



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Banco General
sus buenos vecinos



I. Mensaje del Presidente



II. Sobre este Informe



III. Un vistazo al 2013



IV. Perfil de la organización



V. Ejes de acción

- a. Gobernanza
- b. Nuestra gente
- c. Relación con los clientes
- d. Prácticas justas de operación
- e. Medio ambiente
- f. Desarrollo de la comunidad



VI. Fundación Sus Buenos Vecinos



VII. Comunicación de Progreso, Pacto Global de las Naciones Unidas



VIII. Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative

Índice



Mensaje del PRESIDENTE

El 2013 ha sido un año de logros, en el que nuestros resultados financieros han ido de la mano con nuestros esfuerzos de responsabilidad social. Crecimos a buen ritmo y a la vez añadimos valor para nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, siempre creando un impacto positivo en nuestra sociedad.



El Sr. Federico Humbert junto a un grupo de estudiantes del programa Becas de Excelencia.

Nuestra prioridad, como siempre, es llevar a cabo nuestro negocio con los más altos estándares éticos, gestionando de manera apropiada los riesgos y siguiendo buenas prácticas de gobierno corporativo para asegurar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo y fortalecer nuestra imagen corporativa.

Este 2013, cumplimos con la meta de revisar y actualizar nuestro Código de Ética y Conducta y a partir del 2014 todos nuestros colaboradores recibirán una capacitación obligatoria anual a través de una plataforma digital sobre el contenido del Código y los temas más importantes contenidos en él.

Este año, además, tuvimos la oportunidad de realizar un estudio de materialidad que nos permitió conocer qué temas de sostenibilidad son más relevantes para el banco. Pudimos encontrar áreas de oportunidad en el tema de políticas y gestión ambiental así como en la gestión de RSE, por lo que hemos desarrollado un plan estratégico a mediano plazo que nos permitirá seguir avanzando y medir nuestra gestión.

Panamá continúa creciendo económicamente, pero seguimos enfrentando retos de desigualdad social y como una de las empresas panameñas más grandes, asumimos la responsabilidad de apoyar desde nuestra trinchera para ayudar a resolver algunos de estos problemas. Esto lo hacemos a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General. La visión de la fundación es ayudar a los más necesitados con un enfoque de desarrollo social sostenible a largo plazo.

Como todos los años, desde que nos convertimos en la primera empresa panameña en firmarlo en el 2001, 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.

Nuestro reto más grande es seguir incorporando prácticas de sostenibilidad a la parte nuclear de nuestro negocio, el otorgamiento de créditos. Sabemos que aún hay oportunidades y seguiremos avanzando para colocarnos al nivel que la industria lo requiera. Para nosotros, nuestra gestión socialmente responsable es parte integral de nuestro negocio y de quienes somos, por lo que vemos con optimismo el futuro.

Federico Humbert
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA





Este Informe de Responsabilidad Social contiene información de los procesos y programas de Responsabilidad Social de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en el 2013 y metas propuestas para los próximos años. El contenido y la estructura de este informe se basan en los ejes de acción definidos por nuestra organización para fortalecer nuestra gestión 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 completar este informe nos hemos basado en los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas del cual somos firmantes, las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y en el Global Reporting Initiative (GRI).

Alcance del Informe

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en el 2013.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2013 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 donde el banco tiene operaciones.

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

Este 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.

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





UN *vistazo* AL 2013



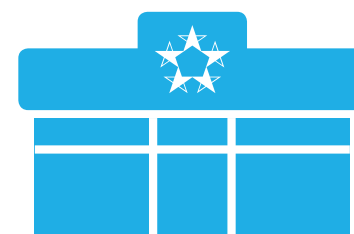
Los Vecinos en Acción de Banco General lograron realizar actividades de voluntariado.

192

79

de nuestros colaboradores
lograron perder juntos

1,801 LIBRAS,
mejorando su
salud y estado
físico.

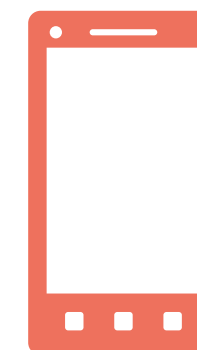


Certificamos **2** nuevas
sucursales **LEED® nivel Gold**

Nuestros voluntarios donaron **74** pintas de sangre al Banco de Sangre del Instituto Oncológico Nacional.



Revisamos y actualizamos nuestro
Código de Ética y Conducta.



Lanzamos al mercado
BANCA MÓVIL,
ofreciendo a nuestros
clientes la facilidad de
acceder a sus cuentas
y hacer transferencias
desde su teléfono
inteligente o tableta.



NOMBRE

Banco General, S.A. y subsidiarias

PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Banca Personal: Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos de Auto, Préstamos Prendarios, Leasing, Banca en Línea Personal, Cajeros Automáticos, Seguros, Banca Móvil, BG Regalos, BG Express, Sobregiros, otros servicios.

Banca Empresarial: Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, 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, Seguros, otros servicios.

Banca Patrimonial: Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, Fondos Mutuos, otros servicios.

Fondos de Pensiones y Cesantías: Fondos de Jubilación Privada, Club de Ahorro Futurín, MultiFondos, Fondo de Cesantía, Plan Contributivo.

ESTRUCTURA

Banco General, S.A.

Subsidiarias:

- BG Valores, S.A.
- General de Seguros, S.A.
- Overseas Capital Markets, Inc. y subsidiarias
- Banco General (Costa Rica), S.A.
- Finanzas Generales
- BG Investment Co., Inc. y subsidiarias
- ProFuturo, Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, S.A.

BANCO GENERAL Panamá, 63 sucursales.

OFICINAS REGIONALES Banco General Costa Rica, 7 sucursales.

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

FORMA JURÍDICA Banco General es un banco privado de capital panameño. Sus subsidiarias ofrecen servicios relacionados que incluyen seguros y fondos de pensiones,

entre otros. La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General y subsidiarias, S.A. 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 (60.28%) y más de 400 accionistas registrados (39.63%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

MERCADOS SERVIDOS

GEOGRÁFICAMENTE: Panamá, Costa Rica, México, Guatemala, El Salvador y Colombia.



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

DIMENSIONES DE LA EMPRESA

| INDICADOR | 2013 |
|---|----------------|
| NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS PERMANENTES | 3,858 |
| NÚMERO TOTAL DE CLIENTES | 667,937 |
| UTILIDAD NETA | 272,576,505 |
| TOTAL DE ACTIVOS | 11,815,686,927 |
| PATRIMONIO | 1,401,097,831 |
| CAPITALIZACIÓN TOTAL DIVIDIDO EN TÉRMINOS DE DEUDA Y PATRIMONIO | 11.86% |
| CANTIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES | 43 |

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN 2013

- Banco General, que controlaba el 79% de las acciones de ProFuturo, adquirió el 21% de las acciones faltantes, lo que hace ahora a ProFuturo una subsidiaria 100% de Banco General.
- Banco General inauguró tres sucursales en Panamá y Banco General Costa Rica inauguró una nueva sucursal en Costa Rica.

- Se lanzó un nuevo servicio, Banca Móvil, en febrero de 2013, que permite a los clientes bajar una aplicación en sus teléfonos y dispositivos móviles para utilizar Banca en Línea a través de esa vía.
- Se lanzó un nuevo servicio de corresponsal no bancario llamado BG Express, que permite a los clientes hacer ciertas transacciones bancarias directamente en comercios afiliados a este servicio.

PRINCIPIOS O COMPROMISOS A LOS QUE ESTÁ ADHERIDO BANCO GENERAL

- Empresa firmante del Pacto Global de la Naciones Unidas
- Empresa firmante del Pacto Ético Empresarial de Panamá
- Miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

ASOCIACIONES Y GREMIOS A LOS QUE PERTENECE BANCO GENERAL, S.A.

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes y Raíces
- Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa
- Asociación de Usuarios Zona Libre de Colón
- Cámara Americana de Comercio de Panamá (PanAmcham)
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá
- Cámara Panameña de la Construcción
- Consejo Nacional de Promotores de Vivienda

DESEMPEÑO ECONÓMICO

| INDICADOR | 2013 |
|--|-------------|
| VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO | 692,253,527 |
| INGRESOS | 692,253,527 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | 573,976,025 |
| COSTOS DE OPERACIÓN | 72,039,399 |
| SALARIOS Y BENEFICIOS PARA COLABORADORES | 124,099,839 |
| PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL | 334,379,780 |
| PAGOS A GOBIERNOS (POR PAÍS) | |
| PANAMÁ | 38,892,066 |
| COSTA RICA | 738,485 |
| INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD | 3,826,456 |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO | 118,277,502 |
| UTILIDAD NETA | 272,576,505 |

- Para información financiera completa, puede referirse a la Memoria Financiera de Empresa General de Inversiones, disponible en www.bgeneral.com





**DESARROLLO DE
LA COMUNIDAD**



GOBERNANZA

MEDIO AMBIENTE



NUESTRA GENTE



EJES DE ACCIÓN

**PRÁCTICAS JUSTAS
DE OPERACIÓN**



**RELACIÓN CON
LOS CLIENTES**





GOBERNANZA



En Banco General, la gobernanza se visualiza como la manera de tomar decisiones dentro de la organización y estos procesos - formales o informales - son ya parte fundamental e integral de la manera de gestionar el negocio.

Nuestra cultura organizacional, que se vive y se promueve desde el liderazgo, está basada en valores claramente definidos y en prácticas diarias que nutren un ambiente donde se practica la responsabilidad social empresarial. Para promover y monitorear el cumplimiento de esta visión, está el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial compuesto por personal clave de la empresa representando diferentes áreas de la organización.

Nuestra visión, misión, valores y el contenido de nuestro Código de Ética y Conducta, resumen esta manera de hacer negocios.

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

MISIÓN:

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



VALORES: Integridad, confidencialidad, solvencia moral, respeto, honestidad, transparencia y solidaridad.

En el 2013 se creó un Comité especial para realizar una revisión y actualización de nuestro **Código de Ética y Conducta**, que se había redactado originalmente en el 2008. El re-lanzamiento del nuevo Código a todas las áreas de la organización se realizará a partir de enero de 2014 y ya está publicado en nuestro sitio www.bgeneral.com. Además se desarrolló un módulo de capacitación a través de una plataforma digital (*e-learning*) sobre el Código que deberá ser tomado por todos los colaboradores una vez al año, según mandato del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial. Esta capacitación es un resumen de los temas más importantes tratados en el Código y nos ayudará a mantener fresco y actualizado el tema de la ética y las conductas deseables en la organización.

Aunado a esto, a partir de enero 2014 se introducirá un servicio de línea ética anónima que nos proveerá un tercero, para que los colaboradores puedan denunciar cualquier falta al Código de Ética y Conducta con la tranquilidad que dicha denuncia es anónima. Se hará una campaña de sensibilización interna para comunicar y educar a todo el personal sobre el uso correcto de la línea. De esta manera, reforzamos nuestra gestión interna de ética dando otro canal a los colaboradores para denunciar.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés o stakeholders son aquellos que son impactados por la influencia del banco y que, a su vez, impactan las operaciones del banco. Nuestros grupos de interés fueron definidos en el 2008 como parte de un ejercicio para tal fin, que se llevó a cabo por los miembros del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, en el que participan ejecutivos de diferentes áreas de la organización. Para definirlos se tomó en cuenta qué grupos eran los que más directamente impactaba el banco por la naturaleza de sus operaciones y se definieron seis grandes grupos:



Compromiso y diálogo con nuestros Grupos de Interés

COLABORADORES

Para incluir a los colaboradores y conocer sus expectativas e intereses, realizamos periódicamente una Encuesta de Clima Organizacional, de forma anónima.

La última encuesta se realizó este 2013, en la semana del 25 al 29 de noviembre y contó con la participación del 89% del personal (la anterior se había realizado en el 2010). Resumimos la participación del personal:

| INDICADOR | 2010 | 2013 |
|------------------------|-------|--------|
| TOTAL DE COLABORADORES | 3,261 | 3,810* |
| ENCUESTAS COMPLETADAS | 2,772 | 3,346 |
| TASA DE RESPUESTA | 85% | 87% |

*Participaron los colaboradores que ingresaron a la organización hasta el 30 de octubre de 2013.

Los resultados de dicha encuesta serán analizados por un Comité especial del área de Capital Humano y basados en ellos, se desarrollará un plan a nivel organizacional y a nivel de cada departamento para atender las necesidades encontradas. En el 2014 reportaremos las iniciativas tomadas basadas en los resultados de la encuesta.

