	Contrato Permanente	3,248	3,486
	Contrato Temporal	38	18
Colaboradores	Panamá	3,172	3,378
	Costa Rica	89	101
	Región (México, Guatemala, El Salvador y Colombia)	25	25

COLABORADORES POR TIPO DE CARGO	2011	2012
Vicerpesidente Ejecutivo (VPE), Vicepresidente (VP), Vicepresidente Asistente (VPA)	89	91
Gerente	231	249
Subgerente	137	133
Asesor Ejecutivo	3	3
Oficial	375	421
Administrador	27	33
Asesor	3	3
Auditor	7	6
Contador	8	10
Coordinador	93	93
Abogado		1
Analista Especialista	44	80
Ejecutivo Especialista	65	89
Supervisor	68	77
Especialista	1	5
Secretaria	5	6
Analista	124	117

COLABORADORES POR TIPO DE CARGO	2011	2012
Programador	29	29
Planificador	2	2
Ejecutivo	698	765
Operador	10	10
Asistente	447	461
Técnico	51	52
Cajero	440	458
Cobrador	45	46
Pasante	8	10
Oficinista	130	127
Jefe	3	4
Ajustador	3	3
Auxiliar	5	5
Documentador	2	2
Recepcionista	29	24
Chofer	1	1
Mensajero	54	59
Portero	5	5
Trabajador Manual	6	6

Personal permanente de Banco General y Subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región al 31 de diciembre de 2012.

INDICADOR		2011	2012
Índice de Rotación		7.6%	9.04%
Por género	Hombres	2.89%	3.47%
	Mujeres	4.71%	5.56%
Por región	Panamá	7.58%	8.68%
	Costa Rica	8.04%	17.00%
	Región (México, Guatemala, El Salvador y Colombia)	8.00%	25.00%

INDICADOR		2011	2012
Transferencias por posición		193	213
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio del personal femenino	US$1,433	US$1,470
	Salario mensual promedio del personal masculino	US$1,682	US$1,685
Variación mensual promedio por género		US$249	US$215
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	US$450	US$525
	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias (femenino)	US$450	US$525
	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias (masculino)	US$450	US$525
Salario mínimo de la República de Panamá		US$416	US$470
% pagado por encima del salario mínimo legal		8.17%	11.70%

*Considerando Panamá como única ubicación "significativa" ya que el 97% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí.
** El salario mínimo en Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas semanales(información extraída de la Gaceta Oficial #26940-C del 28 de diciembre de 2011).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

INDICADOR	2011	2012
Número de colaboradores que participan del proceso	3,076	3,246
Personal evaluado	2,802	3,025
% evaluado del total de la población	91.1%	93.2%

Las evaluaciones se realizaron de diciembre 2012 a febrero 2013. Del proceso participó personal permanente de Banco General, BG Valores, General de Seguros, Banco General (Costa Rica) y la Región ingresado hasta el 30 de junio de 2012.

SALUD, BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

Nos preocupamos por ayudar a nuestro personal con la prevención de enfermedades degenerativas y la promoción de una vida saludable. En el 2012, Banco General creó la Unidad de Bienestar Personal, con el objetivo de formalizar una instancia que procure la promoción de la salud física y emocional de nuestros colaboradores a fin de contribuir a mejorar su calidad de vida y la de nuestra sociedad.

Entre los logros del 2012 podemos mencionar:

- Programa de Cuidado de la Salud, para el cual se visitaron todas las áreas del banco para tomarles a los colaboradores su presión arterial, medición de peso, talla e IMC (índice de masa corporal) y % de grasa. Esta medida preventiva contribuye para que el colaborador se dé cuenta de algún problema médico y tome conciencia sobre su estado de salud.

INDICADOR	2011	2012
Colaboradores atendidos	2,525	2,783
Colaboradores con presión normal	80%	85%
Colaboradores con presión alta	13%	12%
Colaboradores con presión baja	7%	3%

Colaboradora de Banco General tomándose la presión.

- Publicación en la red interna de 10 cápsulas educativas de salud en temas variados.
- Publicación en la red interna de 10 nutri tips en temas nutricionales.
- Incorporación de nuevos planes corporativos orientados al cuidado del colaborador.
- Plan preventivo anual en coordinación con la Compañía de Seguros.

También ofrecemos esparcimiento físico y promovemos el deporte y la vida sana ofreciendo ligas deportivas gratuitas para nuestros colaboradores.

Desde bolos hasta bola suave, muchos colaboradores participan en las ligas deportivas que les ofrece el banco.

INDICADOR			2011	2012
Ligas Deportivas	Ligas Internas (Bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	819	901
		Inversión	US$24,751.54	US$25,474.53
	Ligas Interbancarias y Externas	Participaciones	90	75
		Inversión	US$7,741.84	US$11,369.26
	Ligas Infantiles - para hijos de colaboradores	Participaciones	89	117
		Inversión	US$3,678.81	US$5,537.25
	Programa Media Maratón	Participaciones	20	38
		Inversión	US$4,500.00	US$5,303.47

Los montos de inversión reportados no incluyen el 7%.

DESARROLLO INTEGRAL

De la misma manera contribuimos al desarrollo humano de nuestros colaboradores ofreciendo charlas de diversos temas que aportan a su vida profesional y personal.

Charlas ofrecidas:

- Métodos y técnicas de estudio
- El baile y sus beneficios terapéuticos (4 sesiones)
- El deber ser
- Conoce tu respiración y conocerás tu mente
- Cómo potenciar y disfrutar más tu relación de pareja
- Cáncer de mama
- Cómo estimular a tu bebé y apoyar su mejor desarrollo
- Comiendo con inteligencia
- Nuestro cuerpo
- Cómo disfrutar la adolescencia de nuestros hijos

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTOS

Como parte de una política de reconocimiento, en el 2012 reconocimos a nuestro Empleado Distinguido, Eira Vergara, resaltando así los valores que se promueven en Banco General. De la misma forma reconocimos a aquellos colaboradores con muchos años de servicio en el Banco.

INDICADOR		2011	2012
Inversión		US$108,262.54	US$100,884.10
Colaboradores con:	10 años	66	89
	15 años	45	80
	20 años	81	44
	25 años	53	29
	30 años	13	12
	35 años	2	4
	40 años	-	-
	45 años	-	-

El compromiso de nuestros colaboradores con la calidad de servicio se refleja en la sonrisa que ofrecen a nuestros clientes.

Federico Humbert comparte con los colaboradores nominados al premio del Empleado Estrella.

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. Luego de una revisión, a partir de julio de 2012 este vale aumentó de US$75 a US$100.00 mensuales. Esto se provee a todo el personal, permanente, administrativo y especialista en Panamá.

INDICADOR	2011	2012
Total de colaboradores beneficiados	2,207	2,476
Inversión anual	US$2,032,397.98	US$2,796,226.05

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL: UNIVERSIDAD CORPORATIVA BANCO GENERAL

La Universidad Corporativa Banco General es un centro de formación que ofrece un programa académico para el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Los programas de la UCBG incluyen temas de desarrollo gerencial, ventas, servicio al cliente, tecnología, liderazgo, gestión de proyectos, inglés, entre otros. La inversión total de Banco General en capacitación en el 2012 fue de US$1,231,808.

INDICADOR		2012*
Total de colaboradores capacitados durante el 2012		3,623
Total horas-hombre de capacitación		155,173.5
Total promedio de horas de capacitación por colaborador		42.83
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Nivel ejecutivo y gerencial**	41.43
	Nivel administrativo	43.11
	Masculino	40.071
	Femenino	44.097

* Estos indicadores se midieron por primera vez en 2012.
** Nivel ejecutivo y gerencial incluye Vicepresidentes, Gerentes, Oficiales, Jefes y Supervisores.

Un grupo de colaboradores celebra su graduación del diplomado de liderazgo ofrecido por la UCBG.

El Banco además ofrece a sus colaboradores descuentos desde el 2% hasta el 40% en programas de licenciatura, posgrados y maestrías en 3 universidades locales.

Adicional a esto, promovemos el desarrollo profesional de las nuevas generaciones, ofreciendo pasantías a estudiantes de educación media y universitaria

INDICADOR		2011	2012
Estudiantes que realizaron pasantías	Educación media	56	57
	Educación universitaria	26	33

Relación con los CLIENTES

A través de las redes sociales Banco General también recibe consultas de clientes, las cuales atiende con prontitud.

@ alexander kirch / iStock

SERVICIO AL CLIENTE

Para Banco General la excelencia en el servicio es prioridad. Por tal motivo, contamos con un área del banco dedicada exclusivamente a asegurar que el servicio ofrecido al cliente sea de la más alta calidad. Al 31 de diciembre de 2012 contamos con 590,594 clientes a quienes servimos con orgullo y pasión, siempre.

Para mantener altos estándares en cuanto al servicio, medimos periódicamente la satisfacción del cliente a través de encuestas afuera de nuestras sucursales junto a especialistas en el tema. Se realizan 4 encuestas anuales, donde se miden temas como:

- Rapidez
- Amabilidad
- Facilidad en la tramitación
- Conocimiento de los productos y procesos

LOS RESULTADOS GENERALES DE LAS ENCUESTAS RESULTARON POSITIVOS:

INDICADOR	2011	2012
Experiencia general en Banco General	4.5/5.0	4.5/5.0

Encuestas realizadas por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.
El rango de cálculo es del 1 al 5, 1 siendo muy malo y 5 excelente.

COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

La comunicación sobre nuestros productos y servicios es transparente y clara. Como lo establece la regulación bancaria al momento de adquirir un producto o servicio el banco le entrega al cliente toda la información con las condiciones de dichos productos o servicios y se asegura que el cliente esté claro sobre el producto o servicio que está adquiriendo. Además, todas las comisiones y cargos que se cobran están publicados en nuestro web www.bgeneral.com

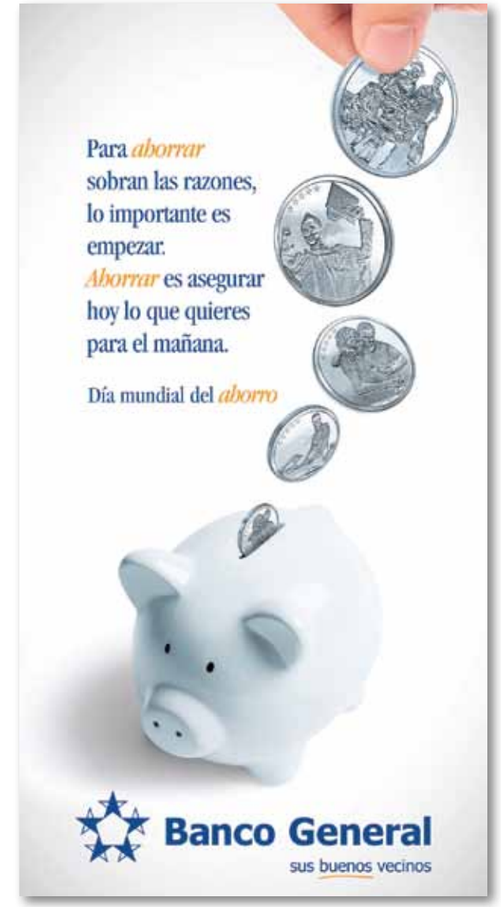
PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En cuanto a nuestras comunicaciones de publicidad, promociones y patrocinios, nuestro Código de Ética y Conducta establece claramente los lineamientos y las políticas de transparencia y claridad que debe tener nuestra comunicación. Esta política incluye la orientación de toda la publicidad hacia el respeto de las buenas costumbres y se revisará en el 2013, junto a todo el contenido del Código de Ética.

Cabe destacar que en ningún país donde opera Banco General se ofrecen productos o servicios que están prohibidos en otros mercados o que sean sujeto de debate público.

MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Banco General maneja las solicitudes y reclamos de nuestros clientes con cuidado y eficiencia. Contamos con un área en el banco dedicada exclusivamente a monitorear el servicio ofrecido a nuestros clientes para de esta manera estar en un proceso de mejoramiento continuo del servicio. El objetivo del banco es solucionar las solicitudes de los clientes en un promedio de cinco días.



INDICADOR	2011	2012
Casos creados*	207,349	255,424
Solicitudes	87%	79%
Reclamos	13%	18%
Soporte interno**	-	4%
Casos solucionados	205,135	252,462
Solucionados en el tiempo pactado	94%	93%
Tiempo promedio de solución	2 días	3 días
Casos comunicados al cliente	129,708*	147,445***
Comunicación en el tiempo pactado	89%	94%
Tiempo de comunicación al cliente	1 día	1 día
Tiempo promedio de un caso	3 días	3 días

*El protocolo de manejo de los diferentes tipos de casos es el mismo, solo se diferencian para un control interno.
**Nueva categoría a partir de octubre 2012.
***Nota: Sólo incluye las comunicaciones vía telefónica y/o correo electrónico. El resto de las comunicaciones no requieren contacto directo.

CASOS ELEVADOS A ENTIDADES REGULADORAS

Además de los casos creados en nuestro sistema, en el 2012, se interpusieron un total 21 quejas directamente ante entidades reguladoras. De estas, 12 se interpusieron en la Superintendencia de Bancos y 9 en la ACODECO. De 590,594 clientes, esto representa un 0.004%. Durante el año el costo de las multas interpuestas por entidades reguladoras -especificamente en la ACODECO- ascendió a US$ 12,100.00 (doce mil cien balboas con 00/100), correspondientes a 4 quejas relacionadas directamente a la prestación de un servicio.

Ningún reclamo interpuesto en el 2012 ante entidades reguladoras estuvo fundamentado en torno al tema de respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente. Nuestras políticas en cuanto a la confidencialidad de la información están plasmadas en nuestro Código de Ética y Conducta. En el 2013 el banco diseñará una estrategia y plan maestro para la administración de la información e implementará procedimientos para el manejo de la misma.

Del mismo modo, ningún reclamo estuvo relacionado al incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de *marketing* como publicidad, promociones o patrocinios ni a prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia. En el Código de Ética y Conducta de Banco General se expresa que se acatarán, según los principios de sana competencia, todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas. Para conocer la participación de mercado de Banco General en los diferentes rubros de banca y su variación mensual durante el 2012, puede referirse al sitio web de la Superintendencia de Bancos de Panamá, a la dirección: http://www.superbancos.gob.pa/es/re-dic-12.

GESTIONES EN EL 2012, CORRESPONDIENTES A AÑOS ANTERIORES (2009 - 2011)

ENTIDAD REGULADORA	NO. DE CASOS	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	EN TRÁMITE	DESISTIMIENTO
Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor	5	2	3	-	-
Superintendencia de Bancos	4	3	1	-	-
Superintendencia de Seguros	0	-	-	-	-

CASOS ELEVADOS EN EL 2012

ENTIDAD REGULADORA	NO. DE CASOS	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	EN TRÁMITE	DESISTIMIENTO
Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor	9	2	1	4	2
Superintendencia de Bancos	11	2	1	6	2
Superintendencia de Seguros	2	2	-	-	-

EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Banco General reconoce que hay una carencia en educación financiera en nuestra comunidad, ya que gran parte de la población debe mejorar sus conocimientos en cuanto al manejo del dinero. Por tal motivo, hemos participado en dos iniciativas de educación financiera en el 2012:

- Lanzamos en Panamá, junto a VISA Internacional, un juego virtual llamado "Fútbol Financiero", desarrollado por VISA para estudiantes, adultos y maestros que contiene información valiosa sobre finanzas personales, productos bancarios y el manejo del dinero. El juego se lanzó en un colegio de la ciudad y fue promovido en varios de nuestros canales de comunicación. Está disponible para la comunidad en nuestro sitio web www.bgeneral.com

- Participamos por tercer año consecutivo en el Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá donde participaron 24 voluntarios que dieron cinco charlas sobre el manejo del dinero y las finanzas personales a un grupo de 350 estudiantes de V año del Instituto América.

Lanzamiento del Juego Fútbol Financiero en el Instituto Técnico Don Bosco.

Banco General busca brindar un servicio de excelencia en cada contacto con cada cliente.

Prácticas Justas de OPERACIÓN

ANTI-CORRUPCIÓN

Banco General cuenta con políticas de anti-corrupción plasmadas de manera clara en nuestro Código de Ética y Conducta. Aunado a ello, los líderes de la organización demuestran compromiso con el tema, el cual se toca en diferentes ámbitos de la organización.

Para mantener el tema de la ética y la anti-corrupción fresco en la mente de nuestros colaboradores, en el 2012 realizamos la campaña interna "Yo soy Ético" que consistió en publicar cápsulas semanales en la intranet y la revista interna del banco en las que se repasaron diferentes capítulos del Código de Ética y Conducta.

PROMOCIÓN DE LA RSE EN LA CADENA DE VALOR

La relación con nuestros proveedores es importantísima ya que Banco General cuenta con más de 1,500 proveedores que nos suplen con productos y servicios necesarios para llevar a cabo nuestro negocio.

El liderazgo basado en ética y valores es uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de Banco General.

Según la política establecida en nuestro Código de Ética y Conducta, seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa en base a su capacidad, experiencia, precio competitivo, probidad y reputación. Aunque no tenemos una política que lo indique, la mayoría de nuestros proveedores en Panamá son locales.

INDICADOR	2011	2012
Cantidad de Proveedores	1,531	1,510
Periodo promedio de pago	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales*	-	US$84,590,141
Total desembolsado a proveedores extranjeros	-	US$12,631,660
Total desembolsado en pago a Proveedores	US$76,369,620	US$97,221,801

*Este indicador se midió por primera vez en el año 2012.

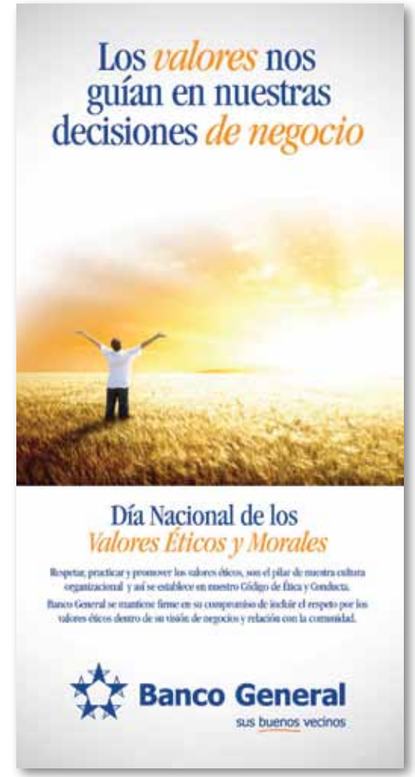
Fomentamos las relaciones a largo plazo con nuestros proveedores.

APOYO A PEQUEÑOS Y MEDIANOS PROVEEDORES

Por tercer año consecutivo participamos en el Proyecto Cadena de Valor Socialmente Responsable, con el respaldo de Sumarse y el Centro Nacional de Competitividad. Durante el 2012 se escogieron tres proveedores de pequeñas y medianas empresas a los que se les inició una consultoría –con duración de un año- con el objetivo de mejorar sus procesos, incrementar su competitividad y ser más socialmente responsables.

A las empresas se les realiza un diagnóstico basándose en indicadores de RSE y se les ofrece talleres y capacitación personalizada en temas como desarrollo de misión, visión y valores, seguridad y salud ocupacional, relaciones con los grupos de interés y acciones sociales, entre otros.

Reunión con los proveedores participantes en el proyecto Cadena de Valor Socialmente Responsable.



RELACIÓN Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

En el 2012, Banco General no realizó ningún tipo de contribución -financiera o en especie- a partidos políticos, personas políticas o instituciones similares.

Adicionalmente, Banco General no realizó actividades de "lobbying" o participó en el desarrollo de políticas públicas.

Cabe destacar que Banco General no recibió ayudas financieras significativas de gobiernos en ninguno de los países que opera.