Aunado a esto, el Presidente de la Junta Directiva realiza desayunos semanales con grupos de colaboradores de diferentes áreas y jerarquías de la organización. En estos desayunos se abre el compás para escucharlos y se registran de manera sistematizada para darle seguimiento a cualquier inquietud. En dichas reuniones están presentes siempre una ejecutiva de Capital Humano y una de Responsabilidad Social para asegurarlo. Los resultados de dichos conversatorios se pueden resumir de la siguiente manera:

| INDICADOR | 2012* | 2013 |
|----------------------------------|-------|------|
| DESAYUNOS CON EL PRESIDENTE | 39 | 23 |
| COLABORADORES PARTICIPANTES | 409 | 218 |
| DESAYUNOS CON EL GERENTE GENERAL | 10 | 7 |
| COLABORADORES PARTICIPANTES | 106 | 62 |

*Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.

Las conversaciones de dichos desayunos arrojaron una percepción de gran satisfacción a nivel de todo el personal. Las inquietudes que más sobresalieron en el desayuno estuvieron relacionados con temas de: dudas sobre la cobertura del seguro médico privado, por lo que el banco está trabajando en cambios de la información en la intranet para mostrarlo más claramente; continuación de estudios superiores, por lo que la organización está evaluando cuáles son las posibilidades para dar más apoyo en esta área; tema de la falta de estacionamientos en algunos edificios, tema que el banco también está evaluando caso por caso para ver qué alternativas se pueden ofrecer.

El banco refuerza además la política de puertas abiertas en la que todo colaborador tiene derecho a expresar sus inquietudes.

ACCIONISTAS

Banco General cuenta con una política de puertas abiertas para sus 977 accionistas, que son atendidos todos los días del año en la Oficina de Atención a Accionistas, disponibles para ellos en las oficinas corporativas. El banco cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atenderlos ya que sus inquietudes y preguntas son siempre bienvenidas en esta oficina.



Aunado a esto, reciben una comunicación formal trimestralmente de parte del Presidente de la Junta Directiva con información sobre la empresa, así como la Memoria Anual y este Informe de Responsabilidad Social. Los resultados de Banco General se presentan anualmente en dos Juntas Generales de Accionistas. La Junta General de Accionistas de Empresa General de Inversiones, empresa tenedora del 61% de Grupo Financiero BG, a su vez tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. se realizó el 20 de marzo de 2013; la Junta de Accionistas de Grupo Financiero BG se realizó el 21 de marzo de 2013.

CLIENTES

Escuchar a nuestros clientes es una prioridad para Banco General y por ello contamos con diversos canales de comunicación para que nuestros clientes puedan contactarnos.

Estos incluyen:

- Buzones de sugerencias en las sucursales. Cabe destacar que todas las sugerencias son recibidas y evaluadas en el área de Servicio al Cliente.
- Buzón en nuestro web www.bgeneral.com
- Departamento de Atención a Clientes (por teléfono)
- Atención a Clientes a través del chat
- Área de atención a reclamos
- Redes sociales (Twitter: @bgeneralpromos y Facebook/ bgeneral)
- Encuestas personales afuera de sucursales

PROVEEDORES

La relación con nuestros más de 1,500 proveedores está basada en principios de buena fe y ética. Las políticas que guían nuestra relación con ellos están plasmadas en nuestro Código de Ética y Conducta y nuestra gerencia de compras está siempre en contacto con ellos, ya sea por teléfono, correo electrónico o realizando visitas en persona a sus empresas. Muchos de nuestros proveedores son también clientes nuestros por lo que conocemos sus empresas, reputación y solvencia moral a fondo.

ENTIDADES REGULADORES

El departamento de Cumplimiento y Seguridad Corporativa, junto con el área de Asesoría Legal, trabajan de la mano para garantizar una relación abierta con los reguladores y de estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones que se van actualizando.

En nuestro Código de Ética y Conducta se detalla claramente que nuestra relación con los reguladores debe estar basada en principios de buena fe, transparencia y colaboración, siempre a través de las personas que han sido designadas para este fin.

COMUNIDAD

Nuestra relación con la comunidad se desarrolla a través de 164 ONG que apoyamos, quienes nos visitan regularmente. Personal de la Fundación Sus Buenos Vecinos también visita las comunidades y como parte del protocolo de asignación de recursos, se realiza un informe detallado del trabajo de estas ONG.

De la misma manera, estamos en contacto con la comunidad a través de canales informales, llamadas, correos electrónicos y citas en las que discutimos con personas expertas en diferentes temas sociales sobre las necesidades que tienen nuestra comunidad y nuestro país.

Gracias a esta relación directa, Banco General ha podido conocer que la necesidad más grande de la comunidad está en los temas educativos, por lo que la inversión en este rubro ha aumentado en los últimos años.

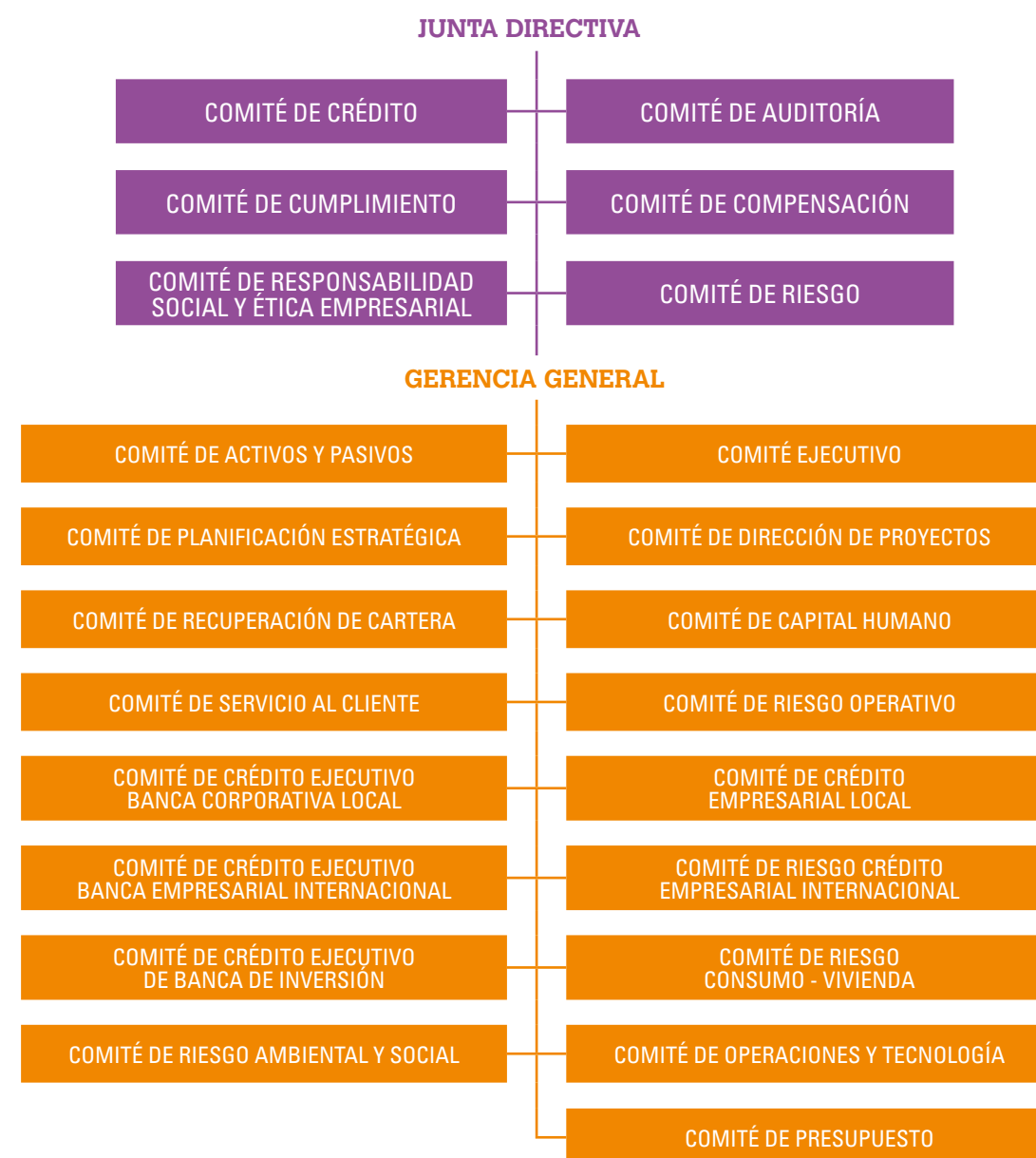


Gobierno Corporativo

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo son fundamentales para fortalecer la administración del banco ya que lo vemos como el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente la relación y comportamiento entre la Junta Directiva, los accionistas, los clientes y otros grupos de interés. En nuestro **Manual de Gobierno Corporativo**, publicado en el 2012 y disponible para la comunidad en www.bgeneral.com, se detallan las responsabilidades de cada grupo, los diferentes comités que existen, quiénes lo componen y las responsabilidades de cada uno en la toma de decisiones.

Entre los logros alcanzados en prácticas de buen gobierno corporativo podemos destacar la adición a la Junta Directiva de una Directora Independiente, que además de promover las decisiones independientes nos ayuda a ampliar la diversidad de género en la composición de la Junta Directiva. Podemos destacar también que somos benefactores del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá, una organización sin fines de lucro que busca promover las buenas prácticas a nivel de país.

Nuestra estructura de **Gobierno Corporativo** está compuesta de la siguiente manera:



GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO LEGAL

Banco General cuenta con un departamento de Cumplimiento y Seguridad Corporativa cuyo objetivo es 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 de terrorismo. Esta área está muy bien estructurada, lo que nos permitió en el 2013



cumplir con las normas legales nacionales e internacionales exigidas y ser un referente en la plaza bancaria nacional e internacional. Desde esta área además se ve la seguridad física, así como la seguridad de la información, el control del fraude, entre otros. El departamento de Cumplimiento y Seguridad Corporativa se estructura de la siguiente manera:



El departamento de Cumplimiento y Seguridad Corporativa pone mucho énfasis en la capacitación constante del personal en temas de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, en cumplimiento de las normas bancarias. En 2013, se implementó un módulo de *e-learning* para esta capacitación:

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|
| COLABORADORES CAPACITADOS | 2,872 | 3,553 |
| PORCENTAJE DE COLABORADORES CAPACITADOS | 79% | 92% |

Es importante destacar, que nuestra área de Seguridad también capacita al personal de seguridad sub-contratado por el banco para que conozcan a fondo los protocolos de seguridad internos.

| INDICADOR | 2013 |
|------------------------------|-------|
| COLABORADORES CAPACITADOS | 43 |
| HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN | 107.5 |

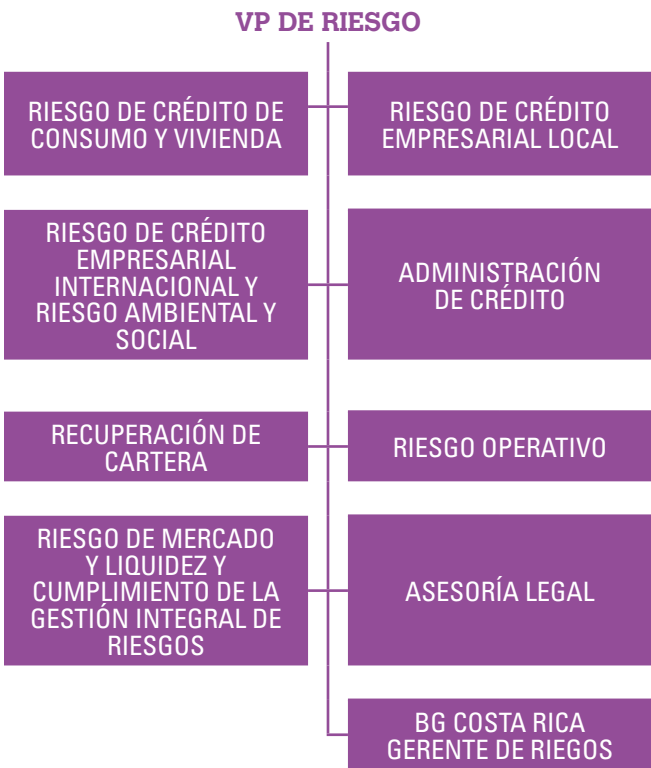
*Este indicador se comenzó a medir en 2013.

GESTIÓN DE RIESGOS

Banco General cuenta con un sistema de gestión integral de riesgos que se basa en un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de la gestión integral de riesgos; sustentada en la documentación apropiada de la mismas y registros generados en el proceso; personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir los roles de responsabilidad; recursos necesarios para llevar a cabo la labor; y herramientas y tecnologías de información acorde con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.

La Vicepresidencia de Riesgo supervisa la labor del área de riesgo que ve diversos tipos de riesgos y que cuenta con manuales detallados de procedimientos, responsabilidades

y roles. El Manual de Gestión Integral de Riesgos recoge la manera como Banco General identifica, mide, da seguimiento, controla, mitiga e informa a las áreas operativas de los diferentes tipos de riesgo a los que se encuentran expuestos. La Vicepresidencia de Riesgo se estructura de la siguiente manera:



CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Banco General, pendiente de garantizar la seguridad de sus colaboradores y clientes y dar continuidad a sus operaciones, inició en el año 2010 el programa de continuidad de negocios con el objetivo de responder a cualquier evento que pueda poner en riesgo vidas humanas, procesos y activos de la organización.

Los desastres e incidentes no avisan, siempre están presentes. Sin embargo, Banco General hace la diferencia con el grado de preparación que ha alcanzado para afrontarlos. Además, se ha hecho énfasis en la capacitación a todos los colaboradores en temas de continuidad de negocios, manejo de crisis y brigada de emergencia.

| INDICADOR | 2013* |
|---|-------|
| NÚMERO DE PROCESOS CON PLANES DE CONTINGENCIA | 16 |
| PORCENTAJE DE PROCESOS CRÍTICOS CON PLANES DE CONTINGENCIA | 58% |
| NÚMERO DE CAPACITACIONES PRESENCIALES EN PLANES DE CONTINGENCIA | 30 |
| COLABORADORES CAPACITADOS EN PERSONA | 659 |
| COLABORADORES CAPACITADOS POR E-LEARNING | 1,791 |

*Este indicador se comenzó a medir en 2013

Gracias a la preparación que ha adquirido el Banco se activaron y gestionaron exitosamente las contingencias que permitieron continuar con las operaciones en 8 eventos que afectaron los procesos del Banco, entre los que podemos mencionar fallas de aplicaciones, fallas eléctricas, manifestaciones y desalojos.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En 2013, Banco General contrató los servicios de consultoría de KPMG para realizar un estudio de materialidad y *benchmark* de responsabilidad social empresarial, con el objetivo de encontrar los temas de sostenibilidad que son más relevantes para la organización e identificar aquellos temas que actualmente no forman parte de nuestra estrategia y representan un área de oportunidad.

En el análisis se identificaron los aspectos económicos, sociales y ambientales que son relevantes tanto de manera intrínseca como por la relevancia de dichos conceptos para distintos grupos de interés. Cabe destacar que como todas las subsidiarias de Banco General operan dentro de la industria de banca, finanzas, seguros y manejo de pensiones, todos muy similares, los aspectos materiales aplican a todas las subsidiarias.

En el estudio de materialidad, se encontraron como temas urgentes los siguientes:

- Operaciones
- Gestión de relaciones con clientes
- Desarrollo de productos y servicios
- Corrupción, soborno, transparencia
- Ética e integridad
- Prácticas laborales
- Gestión de riesgos
- Gestión de RSE

- Relación con los grupos de interés
- Gestión de la marca
- Desarrollo de Capital Humano
- Impactos en comunidades/inclusión financiera
- Gestión de los recursos hídricos
- Derechos Humanos

Aunado a esto, encontramos que, aunque no son urgentes, hay temas que están maduros en la industria financiera y que por tal motivo, podrían representar un área de oportunidad para el banco:

- Gestión de residuos
- Atracción y retención de talentos
- Eficiencia energética
- Materiales

Tomando esto en consideración, Banco General desarrolló un plan estratégico a tres años de RSE para alcanzar metas propuestas a corto y mediano plazo. Este plan se basó en los temas más relevantes encontrados en el estudio.

Entre los temas más importantes a destacar, Banco General encontró que se debe gestionar mejor la labor de responsabilidad social, manteniendo metas y objetivos con indicadores; mejorar la gestión ambiental ya que hay área de oportunidad en el tema de eco-eficiencia, gestión de recursos hídricos, cambio climático, entre otros; y seguir trabajando en temas que son materiales para la industria como la anti-corrupción y la ética e integridad. Estas áreas de oportunidad se ven reflejadas en los objetivos estratégicos del nuevo plan.

Para el contenido de este Informe, hemos tomado en cuenta los aspectos materiales surgidos en este estudio que consideró el contexto global de sostenibilidad y las expectativas de diferentes prescriptores así como la materialidad en nuestra industria, nuestra abierta conversación con los grupos de interés y por supuesto, un sentido de que el material está completo y enmarcado dentro de un periodo específico.





NUESTRA GENTE



SUCURSAL DE CLAYTON, NOV. 2013



SUCURSAL VÍA ESPAÑA, NOV. 2013

Banco General es uno de los mayores empleadores en Panamá; más de 3,800 familias panameñas trabajan junto a la empresa y aportan en buena medida al crecimiento de la economía en nuestro país. Sabemos que nuestros colaboradores y el clima laboral dentro de la organización son clave para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la misma. Por tal motivo uno de nuestros grupos de interés más importante son ellos.

Aunque la organización no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promueven el derecho de negociación colectiva, 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.

Los valores y políticas que guían la relación con nuestros colaboradores están plasmados en nuestro Código de Ética y Conducta -disponible en www.bgeneral.com- que aplica para todos los colaboradores de Banco General y sus subsidiarias. De estas políticas se puede resumir que la equidad y el trato justo son la base de nuestras relaciones laborales.

Indicadores de Capital Humano

| INDICADOR | | 2012* | 2013 |
|------------------------------------|--|-------|-------|
| TOTAL DE COLABORADORES | | 3,644 | 3,881 |
| MUJERES | | 69% | 68% |
| HOMBRES | | 31% | 32% |
| COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO | PERMANENTE | 3,623 | 3,858 |
| | TEMPORAL | 21 | 23 |
| COLABORADORES POR REGIÓN | PANAMÁ | 3,518 | 3,741 |
| | MUJERES | 70% | 69% |
| | HOMBRES | 30% | 31% |
| | COSTA RICA | 101 | 117 |
| | MUJERES | 54% | 55% |
| | HOMBRES | 46% | 45% |
| | REGIÓN (MÉXICO, GUATEMALA, EL SALVADOR Y COLOMBIA) | 25 | 23 |
| | MUJERES | 44% | 43% |
| | HOMBRES | 56% | 57% |
| | EJECUTIVOS | 95 | 98 |
| COLABORADORES POR CARGO** | MUJERES | 53% | 51% |
| | HOMBRES | 47% | 49% |
| | GERENCIALES | 259 | 274 |
| | MUJERES | 76% | 76% |
| | HOMBRES | 24% | 24% |
| | MANDOS MEDIOS | 600 | 651 |
| | MUJERES | 68% | 69% |
| | HOMBRES | 32% | 31% |
| | ESPECIALISTAS | 394 | 432 |
| | MUJERES | 76% | 75% |
| | HOMBRES | 24% | 25% |
| | ADMINISTRATIVOS | 2,296 | 2,426 |
| | MUJERES | 68% | 67% |
| | HOMBRES | 32% | 33% |

*Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.
**Clasificación basada en la tabla de niveles de Banco General y Subsidiarias.



Indicadores de nuevas contrataciones y rotación

Para Banco General es importante tener un índice de rotación saludable y tener una fuerza laboral diversificada, donde las nuevas generaciones compartan con las de más experiencia, para mantener un balance dentro de la organización.



| INDICADOR | | 2012* | 2013 |
|---------------------------------|------------|-------|------|
| TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES* | | 628 | 586 |
| POR GÉNERO | MUJERES | 65% | 64% |
| | HOMBRES | 35% | 36% |
| POR EDAD | 18-30 AÑOS | 486 | 450 |
| | 31-50 AÑOS | 138 | 135 |
| | 51 O MÁS | 4 | 1 |
| POR REGIÓN | PANAMÁ | 593 | 548 |
| | COSTA RICA | 30 | 34 |
| | REGIÓN | 5 | 4 |

*Personal permanente de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región
**Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.



| INDICADOR | | 2012* | 2013 |
|--------------------|------------|--------|-------|
| ÍNDICE DE ROTACIÓN | | 10.74% | 9.10% |
| POR GÉNERO | MUJERES | 6.65% | 6.27% |
| | HOMBRES | 4.09% | 2.83% |
| POR EDAD | 18-30 AÑOS | 5.16% | 4.87% |
| | 31-50 AÑOS | 5.22% | 3.91% |
| | 51 O MÁS | 0.36% | 0.31% |
| POR REGIÓN | PANAMÁ | 10.10% | 8.48% |
| | COSTA RICA | 0.47% | 0.47% |
| | REGIÓN | 0.17% | 0.16% |

*Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.

Indicadores de remuneración y equidad de género

La remuneración justa y equidad de género en la remuneración sigue siendo un pilar importante en la visión de capital humano de Banco General, como está plasmado en nuestro Código de Ética.

| INDICADOR | | 2012 | 2013 |
|--|--|-----------------------|------------|
| RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ* | SALARIO MÍNIMO PAGADO EN BANCO GENERAL Y SUBSIDIARIAS** | US\$ 525 ¹ | US\$ 525 |
| | SALARIO MÍNIMO PAGADO EN PANAMÁ*** | US\$ 470 | US\$ 470 |
| % PAGADO POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL | | 11.70% | 11.70% |
| RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS | SALARIO MENSUAL PROMEDIO MASCULINO – CARGOS EJECUTIVOS Y GERENCIAL | US\$ 6,282 | US\$ 6,434 |
| | SALARIO MENSUAL PROMEDIO FEMENINO – CARGOS EJECUTIVO Y GERENCIAL | US\$ 4,390 | US\$ 4,611 |
| VARIACIÓN MENSUAL | | 43.10% | 39.54% |
| RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS | SALARIO MENSUAL PROMEDIO MASCULINO – CARGOS MANDO MEDIO Y ESPECIALISTA | US\$ 1,898 | US\$ 1,932 |
| | SALARIO MENSUAL PROMEDIO FEMENINO – CARGOS MANDOS MEDIO Y ESPECIALISTA | US\$ 1,687 | US\$ 1,723 |
| VARIACIÓN MENSUAL | | 12.50% | 12.13% |
| RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS | SALARIO MENSUAL PROMEDIO MASCULINO – CARGOS ADMINISTRATIVOS | US\$ 831 | US\$ 858 |
| | SALARIO MENSUAL PROMEDIO FEMENINO – CARGOS ADMINISTRATIVOS | US\$ 803 | US\$ 825 |
| VARIACIÓN MENSUAL | | 3.48% | 4% |

¹En este dato no se incluye ProFuturo.
*Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 97% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí
**El salario mínimo es igual para hombres y mujeres
***El salario mínimo de 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)

Salud, bienestar y calidad de vida

Nos preocupamos por la salud y el bienestar de nuestros colaboradores por lo que en 2012 se creó Bienestar Personal, un área dedicada a promocionar la salud física y emocional del personal para mejorar su calidad de vida y así la de nuestra sociedad.

En el 2013 continuamos con el Programa de Cuidado de la Salud en el cual se visitaron todas las áreas del banco para tomarles a los colaboradores la presión arterial.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|
| COLABORADORES ATENDIDOS | 2,783 | 2,806 |
| COLABORADORES CON PRESIÓN NORMAL | 85% | 89% |
| COLABORADORES CON PRESIÓN ALTA | 12% | 11% |
| COLABORADORES CON PRESIÓN BAJA | 3% | 0% |

Continuamos educando a todo nuestro personal en temas de salud física y emocional con la publicación de 30 cápsulas de salud en la red interna y la revista interna. Se incluyeron temas sobre salud cardiovascular, cáncer, nutrición sana, depresión, entre otros.