DERECHOS HUMANOS

En Banco General llevamos a cabo nuestras operaciones en consonancia con el espíritu e intención de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Durante el año ninguna de nuestras operaciones ha sido objeto de revisión o evaluación de impactos en materia de derechos humanos. De la misma manera, no se reportaron quejas relacionadas con los derechos humanos.

Medio AMBIENTE

Nuestros colaboradores participan en actividades de voluntariado ambiental.

Banco General está en el proceso de aplicar para la certificación LEED de tres sucursales que se inaugurarán en el 2013.

GREEN BUILDING COUNCIL • PANAMA •

MIEMBRO

Durante el 2012, continuamos con nuestros esfuerzos para contribuir con la conservación del medio ambiente a través de iniciativas que promueven el desarrollo sostenible del país y la mitigación de nuestra huella ambiental.

- Nos convertimos en miembros firmantes del Panama Green Building Council, organización que forma parte del World Green Building Council y cuya misión es promover la sustentabilidad en las comunidades y en el diseño, construcción y operación de edificios. Con esta alianza, buscamos reforzar nuestros conocimientos para así contribuir de manera proactiva con la construcción sostenible en nuestro país y afianzar nuestras capacidades para guiar y asesorar a nuestros clientes.

- En el 2012 se hizo el trabajo necesario para optar por la certificación LEED para tres sucursales que inauguraremos en 2013: Clayton, Ciudad del Saber y Versalles.

- Adicionalmente, copatrocinamos un taller de eficiencia energética y cambio climático con un enfoque en los retos y las oportunidades para empresas. El taller se llevó a cabo durante la Semana de la Sostenibilidad en Panamá, organizada por la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

- Fuimos la única institución financiera panameña en participar en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, Rio+20, que tuvo como objetivo encontrar maneras de reducir la pobreza, promover la igualdad social y garantizar la protección del medio ambiente.

- De igual manera, varios de nuestros colaboradores, ya expertos en el tema, participaron de diversos seminarios y talleres, nacionales e internacionales, con temas tales como la financiación de la eficiencia energética, alternativas verdes y medidas para reducir el cambio climático. Y adicional, continuamos con el proceso de consultoría de la "línea verde" que nos otorgó el BID con el fin de promover y financiar proyectos sostenibles.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

En el 2012 continuamos con la implementación y el desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), el cual consiste en agregar un análisis sistemático de gestión de riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias. El sistema busca incentivar la cultura de responsabilidad social en nuestros clientes y es aplicado en las áreas de Crédito Corporativo, Crédito Comercial, Banca Internacional, Banca de Inversión y Crédito Hipotecario Residencial.

A poco tiempo desde su implementación en el 2010, el SGAS ha recibido grandes elogios por parte de entidades nacionales como internacionales. Dicho es el caso del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) – Iniciativa Financiera, quien reportó el SGAS como uno de los casos exitosos en su publicación: "Integración de la sostenibilidad en las instituciones financiera Latinoamericanas". Detallamos a continuación una muestra importante de los avances en préstamos aprobados por el SGAS durante el 2012.

Centro de separación de desechos de Banco General.

Certificado de Destrucción y Reciclaje Responsable

Cliente:
BANCO GENERAL

Fecha:
21 DE MARZO DE 2012.

Este documento certifica que los materiales recibidos fueron destruidos y reciclados de forma responsable con el medio ambiente.

0196
de Certificado

RECICLA PANAMA

Certificado de
Manejo de pilas agotadas
"Ponte las pilas con las pilas"
2011-2012

Se certifica que la empresa
Banco General Panamá

Feb. 06, 2013

Banco General recuerda a sus colaboradores apagar sus computadoras al retirarse de su puesto de trabajo.

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERIODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERIODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERIODO (MILES DE USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
Construcción	480,684	32.98%	72	6,676	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas
Industria	(Panamá) 300,635	20.62%	158	1,903	Molinería, procesamiento y distribución de alimentos, cemento, comercio, materiales de construcción, papel, productos plásticos, inmobiliario
	(Región) 593,580	40.72%	66	8,994	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, inmobiliario
Energía	11,300	0.78%	2	5,650	Generación y distribución de electricidad
Otros	71,520	4.91%	18	3,973	Autopista, hospitales, educación, financiero, televisión, seguros
TOTAL	1,457,718	100%	316		

Se incentiva el ahorro energético.

MITIGANDO NUESTRA HUELLA AMBIENTAL

REDUCCIÓN

Durante el 2012 nos involucramos en un programa piloto, organizado por la red del Pacto Global en Panamá, Sumarse, de medición de nuestra huella ambiental bajo la guía de la Asociación Panamá Verde. A lo largo del año, participamos de reuniones y talleres de asesoría de la herramienta de medición, Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Esta herramienta internacional se utiliza para entender, contabilizar y manejar los gases de invernadero que se emiten a través de las operaciones de una empresa.

Al cierre del Informe aun nos encontramos en la etapa inicial del proyecto que involucra recopilar toda la data para medir esta huella. En el 2013 tendremos un informe final como primer paso, para luego disminuir y finalmente buscar maneras de mitigar la huella de carbono de la empresa.

En el tema del ahorro energético, continuamos cambiando equipos para mejorar la eficiencia energética en diferentes edificios del banco.

ENERGÍA

TIPO	SUCURSAL	COSTO	DETALLES ADICIONALES
Reemplazos de equipos de aire acondicionado por haber llegado a final de su vida útil, utilizando ahora gas R-410.	Ave. Central	US$30,633.23	30 toneladas
	Los Ángeles	US$18,190.00	18.5 toneladas
	Tocumen	US$5,317.90	3 toneladas
	Colón	US$32,533.67	35 toneladas*
	Chanis	US$3,745.00	5 toneladas*
	La Chorrera	US$18,000.00	20 toneladas*
Servicio de auditoría energética.	Boulevard El Dorado	US$9,416.00	
Registraron proyectos de futuras sucursales ante el Green Building Certification Institute, para optar por una certificación LEED.	Clayton, Ciudad del Saber y Versalles		

*Trabajos por concluir en el 2013.

Aunado a esto, Banco General no enciende sus letreros en la noche, excepto por las sucursales de horario extendido hasta las 7:00 pm (los cuales se apagan a las 7:30 pm) y la sucursal Casa Matriz, el cual se apaga a las 10:00 pm. Esta decisión voluntaria del Banco fue propuesta por el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial y es implementada por todas las áreas.

RECICLAJE

Entendemos también que parte de nuestra responsabilidad con nuestra comunidad y el ambiente implica entender la importancia de reciclar adecuadamente los materiales que utilizamos. Por esto, continuamos con nuestro programa interno de consumo responsable, en el que reciclamos: papel, tintas y tóneres, tetra pack, plástico PET, latas de aluminio y chatarra electrónica.

Colaboradores participan como voluntarios en la Feria Yo Reciclo.

La medición con indicadores de compra y posterior reciclaje de papel se registra formalmente, de manera que podemos saber cuánto porcentaje del papel utilizado estamos reciclando. Los demás materiales, aunque los reciclamos, aún no se contabilizan con indicadores para medir el porcentaje.

Banco General, como parte de su compromiso con el medio ambiente y el objetivo de llevar su operación de manera sostenible, desarrollará en el 2013 un proceso más formal de reciclaje y se ha propuesto como meta formalizar ese proceso, con indicadores, para el mes de diciembre del 2014.

PAPEL

En la operación bancaria, el material más usado es el papel por lo que además de realizar campañas internas para reducir su uso, hacemos esfuerzos importantes por reciclarlo.

Reciclamos papel blanco, periódico, cartapacios y sobres de mensajería interna. El papel es recopilado en el departamento de Administración y una vez a la semana es recogido por la empresa Renuevo Panamá, quienes proceden a reciclarlo adecuadamente.

INDICADOR	2011	2012
Total comprado*	169,535 lbs.	172,100 lbs.
Total reciclado	54,920 lbs.	53,154 lbs.
% reciclado	32%	31%
Fondos recaudados	US$6,250.15	US$6,509.55

*El peso se calcula en base a cada resma de papel, la cual tiene un peso de 4.99 libras.

Recopilación de focos y bombillos fluorescentes para su correcta disposición.

MATERIAL ELECTRÓNICO

Realizamos nuestros tradicionales bazares de equipo electrónico, donde nuestros colaboradores tiene la oportunidad de conseguir equipo electrónico que el Banco ya no utilice pero continúe en buen estado. A partir de esto, el equipo que sobra es reciclado en conjunto con equipos que los colaboradores donan.

INDICADOR	2011	2012
Total de libras de material electrónico recicladas	8,031.80 lbs.	4,865.50 lbs.

OTROS MATERIALES

Continuamos con nuestros esfuerzos por reciclar diferentes materiales de uso cotidiano a través de nuestros centros de separación de desechos en las cafeterías. Adicional, reciclamos bolsas plásticas y cartón.

INDICADOR	2011	2012
Plástico PET 1	1,268 lbs.	1,627 lbs.
Aluminio	216 lbs.	252 lbs.
Bolsas plásticas	327 lbs.	413 lbs.
Cartón	5,926 lbs.	2,314 lbs.

Adicional a esto, durante el 2012 continuamos con el programa "Ponte las pilas con las pilas" con el que logramos recopilar 3,800 baterías, las cuales representan un incremento de 3.5% en comparación al 2011 y un 6% de la totalidad del programa. Fuimos también la primera empresa en implementar el programa "Ponte vivo con tus bombillos", en el que recolectamos y descartamos las lámparas y bombillos fluorescentes que se utilizan dentro del Banco.

Ambos programas son organizados y ejecutados por la Misión Mercurio Cero de la Alianza Contaminación Cero, cuyo objetivo es disminuir las fuentes de mercurio para así reducir sus impactos negativos en el medio ambiente. Al finalizar el 2012, logramos descartar adecuadamente 319.67 libras de baterías y 5,210 unidades de bombillos y lámparas fluorescentes, los cuales representan un total de 11.24 libras de mercurio menos en el ambiente.

Gracias a todos estos esfuerzos, al cierre del año, logramos reciclar 34.7 toneladas de material, las cuales representan un total de US$7,397.01, donados a nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción.