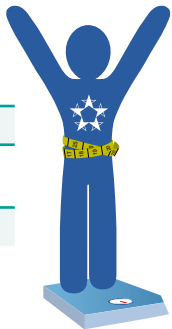
PROYECTO PIERDO PESO A MI MEDIDA

En los últimos años hemos visto un incremento en los índices de obesidad, presión alta y otras enfermedades crónicas en nuestro equipo, por lo que en 2013 se ejecutó un proyecto piloto denominado Pierdo Peso a mi Medida, en el que se le ofreció a 100 colaboradores la oportunidad de iniciar un programa intenso de pérdida de peso sin costo alguno, que incluía la guía de un nutricionista, ejercicios físicos grupales y guía emocional. Consideramos que el programa fue todo un éxito y tuvo un verdadero impacto en decenas de colaboradores cuya salud se estaba viendo comprometida por presentar sobre peso.

| INDICADOR | 2013* |
|--|-------|
| COLABORADORES PARTICIPANTES | 79 |
| COLABORADORES QUE PERDIERON MÁS DE 15 LIBRAS DE PESO | 52 |
| LIBRAS TOTALES PERDIDAS | 1,801 |

*El 2013 es el primer año que se realiza el proyecto

De igual manera promovemos la vida sana y el deporte, ofreciendo a nuestros colaboradores ligas deportivas gratuitas para ellos y sus hijos.





| INDICADOR | | 2012* | 2013 |
|--|-----------------|----------------|----------------|
| LIGAS INTERNAS (BOLA SUAVE, FÚTBOL, VOLEIBOL, BALONCESTO, BOLOS, BILLAR) | PARTICIPACIONES | 941 | 928 |
| | INVERSIÓN | US\$ 25,828.87 | US\$ 28,730.27 |
| LIGAS INTERBANCARIAS Y EXTERNAS | PARTICIPACIONES | 106 | 124 |
| | INVERSIÓN | US\$ 13,186.54 | US\$ 12,105.01 |
| LIGAS INFANTILES PARA HIJOS DE COLABORADORES | PARTICIPACIONES | 117 | 98 |
| | INVERSIÓN | US\$ 5,537.25 | US\$ 3,642.64 |
| PROGRAMA MEDIA MARATÓN | PARTICIPACIONES | 38 | 216 |
| | INVERSIÓN | US\$ 5,303.47 | US\$ 7,054.26 |

*Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.

Evaluación del desempeño

Reconocemos la importancia de ofrecer a nuestros colaboradores la debida retroalimentación, promoviendo así el mejoramiento continuo de su carrera profesional.

En el 2013 se hizo el proceso igual que todos los años, el cual culmina el 28 de febrero de 2014. Las cifras sobre el número y porcentajes evaluados se tendrán en el Informe del 2015. Reportamos aquí las cifras del 2012.

| INDICADOR | | 2012 |
|--|---------------------------------|-------|
| NÚMERO DE COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO | | 3,246 |
| NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS | | 3,042 |
| % DE LA POBLACIÓN EVALUADA | | 93.7% |
| PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS | CARGOS EJECUTIVOS Y GERENCIALES | 8.8% |
| | CARGOS MANDOS MEDIOS | 17.4% |
| | CARGOS ESPECIALISTAS | 11.3% |
| | CARGOS ADMINISTRATIVOS | 62.6% |
| | MASCULINO | 31.2% |
| | FEMENINO | 68.8% |

Motivación y reconocimientos

Reconocemos la lealtad, dedicación y trabajo de nuestros colaboradores a través de la celebración de sus años de servicio. De la misma manera, motivamos al personal a través de la escogencia de nuestro Empleado Distinguido del año –que en el 2013 fue Elvia de Quintero - resaltando los valores que se promueven en Banco General.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|-----------|-----------------|-----------------|
| INVERSIÓN | US\$ 100,884.10 | US\$ 101,665.20 |
| 10 AÑOS | 89 | 50 |
| 15 AÑOS | 80 | 137 |
| 20 AÑOS | 44 | 45 |
| 25 AÑOS | 29 | 10 |
| 30 AÑOS | 12 | 14 |
| 35 AÑOS | 4 | 3 |
| 40 AÑOS | - | 1 |
| 45 AÑOS | - | - |

Programa de Subsidio Alimenticio

Debido al aumento desmedido del costo de la canasta básica en Panamá, lugar más significativo de operación de Banco General, desde el 2008 se implementó el Programa de Subsidio Alimenticio, un sistema de vales de alimentación canjeables en diversos supermercados, restaurantes y farmacias del país. El vale consta de US\$100.00 mensuales, el cual se provee a todo el personal permanente de Banco General en Panamá de cargos administrativos y especialistas.

| INDICADOR | 2012* | 2013 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL DE COLABORADORES BENEFICIADOS | 2,509 | 2,665 |
| INVERSIÓN ANUAL | US\$ 2,752,937.25 | US\$ 3,344,470.50 |

*Las cifras se modificaron para incluir los datos de ProFuturo como subsidiaria de Banco General, S.A.

Formación y Desarrollo: Universidad Corporativa Banco General

La Universidad Corporativa Banco General es el pilar que garantiza la inversión más importante que realiza la organización en capacitar y apoyar el desarrollo profesional de sus colaboradores. La capacitación es brindada por personal interno y externo, ya que Banco General cuenta con alianzas estratégicas con escuelas tan prestigiosas como INCAE, Universidad de Louisville, IESA y Harvard Business School,





entre otros, que proveen material y herramientas educativas de la más alta calidad. En el 2013 la oferta académica incluyó nueve pilares temáticos:

- Desarrollo gerencial, que incluye temas de gerencia de riesgos, organización de reuniones efectivas, *coaching*, negociación, gestión del cambio, liderazgo a través de las generaciones y módulos básicos gerenciales.
- Desarrollo profesional, con temas de metodologías de procesos, programas de contabilidad y finanzas, completo programa de inglés como segundo idioma, redacción y ortografía y programas de ventas.
- Desarrollo personal, que incluye temas de relación de pareja, crianza de los hijos, autoestima y mejoramiento personal, salud emocional, entre otros.

- Servicio al cliente, con temas enfocados en mejorar las capacidades para brindar un servicio de excelencia.
- Herramientas tecnológicas, que incluye diversos programas de Microsoft en niveles básicos, intermedios y avanzados.
- Programas organizacionales incluidos los de inducción e integración.
- Programas recurrentes para capacidades específicas como cajeros, manejo de plataforma, operaciones.
- Programa "Siempre Listos" para mejorar las capacidades de ejecutivos de diferentes áreas con el objetivo de que puedan servir desde varios frentes de la organización en caso de ser necesario.
- Programas regulatorios de temas de cumplimiento y normas de seguridad y prevención.

INDICADOR

| | | 2012 | 2013 |
|---|---------------------------------|-----------------|-----------------|
| TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS | | 3,924 | 4,117 |
| TOTAL DE HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN | | 163,205.68 | 182,945.44 |
| TOTAL DE HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR | | 41.59 | 44.44 |
| PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR | CARGOS EJECUTIVOS Y GERENCIALES | 41.23 | 43.76 |
| | CARGOS MANDOS MEDIOS | 39.13 | 49.65 |
| | CARGOS ESPECIALISTAS | 55.27 | 54.21 |
| | CARGOS ADMINISTRATIVOS | 28.68 | 29.74 |
| | MASCULINO | 39.42 | 46.56 |
| | FEMENINO | 42.34 | 43.45 |
| INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN INTERNA | | US\$ 845,193.81 | US\$ 967,675.13 |
| INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN EXTERNA | | US\$ 470,701.61 | US\$ 444,924.24 |



Inclusión de personas con discapacidad

Reconocemos la importancia y la responsabilidad que tenemos de incluir a personas con discapacidad en nuestra fuerza laboral y por ello trabajamos constantemente para lograr nuestras metas y superar los retos que enfrentamos. En el 2013 participamos con otras tres empresas panameñas en una Mesa de Identificación de Oportunidades Laborales para Personas con Discapacidad, organizada por la red local del Pacto Global de las Naciones Unidas, Sumarse, desde la cual se redactó una Guía de Inclusión para la cual colaboramos. Dentro de este proceso el área de reclutamiento y selección de Banco General, junto a otras áreas de la organización, está haciendo grandes esfuerzos para promover la inclusión, contratar personal, sensibilizar y educar al resto del equipo sobre el tema.

INDICADOR

| | 2013* |
|-------------------------------------|-------|
| EJECUTIVOS CAPACITADOS EN INCLUSIÓN | 85 |
| HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN | 85 |

*El 2013 es el primer año que se realizan capacitaciones a ejecutivos.



Universidad
Corporativa
Banco General





RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Sabemos la gran responsabilidad que tenemos con nuestros más de 667,000 clientes, quienes confían en nosotros para hacer crecer su patrimonio y ofrecerles la mejor asesoría financiera, siempre ofreciéndoles un servicio de excelencia.

SERVICIO AL CLIENTE

El tema de servicio al cliente es prioridad en Banco General. El banco cuenta con un área dedicada específicamente a asegurarse que el servicio que brindamos sea excelente, en cada contacto con cada cliente. Contamos con una Visión de servicio y siete estándares que reforzamos continuamente dentro de la organización.

Para monitorear la calidad de servicio que ofrecemos, medimos periódicamente la satisfacción del cliente. En 2013, se realizaron cinco encuestas donde se midieron temas como satisfacción, rapidez, amabilidad, facilidad en la tramitación y conocimiento de productos y procesos de parte de los ejecutivos de servicio. Estas encuestas son realizadas por una empresa especializada en el tema y los resultados estadísticos son luego analizados por el área de servicio para mejorar lo que sea necesario.

INDICADOR

EXPERIENCIA GENERAL
EN BANCO GENERAL

2012

2013

4.5

4.6

Indicador de Experiencia General de la encuesta de Sucursales, realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013. El rango de cálculo es del 1 al 5, 1 siendo muy malo y 5 excelente.



Contamos también con un área dedicada a la promoción de una cultura de servicio dentro de la organización que maneja varios programas internos. Estos incluyen reconocimientos a los colaboradores destacados en servicio, recepción de ideas de los colaboradores para mejorar dicho servicio y reuniones semanales para reforzar los estándares de servicio. Además, en 2013 se realizó un evento masivo de promoción del servicio de excelencia al que asistieron 3,317 colaboradores de Banco General y subsidiarias.

Podemos destacar el gran énfasis que le pone la organización a la capacitación en servicio, a través de la Universidad Corporativa Banco General, ofreciendo programas, talleres y cursos extensivos para capacitar al personal.

De la misma manera, la organización ha puesto mucho énfasis en el servicio que se le ofrece a nuestros clientes empresariales, desarrollando relaciones bancarias centradas en el cliente y que se adapten a sus necesidades.



MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Las solicitudes y reclamos de clientes se manejan con mucha seriedad en Banco General, con metas concretas y procesos bien definidos. El objetivo es solucionar cada solicitud creada en el sistema en un promedio de cinco días hábiles.

Durante el año 2013, recibimos 259,727 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un incremento de 5% comparado con el año anterior. Cada solicitud y reclamo recibido es gestionado internamente para cumplir con las expectativas de los clientes; dicho proceso mantiene indicadores de gestión que nos permiten asegurarnos de esto:

- El 94% de los reclamos fueron procesados dentro de los acuerdos de servicio dispuestos y que generan un tiempo promedio de solución de 4 días hábiles. La solución del 95% de estos reclamos fue comunicada al cliente al día siguiente hábil de su procesamiento.
- El 92% de las solicitudes fueron procesadas dentro de los acuerdos de servicio dispuestos y que generan un tiempo promedio de solución de 3 días hábiles. La solución del 94% de estas solicitudes fue comunicada al cliente al día siguiente hábil de su procesamiento.

CASOS ELEVADOS A ENTIDADES REGULADORAS

De todas las solicitudes y reclamos hechos por clientes, solamente 33 fueron elevados a entidades reguladoras en 2013. De estas, se interpusieron 18 en la Superintendencia de Bancos y 15 en la ACODECO.

Las multas pagadas a la Superintendencia de Bancos y a la ACODECO ascendieron a B/.20,000.00 correspondiente a 1 queja y B/.1,350.00 correspondiente a 2 quejas, respectivamente (incluye casos elevados en años anteriores).

Comunicación y Mercadeo Responsable

Como lo indica nuestro Código de Ética y Conducta, toda la comunicación de Banco General hacia sus clientes es clara, precisa y veraz, asegurándonos de que nuestra publicidad esté orientada hacia el respeto por las buenas costumbres y el positivismo.



En 2013 lanzamos la campaña Vivimos los Valores, en todos los medios masivos de nuestro país, invitando a nuestros clientes y a toda la comunidad a practicar valores con acciones sencillas de su diario vivir. La campaña incluyó un comercial de televisión, radio, avisos de prensa y la repartición de calcomanías con mensajes positivos.

Aunado a esto, se publicaron una serie de 12 fascículos en el diario La Prensa dirigidos a niños, jóvenes y adultos resaltando valores como el respeto, la solidaridad y la cortesía.