Trabajamos también junto a la comunidad para incentivar las buenas prácticas de reciclaje a través de diferentes iniciativas:

- Apoyo a la Feria Yo Reciclo, organizada mensualmente por el grupo musical Roba Morena.
- Campaña de concientización de no imprimir estados de cuenta y comprobantes de ATM.
- En el 2012, consumimos 519 rollos de ATM menos en comparación al 2011.

Banco General prestó dos de sus sucursales para realizar la Feria Yo Reciclo en los estacionamientos de las mismas.

Destacamos que durante el 2012 Banco General no recibió multas o sanciones monetarias por el incumplimiento de normas ambientales. Adicionalmente, es importante mencionar que ninguna de nuestras instalaciones está ubicada en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad, ya que todas las oficinas se encuentran en áreas urbanas.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Participación en la COMUNIDAD

Premio a los Valores Humanos y Morales

Desde 1985, realizamos anualmente la entrega del Premio a los Valores Morales y Humanos que tiene como objetivo reforzar en nuestra juventud principios morales y modelar la conducta que los distinguirá como ciudadanos y personas de bien. Los premios son entregados a estudiantes graduandos de colegios públicos y privados del país, que se destacan por su práctica continua de valores, acciones solidarias, caritativas y de apoyo a los demás. Durante el 2012, se hizo entrega de este reconocimiento a 132 estudiantes de 65 colegios, quienes recibieron una Cuenta de Ahorros de $100.00 de Banco General.

Conteo y colocación de alcancías

Continuamos brindando apoyo a distintas ONG de nuestro país a través de conteos de alcancías, realizados por cajeros voluntarios y personal del departamento de Administración de Efectivo, que realizan una labor más rápida y eficaz gracias a nuestros recursos. Durante el 2012, brindamos apoyo a las campañas de recolección de fondos de TECHO y FANLYC, trabajando en conjunto con los voluntarios de cada ONG para obtener resultados en corto tiempo.

Aunado a esto, colocamos alcancías de 7 ONG en nuestras 60 sucursales, brindando así un apoyo adicional y permitiéndoles recaudar fondos de manera más fácil y segura.

Programa Junior Achievement

Participamos nuevamente en los programas de educación de Junior Achievement con un total de 20 voluntarios, que participaron como asesores de estudiantes de distintas edades. En total, nuestros voluntarios impartieron 172 horas de clase, a 428 estudiantes, en 14 colegios de nuestro país.

Una cliente recibe la toma de su presión gratuitamente en la sucursal Vía Porras.

Estudiantes reciben el premio a los Valores Humanos y Morales.

Venta de cafés en sucursales

Como empresa socialmente responsable, entendemos la importancia de involucrar a nuestros clientes en nuestras iniciativas de apoyo social y por esto, todo lo que se recauda a través de la venta de cafés especiales en las sucursales, es donado anualmente a una ONG.

Colocación de casitas Industrias de Buena Voluntad

Se colocaron centros de acopio de ropa usada en buen estado y artículos para el hogar en tres sucursales del Banco por un periodo de un mes, las cuales fueron donadas a las Industrias de Buena Voluntad.

Toma de presión en sucursales

Se ofreció la toma de presión gratuita a nuestros clientes en cuatro de nuestras sucursales durante el año. Estas fueron Villa Lucre, Vía Porras, El Dorado y Costa del Este.

Vecinos en ACCIÓN

vecinos en acción

Actividades de Vecinos en Acción 2012

El Programa de Voluntariado Corporativo de Banco General "Vecinos en Acción" continuó creciendo en el 2012. De los 3,054 voluntarios registrados, más de 1,900 colaboradores son voluntarios activos que participaron en actividades en el 2012, lo que representa el 54% de la fuerza laboral.

Voluntarios de Olimpiadas Especiales comparten con atletas.

Logros 2012:

LANZAMIENTO DE VECINOS EN ACCIÓN JUVENIL

LANZAMIENTO DEL GRUPO DE TEATRO DE VECINOS EN ACCIÓN

Compendio de la labor social 2012

ACTIVIDADES COMUNES

Sector educativo

- Charla sobre temas financieros en colegios.
- Participación como asesores en Junior Achievement.
- Rally escolar.
- Dos trabajos de reparación general en las escuelas:
    - Escuela San Miguel - (Panamá)
    - Escuela Portachuelos - (Chiriquí)

Medio Ambiente

- Participación en 5 ferias de reciclaje
- Dos jornadas de limpieza de playas

Cultural

- Presentación y montaje de la obra de teatro "El Mundo de Alicia" a beneficio de obras sociales (12 presentaciones).

Voluntarios hacen arreglos en escuela.

Recolección de fondos

- Cuatro ventas de artículos entre los colaboradores
- Gran Noche de Bingo
- Dos tardes de postres
- Recolecta: Techo

Vivienda

- Construcción de 10 viviendas de emergencia junto a voluntarios de Techo

Adultos mayores

- Dos visitas al Hogar Luz y Vida

Otros

- Rally de alimentos
- Entrega de reconocimientos a los Vecinos en Acción
- Celebración del día del voluntario.
- Donación a iglesia (voluntarios de David, Chiriquí)

APOYO A ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES (ONG)

Olimpiadas Especiales Panamá

Apoyo de voluntarios para:

- Torneo de golf de personalidades
- II Juegos Centroamericanos y del Caribe
- Bingo de Olimpiadas Especiales
- Torneos de fútbol

Los voluntarios participan en las actividades sociales junto a sus familiares y amigos.

Voluntarios de Hospitales

- Celebración de Fiesta de Reyes Magos
- Encendida del árbol del Hospital del Niño
- Apoyo en organización de paseo de autos por la Cinta Costera
- 7 talleres de costuras
- 4 talleres de cuenta cuentos
- Visitas a pacientes del Hospital del Niño
- Celebración del Día del Niño
- Apoyo para celebración de fiesta del aniversario del Hospital del Niño
- 5 donaciones de maletines, canastillas y pañales desechables
- Donación de binchas y medias
- Taller de pintura para niños

Los voluntarios realizan visitas al Hospital del Niño a lo largo del año.

Casa Esperanza
- Presentación de obra de teatro en el Festival Abierto
- Taller de creación de personajes
- Celebración de Fiesta de Navidad para niños

Fundación Pide un Deseo
- 29 deseos cumplidos de niños, niñas y adolescentes
- Celebración del Día del Deseo
- Apoyo para el evento del Wish Drink
- Apoyo en el kiosco de Expo manualidades
- Apoyo en el kiosco de Expo Bebé

Nutre Hogar
- 5 celebraciones de cumpleaños en los Centros de Nutre Hogar de Panamá, Coclé y Chiriquí
- Apoyo para la campaña de recolección de fondos Los Niños Primero
- Visita al centro de Nutre Hogar de Cabuya

Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)
- Apoyo para la campaña de recolección de fondos "Radiomaratón"
- Participación en Relevo por la Vida
- Apoyo en la organización de la Fiesta de Navidad
- Apoyo en los conteos de alcancías
- Organización de 2 matinées para recaudar fondos

Los Vecinos en Acción hicieron una donación a la Cruz Roja para los damnificados de las inundaciones del mes de noviembre.

Voluntarios cumplen el deseo de un niño de la Fundación Pide un Deseo.

Vecinos en Acción – Costa Rica
Total de voluntarios en Costa Rica: 38 colaboradores

- Fiesta Navidad del Oratorio Don Bosco Sor María Romero
- Fiesta de Navidad de la Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil (ALCCI)
- Participación en 90 minutos por la vida
- Celebración del Día del niño
- Recolecta para los damnificados de Heredia

TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AÑO 2012

ACTIVIDADES / ONG BENEFICIADAS	NO. DE ACTIVIDADES	BENEFICIADOS	VOLUNTARIOS INVOLUCRADOS
Actividades Comunes	39	4,348	1,005
Voluntarios de Hospitales	24	2052	1388
Casa Esperanza	3	140	31
Fundación Pide un Deseo	33	862	1419
Olimpiadas Especiales	9	1310	534
Nutre Hogar	7	540	145
Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer	6	1320	129
Vecinos en Acción Juvenil	7	43	61
Vecinos en Acción Costa Rica	4	292	38
Total	132	10,907	4,750

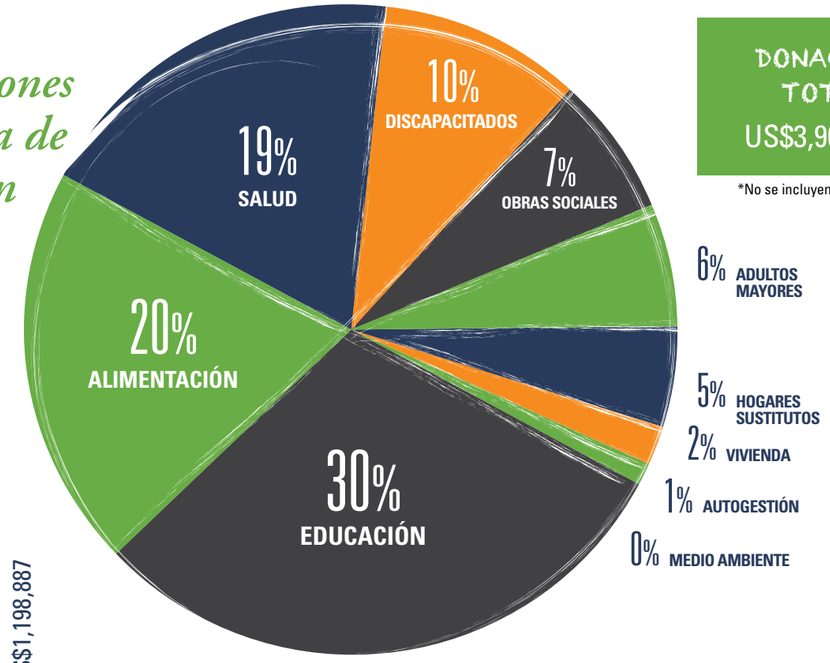
Fundación SUS BUENOS VECINOS

15 años
Fundación Sus Buenos Vecinos

La Fundación Sus Buenos Vecinos es una organización sin fines de lucro constituida bajo la leyes de la República de Panamá, que recibe la mayoría de sus fondos como donación de parte de Banco General, S.A. pero que también puede recibir donaciones de otras organizaciones o individuos. La misión de la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV) es atender los segmentos más necesitados de nuestra población en las áreas de: alimentación, educación, salud, discapacidad, adultos mayores, autogestión, hogares sustitutos y vivienda. Es una "fundación de fundaciones" que apoya a 176 ONG.

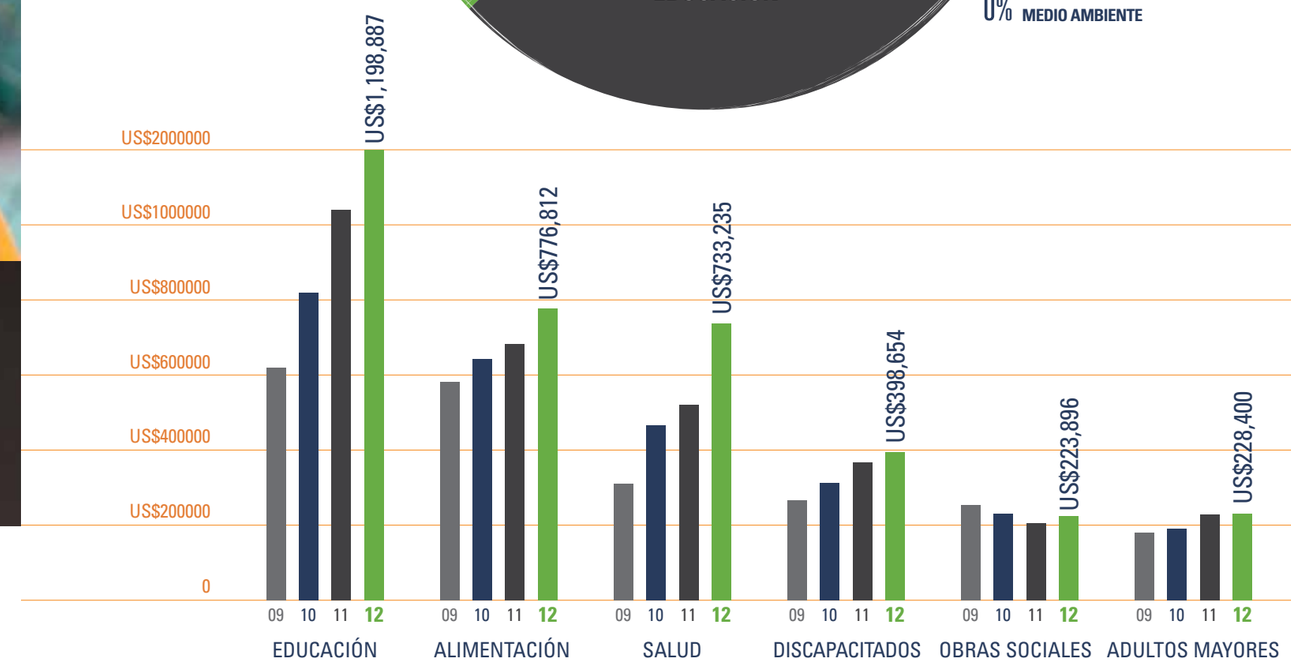
Desde su fundación en 1996, la FSBV ha invertido más de $27 millones en programas desarrollados por ONG especializadas en estos temas y hemos visto cómo sus programas se han profesionalizado y su alcance es cada día mayor. Mantenemos programas de becas, ejecutados por la Fundación, sobre los cuales reportaremos resultados en este documento.

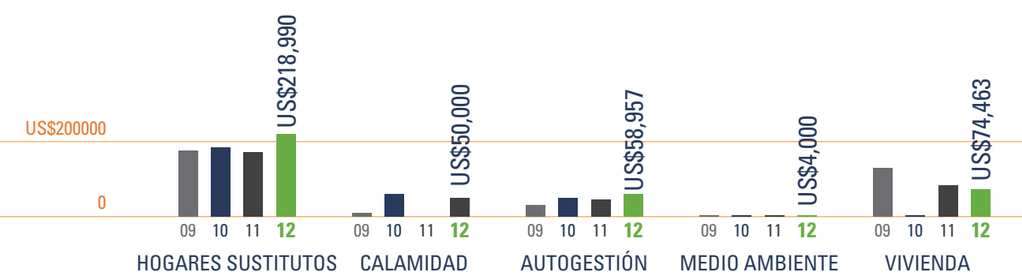
Donaciones por área de atención



DONACIÓN TOTAL
US$3,965,295*

*No se incluyen los centésimos.





A CONTINUACIÓN UN DETALLE DE LA GESTIÓN DEL AÑO POR ÁREA DE ATENCIÓN:

Alimentación

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$681,833	US$776,812
ONG ejecutoras	20	21
Programas	28	29

Entre los programas más destacados se pueden mencionar:

- El Programa de la Galleta Nutritiva de Nutre Hogar, que llega diariamente a 3,374 niños y niñas de 140 comunidades en áreas de difícil acceso y extrema pobreza, junto con crema, micronutrientes y desparasitantes.

Galleta Nutritiva

Cada ración contiene:

- 320 calorías
- 90 gramos de proteína
- 75% del valor diario de hierro requerido por los niños
- Valores adicionales: de tiamina, ácido fólico, vitamina B 12, zinc, yodo, fósforo y vitamina D.

Fuente: Reporte de gestión de Nutre Hogar a la Fundación Sus Buenos Vecinos.

- El apoyo para el sostenimiento de tres centros de recuperación de Nutre Hogar para niños desnutridos en Santiago, Chiriquí y Los Santos. Y del Centro de prevención de Buenos Aires de Ñurum en la Comarca Ngobe-Buglé.

- Alimentación de más de 400 niños con la Fundación Pro Niños del Darién.*

- Aportes para el funcionamiento de 16 comedores escolares y comunitarios.

*Fuente: Carta de Fundación Pro Niños del Darién a la Fundación Sus Buenos Vecinos.

La Asociación de Amigos y Voluntarios del Instituto Oncológico Nacional entregan un reconocimiento a la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Educación

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$1,039,919	US$1,197,887
ONG ejecutoras	62	56
Programas	78	68

La educación como medio para romper el círculo de la pobreza sigue siendo uno de los componentes más importantes de la estrategia de la Fundación. Este año concentramos esfuerzos en programas a los cuales hemos invertido en forma continua ya que el desarrollo humano es un proceso que toma tiempo.

- El patrocinio de los centros de Casa Esperanza en Samaria y Santiago cuyos programas mantienen alejados de la calle y dentro de las aulas a más de 400 niños y jóvenes.*

- La construcción de aulas escolares en:
  - Escuela Parroquial de Fátima del Chorrillo que avanza 1 grado por año. Actualmente tiene hasta 7mo. grado.
  - Cañazas, en alianza con Pro Niñez. Anualmente participamos en la adecuación de una escuela.

Lanzamiento del primer diplomado de gerencia de ONG patrocinado por la FSBV.

- Programas para la capacitación de adultos.

- Educación a distancia que incluye alfabetización, primaria y pre media en alianza con IPLER.

- Fortalecimiento de ONG con el patrocinio del primer diplomado de gerencia de ONG y del portal Ponteenalgo.com

- Apoya iniciativas encaminadas a integrar, mediante la educación, a poblaciones de alto riesgo con Fundación Amaneceres, Movimiento Nueva Generación, Gramo Dance, Gimnasio Kiwanis de El Chorrillo, Centro de Mujeres Colonenses en Camino, y Fundación San Felipe, entre otras.

- Ofrecer asistencia a los niños con dificultad de atención y aprendizaje junto a Fundación Valórate.

* Fuente: Reporte de Casa Esperanza a la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Niños de Casa Esperanza hacen reconocimiento al Sr. Federico Humbert por su apoyo a esta fundación.

70 niños beneficiados en el Centro de Aguadulce, que lograron culminar el año escolar y pasar de grado.*

- Entrenamiento para educadores en alianza con PROED.

Programas de Becas**

Manejamos 4 programas de becas. Los que mayor relevancia tienen por su alcance y proyección son el de Becas de Excelencia y Beca Mi Buen Vecino. Los otros dos programas, Becas Universitarias para egresados de Casa Esperanza y Becas ABC son más restringidos por la población a la que están dirigidos.

- **Las Becas de Excelencia Sus Buenos Vecinos** son otorgadas a estudiantes con altos índices académicos de colegios oficiales que terminan su VI grado para que cursen toda la secundaria en un colegio privado de reconocida trayectoria. El programa cuenta con 127 becarios y tiene un plan de crecimiento muy bien estructurado. En el 2012 este programa se expandió por primera vez al interior del país. Este es un programa con claros parámetros de selección y seguimiento lo cual nos ha permitido tener una tasa baja de pérdida de menos de 6% de becarios el primer año y de menos del 1.5% el segundo año.

- **La Beca Mi Buen Vecino** es para hijos de colaboradores de Banco General con un salario familiar limitado. Este programa está vigente desde el 2009 y es dirigido a jóvenes que van culminar pre media y media en colegios privados. A la fecha tenemos 87 becarios en este programa.

- **Las Becas para Egresados de Casa Esperanza**, cuyo objetivo es lograr una educación superior para los egresados del Centro de Samaria, ha permitido que dos jóvenes hayan culminado sus estudios superiores uno en técnico de enfermería y otro su licenciatura en turismo.

Niños beneficiarios de la Beca de Excelencia.

La inversión en los programas de becas administrados por la Fundación es del orden de los $358,000.00 en el año 2012.

Salud

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$520,987	US$733,235
ONG ejecutoras	32	35
Programas	45	46

*Fuente: Reporte de la Fundación Valórate a la Fundación Sus Buenos Vecinos.
** Fuente: Archivo de becados de la Fundación Sus Buenos Vecinos y Programa Eskema.
La fuente primaria de las cifras en dólares son los informes generados por el sistema de contabilidad de Fundación Sus Buenos Vecinos.