INDICADOR

| | 2012* | 2013 |
|---------------------------|-------|------|
| COLEGIOS PARTICIPANTES | 1 | 2 |
| ESTUDIANTES PARTICIPANTES | 350 | 375 |
| VOLUNTARIOS PARTICIPANTES | 24 | 23 |

Inclusión Financiera

CORRESPONSAL NO BANCARIO

Como parte de su estrategia de negocios y para contribuir a hacer más accesible las transacciones bancarias para las poblaciones más alejadas, Banco General lanzó en 2013 un plan piloto del servicio de corresponsal no bancario llamado BG Express. El servicio BG Express tiene un impacto social directo en la comunidad, ya que promueve la inclusión financiera porque le permite a la persona utilizar servicios bancarios sin tener que llegar a una sucursal. Nuestras sucursales están todas en áreas urbanas, y los BG Express se pueden colocar en áreas rurales para darles acceso a las personas a hacer sus transacciones sin tener que viajar grandes distancias.

Además, puede tener un impacto para bancarizar a más personas que verán más de cerca – a través de vecinos y

conocidos – cómo los servicios bancarios facilitan la vida del cliente. Al ver esto, podrían sentirse más cómodos y motivarse a utilizar servicios bancarios. Una población con más acceso a la banca tiene más oportunidad de superación.

También le da al cliente horarios más flexibles, ya que el punto de venta está abierto hasta que el comercio cierre.

Las transacciones que se pueden realizar a través de BG Express son:

- Depósito de efectivo a sus cuentas corrientes/ahorros
- Retiro de efectivo de sus cuentas corrientes/ahorros
- Consulta de cuentas corrientes/ahorros y préstamos
- Transferencias entre cuentas propias del cliente
- Pagos a préstamos
- Pagos con débito a cuenta y en efectivo a empresas eléctricas, proveedores de televisión pagada y servicio de agua.

Los corresponsales no bancarios ya están presentes en más de 30 comercios y luego de esta etapa inicial se planea expandirle ordenadamente con metas a corto, mediano y largo plazo.

Educación Financiera

En el 2013, continuamos enfocándonos en la educación financiera, participando activamente en el programa de educación financiera de la Asociación Bancaria de Panamá, atendiendo dos colegios: el Instituto Justo Arosemena y el Instituto Técnico Don Bosco. El programa consiste en una serie de cinco charlas de una hora sobre diferentes temas del manejo de las finanzas personales dictadas a estudiantes de onceavo grado.





PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN



La conducta ética de nuestra organización con respecto a las transacciones con otras organizaciones es prioridad para Banco General. Por ello, contamos con un Código de Ética y Conducta, donde se expresan claramente las conductas permitidas y las que no, en estos temas. Allí se plasma en detalle nuestra política en cuanto al conflicto de interés, los temas de anti-corrupción y soborno, y las conductas justas de competencia.

Nuestra cadena de suministro

Banco General cuenta con más de 1,500 proveedores, una cadena de valor compuesta por pequeñas, medianas y grandes empresas que proveen todo tipo de servicios. Su operación impacta directamente nuestro negocio ya que dependemos de ellos para ofrecer productos y servicios de calidad en el tiempo estipulado. Nuestra operación los impacta a ellos ya que somos un cliente importante para su negocio.

Según nuestra política, establecida en el Código de Ética y Conducta, seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia, servicio y reciprocidad con el banco.

Aunque la evaluación de nuestros proveedores no incluye formalmente criterios sociales o ambientales, nuestra política nos da guías para mirar de cerca la solvencia moral de un proveedor antes de contratarlo, a través de referencias bancarias y profesionales.

Además, continuamos enviando cartas de compromiso en las cuales explicamos a los proveedores nuestras expectativas en temas de sostenibilidad. Estas cartas son firmadas por ellos y reposan en su archivo dentro del banco. Si se comprueba

alguna falta a nuestras expectativas, podríamos terminar la relación comercial con ellos.

| INDICADOR | 2013 |
|--|------|
| CARTAS ENVIADAS | 50 |
| NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES QUE HAN FIRMADO LA CARTA | 27 |

En el 2013, hicimos una modificación de nuestra política de proveeduría formalizando –como ya se venía haciendo- la intención de contratar proveedores locales siempre que sea posible. Esto nos permitirá apoyar incluso más a las empresas locales.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|--|-----------------|------------------|
| CANTIDAD DE PROVEEDORES | 1,510 | 1,554 |
| TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES LOCALES | US\$ 84,590,141 | US\$ 100,528,925 |
| TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES EXTRANJEROS | US\$ 12,631,660 | US\$ 13,303,555 |
| TOTAL DESEMBOLSADO EN PAGO A PROVEEDORES | US\$ 97,221,801 | US\$ 113,832,480 |

Además, el banco tiene una política de realizar los pagos a proveedores cada 15 días.



Apoyo a pequeños y medianos proveedores

En el 2013 tres proveedores -todos de pequeñas y medianas empresas- de Banco General que habían iniciado el año anterior un proceso de consultoría y asesoría para mejorar sus procesos, competitividad y responsabilidad social culminaron este exitoso programa denominado Proyecto Cadena de Valor Socialmente Responsable. A principios de 2013 otro proveedor se sumó al proyecto, que ha dado buenos resultados. A las empresas se les realiza un diagnóstico basado en indicadores de sostenibilidad y se les ofrece capacitación y planes personalizados para la mejora de procesos.

Participación en Política Pública y actividades políticas

Banco General pertenece y participa en el gremio bancario más importante y reconocido, la Asociación Bancaria de Panamá. Uno de nuestros altos ejecutivos ejerce como Tesorero de la Junta Directa y a través de este grupo participa para sugerir, asesorar y evaluar políticas públicas relacionadas a la industria bancaria.

En cuanto a actividades políticas, Banco General no realiza aportaciones de ningún tipo a partidos o candidatos políticos. Esta política informal, ha sido añadida formalmente al Código de Ética y Conducta actualizado que se publicará a principios de 2014. Para los colaboradores, se reconoce su derecho y deber de participar en actividades políticas, siempre fuera de las instalaciones de la organización y de horas de trabajo.



MEDIO AMBIENTE



Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS)

Por ser un tema directamente relacionado a nuestro negocio, desde el año 2009 Banco General implementó su Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS). El SGAS consiste en agregar un análisis sistemático de gestión de riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias. De esta manera se fortalece el proceso de evaluación y se pueden detectar potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes a los sectores, actividades o proyectos que financiamos, ya sean provenientes del área de Crédito Empresarial, Banca de Inversión, Banca Internacional o Crédito Hipotecario Residencial y como consecuencia, administrarlos. Este sistema ya es parte integral de nuestro negocio y cuenta con políticas claras de gestión, plasmadas en un Manual de Riesgos Ambientales y Sociales.

En los Informes de Responsabilidad Social de 2010, 2011 y 2012 explicamos a fondo cómo se gestiona el sistema, por lo que reportaremos en este Informe los avances del 2013:

Actualizamos nuestra Lista de Exclusión, definiendo mejor el alcance de cada uno de los puntos que la componen.

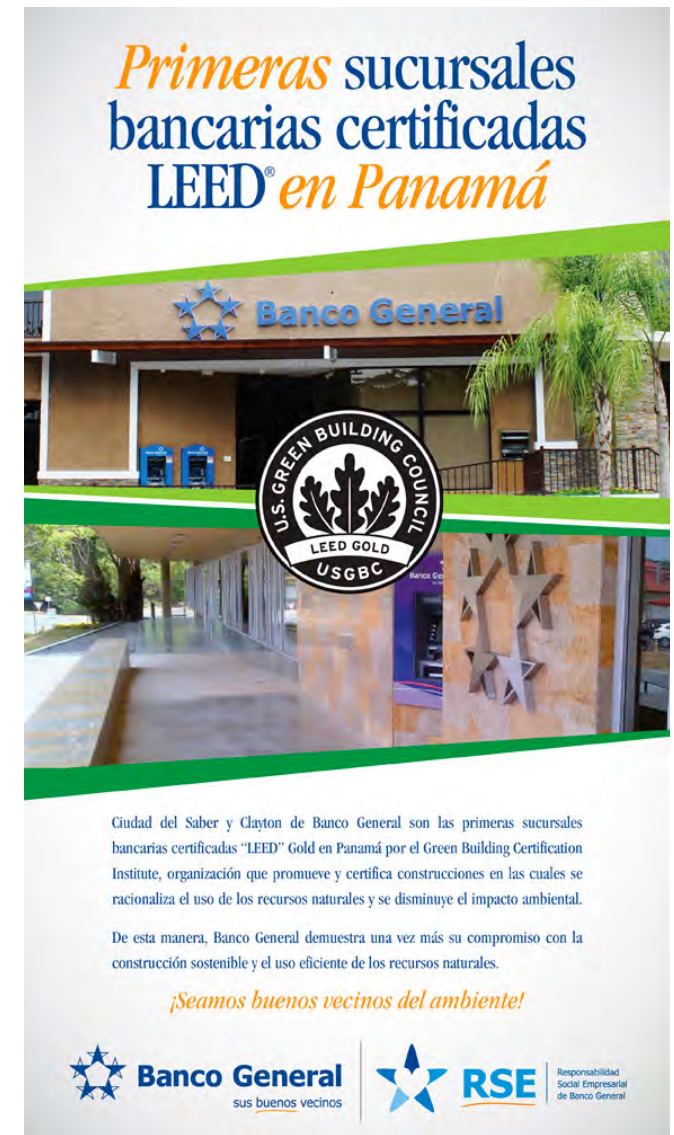
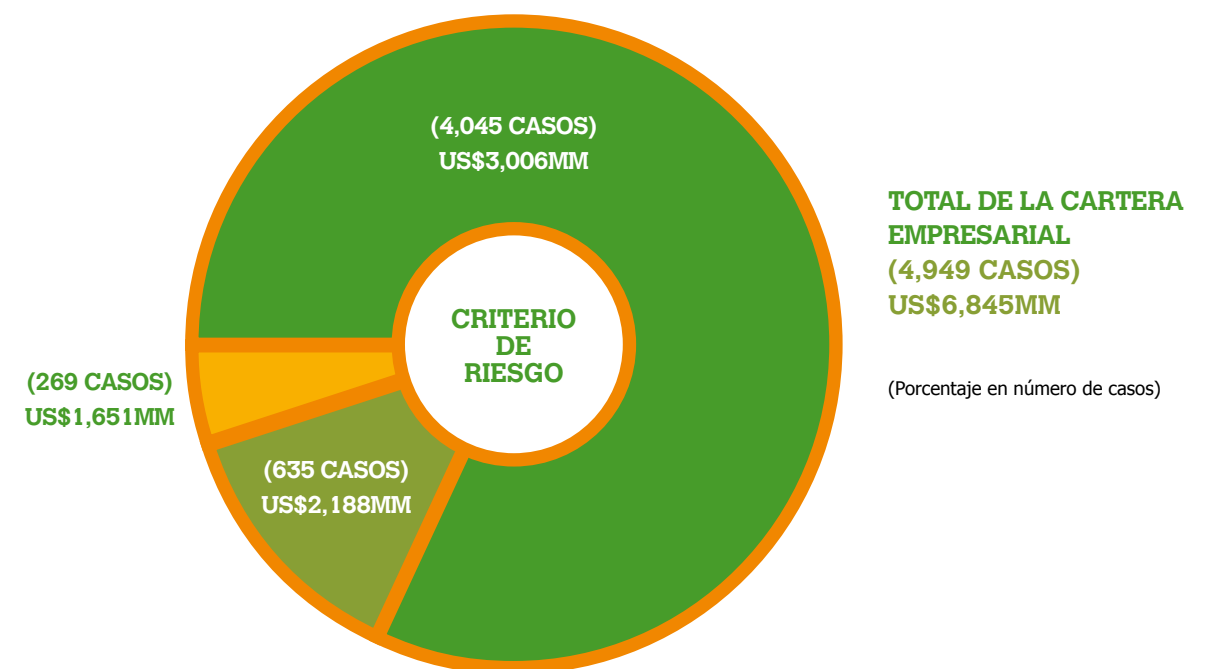
Verificamos e introducimos cambios para mejorar nuestras políticas y procesos SGAS, dentro de los cuales podemos destacar un ejercicio interno que nos ha permitido tener un mejor conocimiento de los potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes al sector agrícola, referente a los plaguicidas que no se deben utilizar o comercializar, tema incluido en nuestra Lista de Exclusión. Tomando como referencia los criterios de la OMS (Organización Mundial de la Salud), fortalecimos la reglamentación de nuestra lista de exclusión estableciendo que no financiaremos empresas que comercialicen con plaguicidas clasificados como de Clase Ia (extremadamente peligrosos) y Clase Ib (altamente peligrosos) por la OMS. Adicionalmente, si comercializan con plaguicidas Clase II (moderadamente peligrosos), sólo los financiaremos si cuentan con un Plan de Control y Manejo para atender los riesgos relacionados, y su efecto sobre las personas (comunidades vecinas, empleados y clientes).