Continuamos trabajando con las asociaciones que se dedican a la prevención y tratamiento de enfermedades con alto impacto en Panamá, como los son el cáncer, VIH, afecciones cardíacas, salud mental y dependencia, entre otras. Asimismo, nos solidarizamos con programas para tratamiento para quemados, reconstrucciones y condiciones crónicas.

Los programas a los que dedicamos mayores recursos en el área de salud son:

- En cáncer, enfermedad que representa la primera causa de muerte en nuestro país. Mantenemos alianzas con:
  - Fundacáncer y ANCEC Veraguas, para la compra de equipo médico para la atención de pacientes con cáncer.
  - Casita de Mausi y FANLYC, para el albergue de pacientes de cáncer en tratamiento y sus familiares.

- Operaciones de reconstrucción con:
  - Operación Sonrisa, en sus jornadas anuales
  - Niños Sanos Niños Felices; en el 2012 intervinieron a 140 niños con problemas de estrabismo y ptosis palpebral.*
  - Abou Saad Shriners, aportando la estadía de 15 niños que fueron operados en Estados Unidos.**

- Intervenciones para niños con problemas de corazón a través de Obsequio de Vida, este año se atendieron 45 niños.***

- Apaniquem, Aids for Aids y Fundación Niños de Cristal para atender niños con quemaduras, VIH/Sida y Osteogénesis Imperfecta.

Discapacitados

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$366,652	US$398,654
ONG ejecutoras	19	22
Programas	31	32

La integración de las personas con capacidades diferentes ha sido un objetivo en el cual la Fundación ha trabajado arduamente. Con Olimpiadas Especiales,

Piezas publicitarias de la campaña social Yo Lucho.

Entrega de sillas de rueda a la Fundación Pro-Integración.

*Fuente: Nota de la Fundación Pro Integración e Informe de la XIII Jornada de Niños Sanos, Niños Felices.
** Fuente: Solicitudes aprobadas, archivos de la Fundación Sus Buenos Vecinos e informes Eskema.
*** Fuente: Reporte de actividades y logros de Fundación Obsequio de Vida.

como lo hemos reportado con anterioridad, tenemos una alianza que incluye el componente de voluntariado y esto ha permitido una expansión importante del programa en Panamá. Este año con motivo de la realización de los II Juegos Centroamericanos y del Caribe en nuestro país los voluntarios fueron claves en el éxito de este gran evento.

Los programas de mayor relevancia en esta área son:

- Olimpiadas Especiales: patrocinador desde su fundación.
- Distribución de Sillas de Ruedas con la Fundación Pro Integración: 3,921 sillas en 5 años.
- Terapias en alianza con:
  - Asociación el Buen Samaritano: atención de 130 niños de 0 a 15 años en la provincia de Colón.*
  - Fundación Carmen Conte Lombardo en Penonomé
- Capacitaciones y asistencia a personas con visión limitada en alianza con:
  - Unión Nacional de Ciegos
  - Club de Ciegos Colonenses
  - Patronato Luz del Ciego
- Estimulación y terapias para personas con autismo en alianza con:
  - Fundación de Estimulación y Terapia Tomatis
  - Fundación Soy Capaz
- Apoyo a personas y familiares de personas con Síndrome de Down
- Terapias para personas con Parálisis Cerebral con Fundación Mary Arias y el patrocinio del Campamento de Verano para pacientes con este diagnóstico organizado por el Club Kiwanis.

Adultos Mayores

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$227,571	US$228,400
ONG ejecutoras	13	13
Programas	17	16

Visita al Centro de Nutre Hogar de Kankintú, cuya construcción fue patrocinada por la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Imágenes de la campaña publicitaria de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

Este año mantuvimos nuestro compromiso con los hogares que se dedican a la atención de los adultos mayores.

De gran relevancia fue la inauguración de las nuevas instalaciones del Hogar Luz y Vida del cual fuimos uno de los patrocinadores y al cual aportamos mensualmente para su funcionamiento.

Hogares Sustitutos

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$170,650	US$218,990
ONG ejecutoras	13	12
Programas	13	13

La desintegración familiar y otros problemas sociales inciden en que los hogares sustitutos tengan una población creciente, por lo cual continuamos apoyando a 12 hogares a nivel nacional.

Autogestión

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$44,664	US$58,957
ONG ejecutoras	2	2
Programas	2	2

Tenemos dos programas muy exitosos de autogestión que han logrado que familias de extrema pobreza gestionen sus ingresos y hayan mejorado la calidad de vida de su familia, a través de la capacitación.

- Familias emprendedoras:*
  - Inicio: 2006
  - Organización ejecutora: Casa Esperanza
  - 44 familias han establecido su micro empresa
  - 135 personas que se han referido a programas de capacitación para ingresar al mercado laboral desde el 2010.
- Talleres de Producción Artesanal
  - Inicio: 2008
  - Organización ejecutora: Asociación Pro Artesanas de Panamá
  - 41 artesanas** en Ñurum y Los Valles produciendo y comercializando sus productos. Total de artesanas capacitadas: 370.

La Fundación Sus Buenos Vecinos entrega donación a FundaCáncer.

*Fuente: visita e informe preparado por oficial de enlace de la Fundación Sus Buenos Vecinos.

*Fuente: Informe técnico de avance de Casa Esperanza.
** Fuente: Carta e informe de Asociación Pro Artesanas

Vivienda

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$84,000	US$74,463
ONG ejecutoras	2	3
Programas	2	3

Se fortaleció la alianza con Fundación Techo para que los voluntarios participaran en la construcción de 30 casas adicionales a las 15 construidas en el 2011. Adicionalmente, los apoyamos en sus actividades de recolección de fondos.

Con la Fundación Nuestra Señora del Camino se dotó de estufas libres de humo a 100 viviendas y de letrinas a 12 viviendas en la comarca Ngabe Buglé.*

Obras Sociales, Calamidades y Medio Ambiente

INDICADOR	2011	2012
Inversión	US$207,789	US$277,896
ONG ejecutoras	31	36
Programas	35	40

Nuestra presencia en muchos proyectos puntuales y aportes a asociaciones, clubes cívicos y ONG se da para atender casos o situaciones puntuales que son detectadas por estas, quienes toman un papel proactivo para beneficio del prójimo necesitado.

Lamentablemente, en el mes de noviembre las provincias de Panamá y Colón se vieron afectadas por inundaciones que afectaron a cientos de panameños, nos hicimos presente a través de la Cruz Roja de Panamá y de Colón.

La Fundación Sus Buenos Vecinos entrega donación a la Fundación Valórate.

La Fundación Sus Buenos Vecinos tiene una participación cada vez más proactiva en la comunidad y procura ser un vehículo de alianzas y comunicación entre las organizaciones que tienen objetivos comunes con el fin de buscar eficiencias que permitan maximizar los recursos y que estos lleguen directamente a más beneficiarios.

Es nuestro interés que el beneficiario logre la auto sostenibilidad y la propia gestión de sus recursos y para ello trabajamos con programas que tengan componentes que permitan el desarrollo humano.

Entrega de casa construida por Habitat para la Humanidad.

SU VOTO HACE LA DIFERENCIA

Este año celebramos 15 años de labor con la realización de Su Voto Hace la Diferencia para realzar el trabajo de las 150 ONG que, junto con nosotros, han concentrado sus esfuerzos en el desarrollo humano y en darles una oportunidad a los más necesitados de cubrir sus necesidades básicas y acceder a la educación para romper el círculo de la pobreza.

Este es un concurso en el cual los clientes de Banco General votan por las asociaciones de su preferencia y a las 29 más votadas se les otorgan donaciones extraordinarias. Estas donaciones van de US$5,000.00 hasta US$50,000. El total de premios asciende US$500,000.00.

A las organizaciones que no fueron beneficiadas con premios se les otorgó una donación extraordinaria de US$1,000.00 por su esfuerzo proselitista.

*Fuente: Informe de la Fundación Nuestra Señora del Camino.

GANADORES DE US$ 100,000
Casa Esperanza
Nutre Hogar

GANADORES DE US$ 50,000
FANLYC

GANADORES DE US$ 25,000

PANAMÁ
FundaCáncer
Fundación Casita de Mausi
Asociación Nacional contra el Cáncer (ANCEC)

INTERIOR
Fundación Pro Niños de Darién

GANADORES DE US$ 10,000

PANAMÁ
Asociación de Amigos y Voluntarias del Instituto Oncológico Nacional (ADAVION)
Asociación Panameña de Industrias de Buena Voluntad
Aldeas Infantiles SOS de Panamá
Asociación Pro Hogar Bolívar
Asociación de Amigas del Orfelinato San José de Malambo
Fundación Niños de Cristal de Panamá
Patronato Ciudad del Niño

INTERIOR
Albergue Pequeña Familia de María (Colón)
Fundación Carmen Conte Lombardo (Penonomé)
Hogares Crea de Chirú (Coclé)

GANADORES DE US$ 5,000

PANAMÁ
Fundación Pide un Deseo
Hogares Crea de Panamá
Comedor Divino Niño
Patronato del Hospital del Niño
Probidsida
Asociación de Padres y Amigos de Personas con Síndrome de Down
Fundación Operación Sonrisa de Panamá

INTERIOR
Asociación El Buen Samaritano (Colón)
Asilo Hogar Atlántico (Colón)
Rememi- Hijas de la Caridad San Vicente de Paúl – Sor Rosa Inés Jara (Colón)

Fotos del evento de clausura de Su Voto Hace la Diferencia.

KPMG

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

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Junta de Síndicos
Fundación Sus Buenos Vecinos

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Fundación Sus Buenos Vecinos (en adelante "la Fundación"), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2012, y los estados de actividades, cambios en los activos netos y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas que comprenden un resumen de políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La administración de la Fundación es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con la base de contabilidad descrita en la nota 2 de los estados financieros, y por el control interno que la administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores de importancia relativa en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgos, nosotros consideramos el control interno relevante para la preparación y presentación razonable por la entidad de los estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios contables utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión de auditoría.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2012, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con la base de contabilidad descrita en la nota 2 de los estados financieros.

KPMG

26 de febrero de 2013
Panamá, República de Panamá

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2012

(Cifras en Balboas)

	2012	2011
ACTIVOS		
Depósitos en bancos	5,397,507	5,334,677
Valores de inversión recibidos en donación	4,403,820	3,619,374
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	339,092	202,370
Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada	28	184
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
Total de activos	10,155,447	9,171,605
PASIVOS		
Otros pasivos	6,492	5,494
Total de pasivos	6,492	5,494
ACTIVOS NETOS	10,148,955	9,166,111

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 2012

(Cifras en Balboas)

	2012	2011
INGRESOS:		
Donaciones recibidas	4,509,422	4,284,625
Dividendos recibidos	160,262	282,000
Otros ingresos	315,000	196,344
Total de ingresos	4,984,684	4,762,969
EGRESOS:		
Donaciones otorgadas	3,965,295	3,344,066
Gastos generales y administrativos	36,545	21,708
Total de egresos	4,001,840	3,365,774
SUPERÁVIT DE LAS ACTIVIDADES	982,844	1,397,195

Véase el Informe de los Auditores Independientes sabre los estados financieros condensados.

APOYO A INICIATIVAS GLOBALES

© VikramRaghuvanshi / iStock

COMUNICACIÓN DE PROGRESO, PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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 en los derechos humanos.

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

En Banco General, llevamos a cabo nuestras operaciones en consonancia con el espíritu e intención de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. A través de políticas, presentes en nuestra Misión, Visión, Valores y Código de Ética y Conducta, nos aseguramos que nuestras operaciones se lleven a cabo de manera transparente e íntegra y se plasma claramente que no se tolera ningún tipo de discriminación, trabajo infantil, ni ningún otro tipo de abuso a los derechos humanos.

También, a través de la política de Conozca su Cliente, nos comprometemos a no ser cómplices en los abusos de los derechos humanos, otorgando financiamientos dentro del marco de la ley. De la misma manera a través del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) contamos con un mecanismo para detectar mejor riesgos sociales donde se podría abusar de los derechos humanos al momento de analizar una propuesta crediticia.

Contamos también con un Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial que vela por el cumplimiento de todas las políticas plasmadas en este Código, el cual es presidido por el presidente del banco y donde participan personas clave de la empresa.

IMPLEMENTACIÓN

En el 2012, dentro de algunas iniciativas enmarcadas en la promoción de la protección de los derechos humanos, participamos en el Comité Empresarial contra el VIH, educándonos sobre el tema y cómo manejarlo dentro de la empresa.

Como todos los años y como es regulatorio, 90% de nuestro personal recibió una capacitación formal en el tema de la prevención del fraude, el lavado de dinero, el narcotráfico y financiamiento del terrorismo, apoyando así la lucha contra estos crímenes que van de la mano con el abuso a los derechos humanos.

De la misma manera, a través de nuestra inversión de $3.9 millones en la comunidad, apoyamos diferentes iniciativas de 176 ONG que velan por la protección de los derechos humanos más básicos como lo son el derecho a la educación, a la salud y al trabajo digno. Nuestro trabajo proactivo con los más necesitados nos compromete aún más con este tema.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En diversas secciones de nuestro Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados en el tema de derechos humanos. Podemos destacar las secciones de Gobernanza y Ética, Prácticas Laborales, Clientes, Prácticas Justas de Operación y Desarrollo de la Comunidad. Ver páginas 12-15, 16-21, 22-24, 25-27.

Indicadores relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8. Ver detalle en páginas 69 y 70.

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 reconoce que sus colaboradores son parte integral del éxito de la organización y por ello considera que el respeto, el trato justo y equitativo son las bases de sus relaciones laborales. En el Código de Ética y Conducta de Banco General se plasman las políticas referentes a las relaciones laborales, incluyendo la no tolerancia a ningún tipo de discriminación.

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 espacios y oportunidades a los colaboradores para expresar sus preocupaciones, necesidades e ideas respecto a la organización, con respeto y libertad. Esto se hace a través desayunos con el Presidente y el Gerente General del banco, una encuesta de clima organizacional anónima que se realiza cada dos años y una política de puertas abiertas para expresar inquietudes.

Como meta, para el 2013, revisaremos y actualizaremos el Código de Ética y Conducta del banco para incluir más detalles sobre las políticas que guían la relación laboral entre la empresa y los colaboradores.

IMPLEMENTACIÓN

En el 2012, como parte de nuestro compromiso de erradicar el trabajo infantil en nuestro país, continuamos apoyando con recursos económicos y voluntarios a Casa Esperanza, ONG panameña que se dedica a luchar contra el trabajo infantil a través de programas integrales y sostenibles.

Aunado a esto, nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) nos permite detectar más fácilmente si hay algún riesgo social conectado con el trabajo infantil o forzoso y asegurarnos que no estamos siendo cómplices a través del financiamiento. En el 2012, también se creó Bienestar Personal, un área del banco dedicada exclusivamente a promover la salud desde el enfoque de la prevención entre nuestros colaboradores.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección de Prácticas Laborales del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver páginas 16-21.

Indicadores relevantes del GRI: LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, HR1, HR2, HR3, HR5, SO5. Ver detalle en las páginas 69 y 70.

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, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Como está plasmado en nuestro Código de Ética y Conducta, Banco General respalda todas aquellas acciones que buscan el uso racional de los recursos naturales ya que comprendemos que son limitados y que el desarrollo se debe dar de forma sostenible. Por esta razón, respaldamos diferentes iniciativas tanto internas como externas que promueven la conservación del medio ambiente.

Muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente es la creación en el 2010 del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) que vela porque nuestras decisiones crediticias consideren factores de riesgo ambiental y social. Este sistema ya forma parte integral de la cultura de negocios del banco y nos acerca más a la llamada banca sostenible. De la misma manera y como parte de nuestro compromiso, participamos activamente como miembros del UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) aprendiendo con las mejores prácticas sostenibles de la banca de nuestra región y compartiendo nuestras experiencias.

En el 2012 también nos convertimos en miembros del Panama Green Building Council ya que queremos aprender más sobre la construcción sostenible. Con el apoyo de esta organización se hizo el trabajo necesario para optar por la certificación LEED para tres sucursales que inauguraremos en 2013.

Para el próximo año, continuaremos desarrollando las iniciativas ya existentes y seguiremos promoviendo la cultura del consumo responsable dentro de la empresa a través del ahorro energético, el reciclaje y la educación ambiental.

IMPLEMENTACIÓN

Realizamos diversas iniciativas en el tema de medio ambiente, entre las cuales podemos destacar la participación en un programa piloto de una herramienta de medición de huella de carbono, el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Esta herramienta internacional se utiliza para entender, contabilizar y manejar los gases de invernadero que se emiten a través de las operaciones de una empresa.

De igual manera, nos convertimos en la primera empresa panameña en desechar correctamente lámparas y bombillos fluorescentes de bajo consumo junto a la Misión Mercurio Cero, contribuyendo a la reducción de la contaminación de ríos y mares.

Continuamos también con nuestro amplio programa de consumo responsable que incluye el reciclaje de diversos materiales e inversión en equipos para mejorar la eficiencia en el consumo energético.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección de Medio Ambiente del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver Páginas 28-33.

Indicadores relevantes del GRI: EC2, EN18, EN26, EN30, SO5. Ver detalle en Pág. 66, 68 y 71.

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

El compromiso de Banco General de luchar contra la corrupción en todas sus formas se plasma claramente en nuestro Código de Ética y Conducta, en el cual se detallan políticas específicas en temas de conflicto de interés, uso de información privilegiada, entrega y recibo de regalos, relación con las autoridades públicas, entre otros. Banco General reconoce que se debe luchar contra la corrupción proactivamente y por ello todos los colaboradores del banco reciben una capacitación del contenido de este Código.

De igual forma contamos con una política de puertas abiertas para la denuncia de actos de corrupción, así como una política de no represalias y un buzón de correo del Comité de Ética donde se pueden hacer preguntas y sugerencias sobre estos temas.

Entre los objetivos trazados para el 2013 se puede destacar la revisión y actualización de nuestro Código de Ética y Conducta, donde incluiremos más temas que fortalezcan nuestras políticas contra la corrupción.

IMPLEMENTACIÓN

En el 2012, para refrescar el contenido del Código de Ética y Conducta entre nuestro personal, realizamos la campaña interna "Yo Soy Ético", donde se repasaban diferentes secciones del Código semanalmente en la red interna del banco.

De igual forma, este año publicamos un Manual de Gobierno Corporativo en el cual se plasman el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente y con controles empresariales las relaciones y el comportamiento entre Junta Directiva, Accionistas, Clientes y otros Grupos de Interés. Este Manual está disponible para la comunidad en www.bgeneral.com, demostrando así nuestro compromiso con la transparencia.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Gobernanza y Ética del Informe Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados. Ver página 12-15.

Indicadores relevantes del GRI: SO2, SO3, SO5, SO5, SO6. Ver detalle en página 71.