También realizamos un estudio de Calidad de Aire de una instalación sensitiva del Banco, obteniendo resultados dentro de los niveles de referencia internacionales en todos los parámetros de medición para dicho estudio, teniendo en cuenta que Panamá es un país tropical y que la carga de hongos y esporas es superior a la que se puede obtener en otras latitudes. Estos resultados fueron avalados por personal idóneo en la rama de la Medicina y Salud Ocupacional.

En el área de hipotecas residenciales se ha capacitado a los miembros del equipo de trabajo para fortalecer su capacidad y entendimiento de los riesgos relacionados, y alinear su apoyo en el desarrollo del SGAS. Adicionalmente se han modificado las políticas y procesos internos, de esta manera, a partir del 2014, los proyectos nuevos deberán ser visitados por el área de Arquitectura e Ingeniería para luego pasar por la evaluación ambiental y social de la Unidad de Riesgo.

En el 2013, culminamos la consultoría sobre el Desarrollo de Productos Verdes que recibimos a través del apoyo del programa planetBanking del Banco Interamericano de Desarrollo. Dentro del marco de este desarrollo, se identificaron y están financiando catorce proyectos y/o empresas que apoyan el uso eficiente de los recursos naturales y la sostenibilidad. Adicionalmente, el marco de la consultoría nos permitió identificar tres potenciales productos, los cuales estaremos analizando y desarrollando, para poder incluirlos en nuestra gama de productos y servicios bancarios.

PRE-CATEGORIZACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL DE LA CARTERA EMPRESARIAL DE BG CON BASE EN LA ACTIVIDAD Y TAMAÑO DEL CLIENTE



CASOS EVALUADOS ENERO 2013-DICIEMBRE 2013

| SECTORES | MONTO APROBADO (MILES US\$) | PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERIODO | NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERIODO | PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERIODO (MILES US\$) | TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES |
|--------------|-----------------------------|---|---|---|--|
| CONSTRUCCIÓN | 889,952 | 25.90% | 80 | 11,124 | Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas |
| INDUSTRIA | (PANAMÁ) 1,255,132 | 36.50% | 365 | 3,438 | Molinería, Procesamiento y distribución de alimentos, Cemento, Comercio, Materiales de construcción, Papel, Productos plásticos, inmobiliario |
| | (REGIÓN) 614,259 | 17.90% | 122 | 5,035 | 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 | 505,300 | 14.70% | 13 | 38,869 | Generación y Distribución de electricidad |
| OTROS | 176,379 | 5.10% | 20 | 8,819 | Autopista, hospitales, hoteles, educación, financiero, televisión, seguros |
| TOTAL | 3,441,021 | 100% | 600 | | |



INDICADORES DE DESEMPEÑO

| RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL | ENE-13 | FEB-13 | MAR-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
|--|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------|
| Cumplimiento de Lista de Exclusión | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | Si |
| Incidentes de hallazgo de RAYs con más de 90 días desde su identificación, que no tengan un plan de acción aprobado por una instancia facultada de Comité de Crédito Ejecutivo o superior. | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO DEBEN HABER CASOS | Si |
| RIESGO REPUTACIONAL | ENE-13 | FEB-13 | MAR-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales | 0 CASOS | 0 CASOS | 0 CASOS | ≥ A 1 CASO | Si |
| RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL | ABR-13 | MAY-13 | JUN-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Cumplimiento de Lista de Exclusión | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | Si |
| Incidentes de hallazgo de RAYs con más de 90 días desde su identificación, que no tengan un plan de acción aprobado por una instancia facultada de Comité de Crédito Ejecutivo o superior. | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO DEBEN HABER CASOS | Si |
| RIESGO REPUTACIONAL | ABR-13 | MAY-13 | JUN-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales | 0 CASOS | 0 CASOS | 0 CASOS | ≥ A 1 CASO | Si |
| RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL | JUL-13 | AGO-13 | SEP-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Cumplimiento de Lista de Exclusión | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | Si |
| Incidentes de hallazgo de RAYs con más de 90 días desde su identificación, que no tengan un plan de acción aprobado por una instancia facultada de Comité de Crédito Ejecutivo o superior. | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO DEBEN HABER CASOS | Si |
| RIESGO REPUTACIONAL | JUL-13 | AGO-13 | SEP-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales | 0 CASOS | 0 CASOS | 0 CASOS | ≥ A 1 CASO | Si |
| RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL | OCT-13 | NOV-13 | DIC-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Cumplimiento de Lista de Exclusión | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | Si |
| Incidentes de hallazgo de RAYs con más de 90 días desde su identificación, que no tengan un plan de acción aprobado por una instancia facultada de Comité de Crédito Ejecutivo o superior. | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO DEBEN HABER CASOS | Si |
| RIESGO REPUTACIONAL | OCT-13 | NOV-13 | DIC-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales | 0 CASOS | 0 CASOS | 0 CASOS | ≥ A 1 CASO | Si |
| RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL | OCT-13 | NOV-13 | DIC-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Cumplimiento de Lista de Exclusión | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | CUMPLE 100% | Si |
| Incidentes de hallazgo de RAYs con más de 90 días desde su identificación, que no tengan un plan de acción aprobado por una instancia facultada de Comité de Crédito Ejecutivo o superior. | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO HAY CASOS | NO DEBEN HABER CASOS | Si |
| RIESGO REPUTACIONAL | OCT-13 | NOV-13 | DIC-13 | ÍNDICE | CUMPLE |
| Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales | 0 CASOS | 0 CASOS | 0 CASOS | ≥ A 1 CASO | Si |



Cambio Climático

Hemos calculado nuestra Huella de Carbono dentro de los niveles de Alcance 1 y Alcance 2, bajo los criterios internacionalmente reconocidos del GHG Protocol.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| TOTAL DE HUELLA DE CARBONO | 9,441.96 TON DE CO ₂ | 9,517.97 TON DE CO ₂ |

Como el ejercicio lo hicimos durante el 2013, comenzaremos en 2014 a mitigar esta huella y a estudiar nuestra estrategia para hacerlo. Del cálculo de la huella de carbono, pudimos concluir que nuestro mayor impacto se da a través del consumo eléctrico por lo que en el 2014 enfocaremos nuestros esfuerzos para reducir este consumo.

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|--------------------------|----------------|----------------|
| CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL | 13,928,335 KVA | 14,516,848 KVA |

Aunado a esto, no encendemos nuestros letreros en las noches para ahorrar energía, excepto el de Casa Matriz que se apaga a las 10:00 p.m.

Eco-eficiencia

En el 2103, inauguramos dos sucursales que fueron certificadas LEED® nivel Gold, las sucursales Clayton y Ciudad del Saber. De esta manera, estamos contribuyendo a ser más eficientes en la prestación de nuestros servicios. Cabe destacar que estas son las primeras sucursales bancarias con esta certificación en Panamá.

Gestión de Residuos

PAPEL

En el 2013, continuamos con nuestro programa de reciclaje para gestionar nuestros residuos, con especial atención al papel ya que es el material que más utiliza nuestra organización. El papel es recopilado en cada área y edificio del banco y luego es entregado a una empresa de reciclaje con certificación.

En las cifras se percibe una baja en el porcentaje de papel reciclado con respecto al año anterior, esto se debe a que en el 2012 en algunos meses se contabilizó papel del área de Archivos y otros desechos extraordinarios. Este año hemos separado estas dos áreas. Además, reducimos nuestro uso de papel ya que compramos menos, a pesar de crecer como organización.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|-------------------|---------------|-----------------|
| TOTAL COMPRADO* | 172,100 LBS. | 170,890 LBS. |
| TOTAL RECICLADO | 53,154 LBS. | 27, 101.30 LBS. |
| % RECICLADO | 31% | 16% |
| FONDOS RECAUDADOS | US\$ 6,509.55 | US\$ 417.72 |



Aunado a esto, se ejecutó un programa especial para reciclar papel que se desechó del área de Archivos junto a la empresa Red Ecológica. De esta manera, desechamos correctamente esta gran cantidad de papel que era propiedad del banco.

| | |
|-------------------|---------------|
| TOTAL RECICLADO | 54, 213 LBS. |
| FONDOS RECAUDADOS | US\$ 4,732.84 |

MATERIAL ELECTRÓNICO

Banco General debe desechar material electrónico por su condición deteriorada o desactualización. Para que dicho

material no termine en los vertederos, el banco realiza una venta especial para sus colaboradores y el sobrante lo entrega a la empresa Renuevo Panamá, quien procesa dicho material. Es difícil contabilizar la compra y desecho del material electrónico, sin embargo sí medimos las libras que son desechadas.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|--|---------------|---------------|
| TOTAL DE LIBRAS DE MATERIAL ELECTRÓNICO RECICLADAS | 4,865.50 LBS. | 5,473.50 LBS. |

BATERÍAS Y FOCOS FLUORESCENTES: DESECHO CORRECTO DEL MERCURIO

Junto a la Alianza Contaminación Cero, desechamos correctamente baterías y lámparas y bombillos fluorescentes, que contienen mercurio, un contaminante para el ambiente y la salud humana. En 2013, entregamos a la empresa Ecologic, representante de la Alianza Contaminación Cero, 286 libras de baterías y 3,527 unidades de lámparas agotadas.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|--|------------|----------|
| TOTAL DE LIBRAS DE MERCURIO DESECHADOS CORRECTAMENTE | 11.24 LBS. | 14 LBS.* |

*Este es un aproximado calculado por la Alianza Contaminación Cero.

OTROS MATERIALES

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|------------------|------------|-------------|
| PLÁSTICO | 1,627 LBS. | 3, 849 LBS. |
| ALUMINIO | 252 LBS. | 84 LBS. |
| BOLSAS PLÁSTICAS | 413 LBS. | 1,361 LBS. |
| CARTÓN | 2,314 LBS. | 13,282 LBS. |

Promoción y educación ambiental

Sabemos la importancia que tiene sensibilizar a nuestra comunidad sobre cómo desechar correctamente los residuos, por lo que patrocinamos seis de las Ferias Yo Reciclo, las cuales se realizan mensualmente en diferentes puntos de la ciudad donde las personas pueden ir a dejar su basura para su posterior reciclaje.

Adicional al patrocinio de las ferias, se apoyó con voluntariado a 8 Ferias Yo Reciclo en el año.



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



Participamos en el desarrollo de la comunidad a través de diferentes iniciativas:

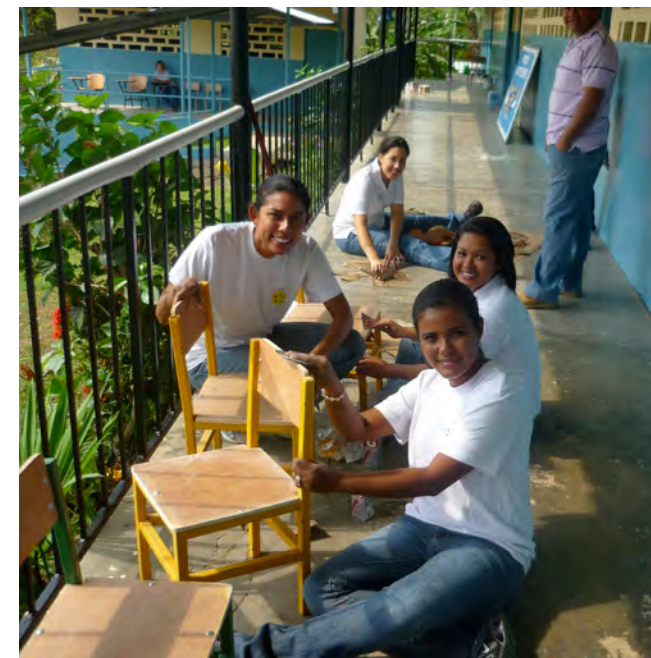
- **Premio a los Valores Humanos y Morales:** otorgamos estos premios desde 1985 para reforzar en nuestra juventud principios morales y modelar la conducta que los distinguirá como personas y ciudadanos de bien. Se entrega el premio a estudiantes graduandos de colegios privados y públicos de todo el país que se destacaron por llevar una vida estudiantil basada en valores. En 2013, se entregó este reconocimiento a 132 estudiantes de 66 colegios, quienes recibieron una Cuenta de Ahorros de \$100.00 de Banco General.
- **Participación y patrocinio en Semana de la Ética:** organizada por la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa y la red local de Pacto Global, Sumarse, la Semana de la Ética tuvo como objetivo promover la institucionalización de la ética en las organizaciones.
- **Colocación de alcancías:** tomando en cuenta la labor que hacen muchas ONG en Panamá por la comunidad, Banco General permite colocar alcancías en todas sus sucursales alrededor del país para ayudar a estas ONG a recaudar fondos. En 2013 se colocaron alcancías de 15 asociaciones, ayudándolas a recaudar importantes fondos.
- **Venta de cafés en sucursales:** todo lo recaudado de la venta de cafés especiales en nuestras sucursales es donado anualmente a una ONG. En 2013, donamos \$19,523.92 a la Asociación Pro Hogar Bolívar, fondos que fueron recaudados en el periodo entre agosto 2012 y diciembre 2013.
- **Promoción del Ahorro en la Niñez - Club de Ahorro Futurín:** la subsidiaria de Banco General, ProFuturo, ha hecho especial énfasis en la promoción del ahorro en la



niñez, como una forma de inculcar este valor desde una temprana edad y colaborar con una educación hacia los niños que redunde en beneficios en su futuro y el futuro de la sociedad panameña. Así, ProFuturo crea el Club de Ahorro Futurín, con un programa orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro de una manera divertida. Con la afiliación al Club de Ahorro Futurín, el niño recibe un kit con:

- Una alcancía Futurín que le enseña al niño el valor del ahorro. Cada vez que el niño lleva la alcancía llena a ProFuturo, recibe un premio como incentivo, además de una nueva alcancía para continuar en el proceso del ahorro.
- Un formulario de afiliación infantil, que le permite al niño expresarse indicándonos sus datos y gustos en general.
- Una pieza de rompecabezas, que promueve en el niño el valor de la constancia, pues con cada alcancía llena, recibe la siguiente pieza y al completar el rompecabezas, obtiene un premio mayor.
- Una tarjeta de membresía, que identifica al niño como parte del club y le permite obtener descuentos y beneficios en distintos comercios aliados.
- Una bitácora o Estado de Cuenta, que educa al niño con enseñanzas éticas y morales al tiempo que le muestra cómo crecen sus ahorros mes a mes.

Una iniciativa importante en el 2013 fue la realización de la Gira Futurín, que este año llevó el mensaje a través de un



cómic donde los niños de una manera divertida e interactiva aprendieron las diferentes acciones para ahorrar y cuidar el planeta. De igual forma se le entregó a cada niño un DVD con la versión del comic.

Se visitaron 21 escuelas de la ciudad capital en la cual llegamos a 5,209 niños con edades entre 4 y 8 años, que cursaban desde maternal hasta tercer grado de primaria.



Programa de Voluntariado Corporativo Vecinos en Acción

El 2013 fue un año de logros para los Vecinos en Acción. Se fortalecieron alianzas con diferentes ONG y otras entidades y se logró mantener la participación activa de una gran cantidad de voluntarios. A continuación todas las actividades que realizamos.

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| MEDIO AMBIENTE | FERIA YO RECICLO |
| | LIMPIEZA DE PLAYAS |
| SALUD | DONACIÓN DE SANGRE |
| EDUCACIÓN | JUNIOR ACHIEVEMENT |
| | APOYA UNA ESCUELA |
| | PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA |
| ALIANZAS PARA LA NIÑEZ | FANLYC |
| | CASA ESPERANZA |
| | PIDE UN DESEO |
| | NUTRE HOGAR |
| | OLIMPIADAS ESPECIALES |
| | HOSPITAL DEL NIÑO |
| VIVIENDA | TECHO |
| FILANTROPÍA | LOS PREFERIDOS |
| CRUCE DE TALENTOS | FUNDACIÓN GARDA |
| ADULTOS MAYORES | HOGAR LUZ Y VIDA |
| | HOGAR SANTA CATALINA |



AVANCES DEL 2013:

- Se realizaron por primera vez cuatro jornadas de donación de sangre a beneficio del banco de sangre del Instituto Oncológico Nacional.
- Se dio apoyo al grupo de voluntarios "El Rostro de Cristo", que desde hace 30 años brinda una comida caliente a indigentes del área urbana.

COMPENDIO DE LA LABOR SOCIAL DEL 2013

| INDICADOR | 2013 |
|---|--------|
| VOLUNTARIOS ACTIVOS* | 2,918 |
| % DE VOLUNTARIOS ACTIVOS RESPECTO A LA FUERZA LABORAL | 75% |
| NÚMERO DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO | 192 |
| ONG BENEFICIADAS | 16 |
| PERSONAS BENEFICIADAS** | 15,335 |

*Participaron en un mínimo de una actividad de voluntariado durante el año
 **Se calcula en base a datos proporcionados por la ONG o entidad beneficiada. No se incluyó el programa Cruce de Talentos.

ALIANZAS CON ONG Y HOSPITALES

- Olimpiadas Especiales Panamá
- Casa Esperanza
- Fundación Pide un Deseo
- Nutre Hogar
- Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC)
- Hospital del Niño (Panamá) y José Domingo De Obaldía (Chiriquí)
- Oratorio Don Bosco Sor María Romero – Costa Rica
- Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil (ALCCI)- Costa Rica

EDUCACIÓN

- Programa Junior Achievement
- Programa Apoya tu Escuela
 - Escuela San Miguel: reparación del aula de estudiantes especiales
 - Escuela Portachuelos: donación e instalación de un tanque de reserva de agua



FILANTROPÍA

- Fundación San José (organización de Fiesta de Navidad)
- Los Preferidos (asistencia durante 10 domingos)

VIVIENDA

- 2 construcciones casas de emergencia junto a los voluntarios de TECHO

ADULTOS MAYORES

- 4 visitas al Hogar Santa Catalina - Chiriquí
- 4 Visitas al Hogar Luz y Vida - Panamá

MEDIO AMBIENTE

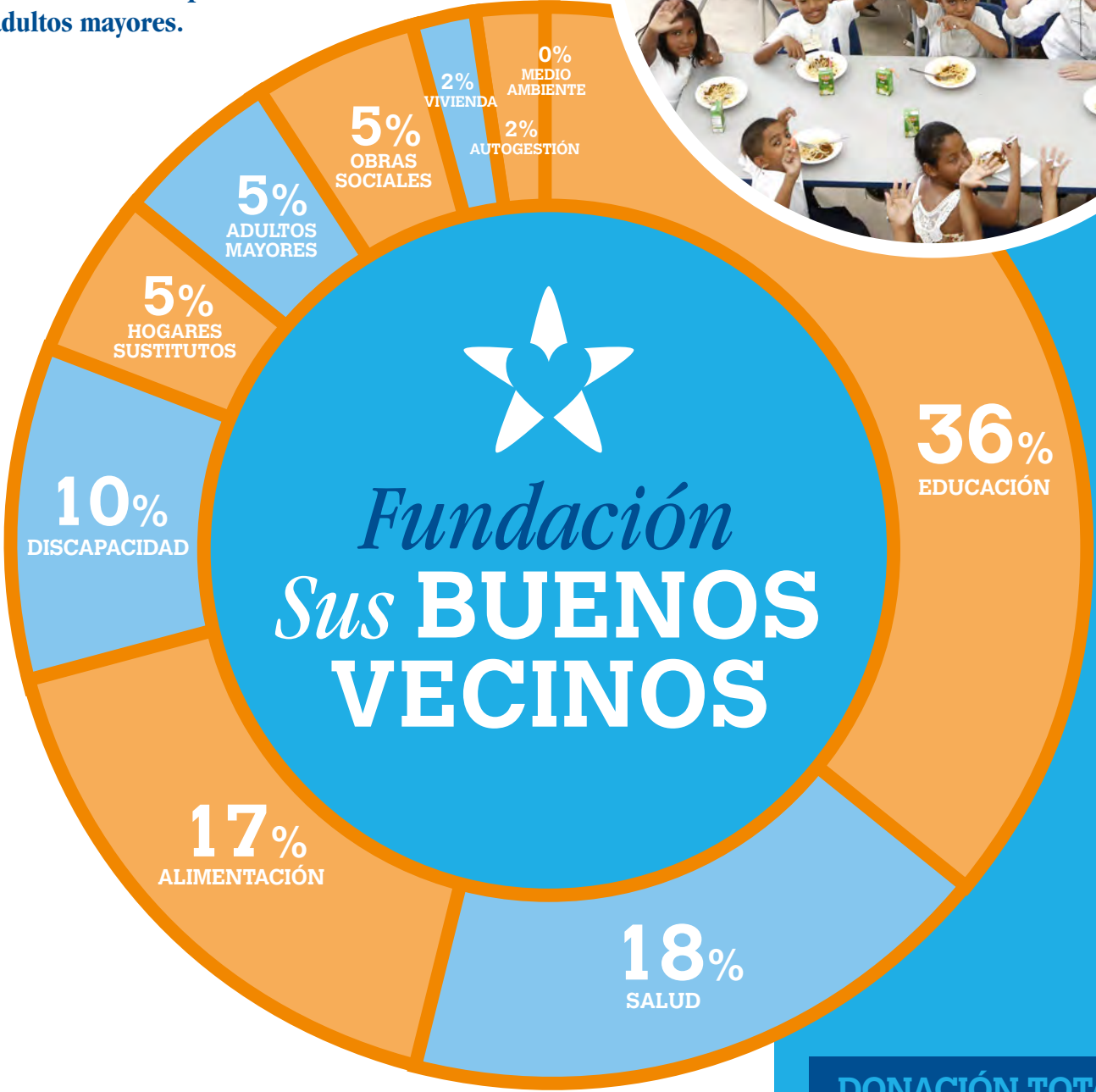
- Participación en 8 Ferias de Reciclaje*
- Limpieza de playas

*Adicional se apoyó con patrocinio a 6 de estas ferias.

ACTIVIDADES PARA RECAUDAR FONDOS

- 2 bazares de mobiliario y equipo
- Venta de artículos en la Tienda en Acción
- Venta del Día de la Amistad
- Venta de agendas
- Tarde de Postres
- Bingo de Vecinos en Acción
- Presentación de la obra "El Jorobado"

En el 2013 la Fundación Sus Buenos Vecinos, brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General, continuó su labor dando su apoyo a 232 programas sociales de 164 organizaciones no gubernamentales que se enfocan en las necesidades básicas de la población, que son alimentación, salud y educación, las cuales se asocian a un nivel de vida digno. Hemos segmentado los aportes a programas que se dedican a suplir estas necesidades básicas para la población menos favorecida atendiendo a niños, jóvenes, adultos, personas con discapacidad y adultos mayores.



DONACIÓN TOTAL 2013
US\$ 3,992,985*

*Fuente: Estados financieros auditados.

En los Informes de Responsabilidad Social de 2011 y 2012 explicamos varios de los programas más destacados, por lo que reportaremos en este Informe los avances más significativos del 2013.

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| EDUCACIÓN | 618,985 | 820,018 | 1,039,918 | 1,198,887 | 1,453,678 |
| SALUD | 310,967 | 465,393 | 520,987 | 737,235 | 705,469 |
| ALIMENTACIÓN | 581,850 | 641,898 | 681,833 | 776,812 | 696,350 |
| DISCAPACIDAD | 266,420 | 311,584 | 366,652 | 393,654 | 395,850 |
| HOGARES SUSTITUTOS | 175,926 | 184,703 | 170,650 | 218,990 | 216,000 |
| ADULTOS MAYORES | 179,360 | 189,600 | 227,571 | 229,400 | 204,300 |
| OBRAS SOCIALES | 254,274 | 231,160 | 204,090 | 223,896 | 184,330 |
| VIVIENDA | 129,249 | 3,174 | 84,000 | 73,463 | 70,631 |
| AUTOGESTIÓN | 30,000 | 50,000 | 44,664 | 58,957 | 61,521 |
| MEDIO AMBIENTE | 2,400 | 3,400 | 3,700 | 4,000 | 3,000 |
| CALAMIDAD | 9,308 | 60,000 | N/A | 50,000 | 1,857 |
| | US\$ 2,558,739 | US\$ 2,960,930 | US\$ 3,344,065 | US\$ 3,965,295.08 | US\$ 3,992,984.92 |

EDUCACIÓN

Programas de Becas

La Fundación ejecuta y administra tres programas de becas escolares y uno de becas universitarias, contando al cierre de este informe con 203 becarios.