@ Robyn Mackenzie / iStock

GUÍA DE INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

CONTENIDOS BÁSICOS / NIVEL DE APLICACIÓN DE MEMORIA	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el Perfil según la G3 (PRODUCTO)	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA	Los mismos requisitos que para el Nivel B	VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA
Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 (PRODUCTO)	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales (PRODUCTO)	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el Indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento Sectorial

G3.1 ÍNDICE DE CONTENIDO - GRI NIVEL DE APLICACIÓN C+

PARTE I: CONTENIDO DE PERFIL

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente (Pág. 3)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
2.PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en el reporte.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Empresa (Pág. 8)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la Empresa (Pág. 9)
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Perfil de la Empresa (Pág. 9)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Perfil de la Empresa (Pág. 9)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil de la Empresa (Pág. 9)
3. PARAMETROS DEL REPORTE		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.6	Cobertura del reporte (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de reporte de GRI.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos,filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Sobre este Informe (Pág. 7)
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Se reexpresó la manera de contabilizar el peso del papel para medir el reciclaje del mismo, por un error en memorias anteriores que ya fue corregido (Pág. 32)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo cambios significativos
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	índice (Pág, 1); Tabla GRI (Pág.64)
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	"Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. "	Gobernanza y Ética (Pág. 13); Manual de Gobierno Corporativo (www.bgeneral.com)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente de la Junta Directiva de Banco General no ocupa un cargo ejecutivo. Gobernanza y Ética (Pág. 13)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	De los 13 miembros de la Junta Directiva, uno es independiente y 10 no son ejecutivos. Gobernanza y Ética (Pág. 13)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobernanza y Ética (Pág.14)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Sobre este Informe (Pág. 7)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Sobre este Informe (Pág. 7)

PART III: INDICADORES DE DESEMPEÑO

ECONÓMICO		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
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.	Perfil de la Empresa (Págs. 8 y 9). En este indicador se incluye a Profuturo.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No disponible
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No disponible
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Banco General no recibió ayudas financieras significativas de gobiernos (Pág. 27); Memoria Anual 2012 (www.bgeneral.com)
PRESENCIA DE MERCADO		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo. Prácticas Laborales (Pág. 18)
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo. Prácticas Justas de Operación (Pág.26)
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	No disponible
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
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.	Fundación Sus Buenos Vecinos (Págs.47 y 52)
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No disponible
AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No aplica

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No disponible
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No disponible
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	No disponible
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Medio Ambiente (Pág. 31). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2014
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 .	No disponible
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No disponible
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	No disponible
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica
BIODIVERSIDAD		
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.	Ninguna de nuestras instalaciones están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad. Medio ambiente (Pág. 33)
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.	No aplica
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
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.	No aplica
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No disponible
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No disponible
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Medio Ambiente (Pág. 30). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2014
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Medio Ambiente (Pág. 30). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2014
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
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
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
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo. Medio Ambiente (Págs. 29 y 30).
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
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No recibimos multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. Medio Ambiente (Pág. 33)
TRANSPORTE		
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 disponible
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No disponible
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo. Prácticas Laborales (Pág. 17 y 18)
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Prácticas Laborales (Pág. 18). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2013
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Todos los empleados de Banco General trabajan jornada completa, por lo que los beneficios sociales son iguales para todos. Prácticas laborales (Pág. 16)
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No disponible
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No aplica
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No aplica
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
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.	No disponible

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	No disponible
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 .	Prácticas Laborales (Pág. 19). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2014
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No aplica
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo. Prácticas Laborales (Pág. 21)
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.	Prácticas Laborales (Pág. 21)
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Prácticas Laborales (Pág. 18). Este indicador ha sido parcialmente reportado ya que no es parte de nuestro sistema de recolección de data, pero se espera reportar en el informe del 2013
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No disponible
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No disponible
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No disponible
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No disponible
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.	Prácticas Laborales (Pág. 21)
NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No disponible
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No disponible
EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No aplica

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
TRABAJOS FORZADOS		
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No aplica
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
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 aplica
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica
EVALUACIÓN		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Ninguna operación ha sido objeto de revisión o evaluación de impactos en materia de derechos humanos. Prácticas justas de operación (Pág. 27)
MEDIDAS CORRECTIVAS		
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No se han reportado quejas relacionadas a los derechos humanos. Prácticas justas de operación (Pág. 27)
SOCIAL: SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No disponible
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No disponible
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No disponible
CORRUPCIÓN		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No disponible
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No disponible
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No disponible
POLÍTICA PÚBLICA		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Banco General no realiza actividades de "lobbying". Prácticas justas de operación (Pág. 27)
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo. Banco General no realizó aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. Prácticas justas de operación (Pág. 27)
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo. No hubo ninguna acción por causas relaciondas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. Relación con los clientes (Pág. 24).
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Completo. No hubo saciones o multas significativas derivadas del incumplimiento de la ley o regulaciones. Relación con los clientes (Pág. 24)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
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
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
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
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.	No disponible
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.	No aplica
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo. Relación con los clientes (Pág. 22)
COMUNICACIONES DE MARKETING		
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.	Relación con los clientes (Pág. 22 y 23); Código de Etica y Conducta (www.bgeneral.com)
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo. No hubo incidentes. Relación con los clientes (Pág. 24)
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo. No hubo reclamaciones fundamentadas en relación con respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. Relación con los clientes (Pág. 24)
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo. Relación con los clientes (Pág. 24)

KPMG

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

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

Carta de Verificación

A los lectores de este Informe

Introducción

Hemos sido requeridos por la Vice Presidencia Ejecutiva y Gerencia General de Banco General S.A. (en lo sucesivo Banco General), para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2012, contenida en su Informe Social 2012 (en adelante el Informe). Donde dicha elaboración es responsabilidad del área de Responsabilidad Social y Comunicación de Banco General; y la decisión acerca de los asuntos que trata es responsabilidad del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial.

En cuanto a la información financiera incluida en dicho Informe, nuestra labor se ha limitado a comprobar que proviene de las cuentas anuales de Banco General, que han sido auditadas por un equipo independiente de KPMG.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por Banco General en la consecución de un desempeño sostenible y socialmente responsable. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar el mencionado Informe al comprobar la aplicación de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3.1 (GRI G3.1). Lo antes mencionado de acuerdo al nivel de declaración de la empresa, declaración de control de nivel de aplicación de GRI y un nivel de aseguramiento limitado conforme a la norma ISAE 3000.

Nuestra revisión consideró:

- Que los datos cuantitativos reportados surjan de fuentes fiables.
- Que la información de carácter cualitativo que figura en el mismo se encuentre adecuadamente soportada por documentación interna o de terceros.
- La aplicación de la Guía de GRI G3.1 para el nivel de aplicación C+.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma International Standard for Assurance Engagements (ISAE 3000), desarrollada por la International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones, esta norma requiere que:

- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Expertos Contables (IFAC) para asegurar su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se utilice una conclusión limitada al trabajo realizado.

En nuestra revisión se han seguido los Principios y Criterios de verificación de la información que incluyen la evaluación de la naturaleza y alcance de cumplimiento, así como la fiabilidad de la información específica incluida en el Informe. Asimismo se siguió la Guía GRI G3.1 por ser la utilizada por Banco General y cuyo entendimiento y aplicación se encuentra descrito en el apartado denominado "Sobre este Informe"

Trabajo realizado

a) Verificación de datos cuantitativos y otra información de carácter cualitativa contenida en el Informe

Hemos revisado la información cuantitativa y cualitativa del Informe de Sostenibilidad 2012 de Banco General, de acuerdo con el alcance descrito, y con base en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables que proveen la información incluida en el Informe.
- Identificación de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos.
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece.
- Revisión de la consolidación de datos realizada a nivel corporativo mediante muestreos y recálculos.
- Revisión del soporte de la información cualitativa, buscando que el mismo esté razonablemente sustentado por documentos internos o de terceros.
- Revisión por muestreo de la información generada por la organización y presentada a nivel consolidado y/o por país, en aspectos y datos considerados materiales por parte de Banco General. El detalle de países donde Banco General tiene presencia, y en consecuencia aportaron información para el desarrollo del Informe, son los siguientes:
  - Costa Rica, Guatemala, México, El Salvador y Colombia.

b) Revisión del alineamiento de los Principios y Criterios para la definición del contenido del Informe y su alcance según la Guía GRI G3.1

Se han revisado documentalmente los Principios y Criterios utilizados para definir los contenidos del Informe, de conformidad con el alcance descrito. Donde dicho contenido consideró las necesidades planteadas por sus grupos de interés.

Los Criterios de presentación de la citada información en cuanto a alcance, incluyendo las eventuales limitaciones al mismo, importancia, métodos de integración y agregación de los datos de Banco General, se hallan descritos de manera general en el apartado "Sobre este Informe" y de manera particular en los diferentes capítulos dedicados a la presentación de la información no financiera.

Conclusiones

Con base en los trabajos descritos anteriormente, y el alcance específico de nuestra revisión conforme lo expresa la presente carta, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recopilados en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

Adicionalmente, se sugiere a Banco General considerar las observaciones señaladas en el Informe de Oportunidades de Mejora, para la elaboración de posteriores Informes Sociales. Dentro de las principales recomendaciones se encuentran:

- Alinear alcance definido/revelado del informe al total de datos que integren el mismo. Se observó que la información financiera consolida cifras de entes legales excluidos del alcance. Aunque las variaciones son inmateriales frente a valores consolidados, conceptualmente puede generar confusión e inquietud al lector.
- Enriquecer la información presentada de la Fundación "Sus Buenos Vecinos" en cuanto a su relación con Banco General. Es clara la labor altruista y valiosa realizada por la Fundación; sin embargo, no es totalmente clara la relación legal que existe entre las dos organizaciones.
- Sustituir y/o enriquecer los Estados Financieros de la Fundación con mayor detalle de sus objetivos, metas, acciones y logros. De manera que la información cualitativa mejore el entendimiento del lector.
- Institucionalizar y mejorar los procesos de generación de información relativa a Sustentabilidad, tomando en cuenta los estándares, fuentes de información y responsables de gestión. Esto para Banco General y sus subsidiarias incluidas en el reporte.

KPMG

4 de abril de 2013
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

EDICIÓN
Fundación Sus Buenos Vecinos
Mercadeo

DISEÑO E ILUSTRACIONES
Kiosco Creativo

FOTOGRAFÍAS
Tito Herrera
Istock

IMPRESIÓN
Impresiones Rojo

FECHA DE EDICIÓN
Marzo, 2013

ESTE INFORME SERÁ DIVULGADO EN LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- **Informe social impreso: 1,000 ejemplares**
- **Sitio web de Banco General, S.A. : www.bgeneral.com**

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

Este informe social también se encuentra disponible en el sitio web del pacto global: www.unglobalcompact.org, como parte de nuestro compromiso por ser empresa firmante.

Con este informe social, Banco General cumple 10 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

INFORME SOCIAL

2012

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