BECAS DE EXCELENCIA

Este programa selecciona a los mejores estudiantes de escuelas públicas que culminan VI grado para que asistan a reconocidos colegios privados. En el 2013, el programa cumplió tres años y podemos destacar entre sus principales logros que:

- En diciembre de 2013 culminaron sus estudios de pre media 50 de los 53 becarios que ingresaron el primer año del programa (2010) y continuarán sus estudios secundarios en colegios privados. De estos 50 alumnos, dos ocuparon el primer puesto de honor de su promoción y otros, puestos de honor.
- La tasa de renovación de becarios se mantiene en el 95.4%, con una pérdida de solo 4.6% de alumnos que no cumplen con los parámetros de retención.
- En la convocatoria de 2013 se recibieron 178 solicitudes de estudiantes de la capital y las principales ciudades del interior y se otorgaron 25 nuevas becas.





- La totalidad de los becarios recibió un curso adicional de inglés como segunda lengua por tercer año consecutivo.

BECAS MI BUEN VECINO

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingreso familiar inferior a \$2,350.00 y en su cuarto año de ejecución cuenta con 76 becarios.

- En el 2013 se graduaron los primeros becarios que ingresaron al programa en el 2009.
- La rata de retención de becas es del orden del 87% y nuestro objetivo es mejorar este índice a 90%. Para ello hemos realizado mejoras al sistema de selección.

BECAS ABC

Este fue el primer programa de becas que diseñó la Fundación Sus Buenos Vecinos y estaba destinado a los primeros puestos de VI y IX de la Escuela República de México. Hoy día los alumnos con este perfil pueden aplicar para las Becas de Excelencia.

En Becas ABC hay 5 becarios de los cuales uno se graduó en 2013. La proyección del programa es mantenerlo hasta la graduación de todos los becarios.

BECAS UNIVERSITARIAS

Casa Esperanza: Otorgadas a egresados de los Centros de Atención Integral que presenten un compromiso con su desarrollo académico. Para el 2013 no se presentaron candidatos para el programa, pero a la fecha se mantienen 3 becarios.

Fundación Danilo Pérez: Mantenemos un acuerdo para aportar en los gastos de estadía para un estudiante que sea becado por Berklee College of Music en Boston, MA.



En mayo de 2013 se graduó el primero de los estudiantes beneficiado por este programa, quien a su retorno al país se ha posicionado como un reconocido músico y profesor en la Fundación Danilo Pérez.

Universidades en el extranjero: Con Henderson State University, que otorgó una beca a una estudiante de Santiago de Veraguas para cursar estudios en Biología, mantenemos un acuerdo para cubrir sus gastos de estadía por 4 años.

Adicionalmente, apoyamos el programa de becas de la Universidad de Notre Dame desde hace más de 15 años.

ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO

En el año 2013 firmamos una alianza con Asociación Pro Niñez Panameña, los Religiosos Mercedarios y la Fundación de Interés Privado Federico Humbert, para el desarrollo y funcionamiento de una escuela en Burunga, Arraiján denominada Escuela San Pedro Nolasco. Esta escuela tiene

como norte ofrecer educación de excelencia a los niños de una de las áreas de mayor crecimiento poblacional de Panamá Oeste, pero con carencias de infraestructuras y con una oferta escolar limitada y no acorde con el aumento de la población.

Actualmente la escuela atiende 85 niños desde estimulación temprana hasta kínder y en 2014 se abrirá el primer grado. Este es un proyecto a largo plazo cuyo objetivo es establecer una escuela hasta noveno grado, con una enseñanza integral.

A continuación un breve desglose de los principales programas en EDUCACIÓN que apoyamos en alianza con otras asociaciones:

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|----------------|----------------|
| INVERSIÓN | US\$ 1,197,887 | US\$ 1,453,678 |
| ONG EJECUTORAS | 56 | 56 |
| PROGRAMAS | 68 | 67 |

Según las estadísticas del Ministerio de Educación del año 2010, el 11,3% de los estudiantes de pre media y media desertan de las aulas.

Por otro lado, los resultados de nuestro país en la prueba PISA de 2010 no fueron satisfactorios.

Ambas situaciones sustentan la necesidad de invertir en educación. De ahí que continuamos con nuestro compromiso de invertir en el desarrollo humano como pilar para la transformación social, ya que la educación, y su efecto multiplicador, es el elemento indispensable para romper el círculo de la pobreza.

Entre los programas que apoyamos se destacan:

- Nuestra alianza con Casa Esperanza para garantizar el funcionamiento de los Centros de Atención Integral de Samaria y Santiago, que mantienen alejados del trabajo infantil a 400 niños y niñas.
- En mejoramiento de facilidades escolares continuamos con
 - La construcción del 8vo grado de la Escuela Parroquial de Fátima en El Chorrillo.
 - El mejoramiento del Instituto Profesional y Técnico César Clavel en Cañazas, en alianza con Asociación Pro Niñez Panameña.
- Mantenemos alianzas con asociaciones dedicadas a brindarles terapias y clases especiales a alumnos con dificultades de atención y aprendizaje:
 - Con la Fundación Valórate, mantenemos el centro de Aguadulce al que asisten 400 niños.
 - Con Fundación San Felipe el programa Construyo y Aprendo con 37 niños.

- Con IPER continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, el cual en el 2013 tuvo 4,161 alumnos matriculados en alfabetización, educación primaria y pre media.
- En capacitación de adultos mantenemos cinco becas en el Instituto Superior Tagua, que cursan estudios de Técnico en Administración Turística y Hotelera.
- Continuamos apoyando las iniciativas encaminadas a integrar a los jóvenes que viven en áreas de alto riesgo con Fundación Amaneceres, Movimiento Nueva Generación, Gramo Dance, Gimnasio Kiwanis del Chorrillo y Centro de Mujeres Colonenses en Camino.



ALIMENTACIÓN

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 776,812 | US\$ 696,350 |
| ONG EJECUTORAS | 21 | 21 |
| PROGRAMAS | 29 | 27 |

Las cifras indican que en Panamá el 19,1% de la población menor de 5 años a nivel nacional sufre de desnutrición, siendo esta cifra más dramática en las áreas indígenas. Con programas como el de la Galleta Nutritiva que mantenemos con Nutre Hogar el cual sule de nutrientes a 3,400 niños y niñas a nivel nacional buscamos evitar la desnutrición. Este programa incluye además crema, micronutrientes y desparasitantes.

Asimismo, mantenemos el apoyo para el funcionamiento de los centros de recuperación de Nutre Hogar de Santiago, Los Santos y Chiriquí y al sub centro de Buenos Aires de Ñurum.

Mantenemos alianzas con 18 comedores comunitarios y escolares, entre ellos están los comedores de:



- Escuela Parroquial de Fátima en El Chorrillo
- Instituto Técnico Don Bosco
- Escuela Miguel Febres Cordero en la 24 de Diciembre
- IPT César Clavel y María Mercedes en Cañazas, Veraguas
- Escuela Rural de Colón en San Carlos
- Instituto Carmen Conte Lombardo en Coclé
- Movimiento Nueva Generación
- Fundación Trabajando por un Futuro Mejor
- Comedor Divino Niño
- Comedor Santa Ana en Pesé, Herrera
- Comedor Santa Teresita
- Comedor San Vicente

Para llegar a Darién, una de las provincias con menor ingreso per cápita y con grandes necesidades, continuamos apoyando a la Fundación Pro Niños del Darién aportando a la manutención de 240 niños todos los años.

SALUD

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 733.235 | US\$ 705,468 |
| ONG EJECUTORAS | 35 | 39 |
| PROGRAMAS | 46 | 54 |

Según los indicadores básicos del 2009-2010 de la OMS y del MINSA el cáncer es la enfermedad de mayor incidencia en muertes en el país, seguida por enfermedades del corazón.



De ahí, que la inversión de la FSBV en materia de salud se destina principalmente a programas de prevención de cáncer, equipamiento de clínicas y hospitales destinados a atender pacientes con cáncer y organizaciones que atienden a los pacientes y sus familiares.

Asimismo, reiteramos nuestro apoyo al Hospital del Niño y mantenemos nuestras alianzas con organizaciones dedicadas a atender a pacientes con enfermedades cardíacas, enfermedades crónicas, personas con VIH/SIDA y pacientes con quemaduras.

Principales alianzas:

FundaCáncer, para el equipamiento del Instituto Oncológico Nacional y programas de prevención. En este rubro, la campaña #YoLucho ha tenido una importante incidencia en la población.

Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC), para el funcionamiento del albergue y sus campañas de recolección de fondos y concientización.

Asociación Nacional contra el Cáncer (ANCEC) y ANCEC - Capítulo de Veraguas, para campañas de prevención y para la construcción y equipamiento de la clínica en Santiago.

Fundación Obsequio de Vida, con el programa de intervenciones para niños con enfermedades cardíacas, se lograron 33 intervenciones en el 2013.



#YoLucho

Abou Saad Shriners, aportando para la estadía de 25 niños con quemaduras severas que fueron operados en Estados Unidos, un aumento del 60% respecto al año anterior.

Apaniquem, Operación Sonrisa, Aid For Aids y Fundación Niños de Cristal son otras de las organizaciones con las cuales mantenemos programas de forma continua.

DISCAPACIDAD

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 398,654 | US\$ 395,850 |
| ONG EJECUTORAS | 22 | 22 |
| PROGRAMAS | 32 | 29 |

Según el censo del año 2010, el 2.9% de la población sufre de algún tipo de discapacidad. La inclusión de estas personas a la sociedad ha sido uno de los objetivos de la Fundación y para ello ha establecido alianzas con 22 ONG.

Entre los programas de más relevancia tenemos:

Olimpiadas Especiales de Panamá, que se complementa con un fuerte aporte de voluntarios de Banco General.

Industrias de Buena Voluntad, a quienes apoyamos en sus programas de capacitación hace más de 15 años.

Distribución de sillas de ruedas con **Fundación Pro Integración**, que incluye desde el 2012 un componente de coches especiales para personas con parálisis cerebral. A la fecha se han donado 103 coches especiales y 4,453 sillas.





Terapias con **Asociación El Buen Samaritano en Colón**, y **Fundación Carmen Conte Lombardo en Coclé**.

Capacitación y asistencia a personas con visión limitada en alianza con **Unión Nacional de Ciegos, Club de Ciegos Colonenses y Patronato Luz del Ciego**.

La adecuación de un salón de terapias con **Fundación Oír es Vivir**.

Estimulación y terapias para personas con autismo con **Fundación de Estimulación y Terapias Tomatis, Fundación Soy Capaz y Mi Ángel Azul**.

ADULTOS MAYORES

Mantenemos nuestro compromiso con los hogares que se dedican a la atención de adultos mayores y los voluntarios del Banco General han iniciado un programa para visitarlos.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 228,400 | US\$ 204,300 |
| ONG EJECUTORAS | 13 | 12 |
| PROGRAMAS | 16 | 13 |

HOGARES SUSTITUTOS

Continuamos apoyando diversos hogares, donde se les da albergue y atención a niños huérfanos o que no pueden estar con sus familias por situaciones de riesgo social.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 218,900 | US\$ 216,000 |
| ONG EJECUTORAS | 12 | 12 |
| PROGRAMAS | 13 | 14 |

FILANTROPÍA Y CALAMIDADES*

Hay situaciones de emergencia y de necesidad social en las que se necesitan fondos inmediatamente y la Fundación apoya en muchos de estos casos.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|--------------|--------------|
| INVERSIÓN | US\$ 273,896 | US\$ 186,187 |
| ONG EJECUTORAS | 35 | 18 |
| PROGRAMAS | 39 | 26 |

*En el 2012 se incluyó en las cifras un programa de Medio Ambiente y el título era Obras Sociales, Calamidades y Medio Ambiente, en el 2013 se hizo una reclasificación separando medio ambiente

MEDIO AMBIENTE

Apoyamos iniciativas que buscan promover la conservación del medio ambiente y la educación ambiental.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|------------|------------|
| INVERSIÓN | US\$ 4,000 | US\$ 3,000 |
| ONG EJECUTORAS | 1 | 1 |
| PROGRAMAS | 1 | 1 |

VIVIENDA

Entre los programas más destacados se pueden mencionar nuestra alianza con Fundación TECHO, con quienes construimos 33 casas de emergencia en la comunidad de Altos de Howard junto con los voluntarios de Banco General. Con la Fundación Nuestra Señora del Camino apoyamos un programa de letrinas y estufas libres de humo en el área de la Comarca Ngäbe-Buglé.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|-------------|-------------|
| INVERSIÓN | US\$ 74,463 | US\$ 70,631 |
| ONG EJECUTORAS | 3 | 2 |
| PROGRAMAS | 3 | 2 |

AUTO-GESTIÓN

Entre los programas más destacados se pueden mencionar el de Asociación Pro Artesana Panameña que capacitó a 33 mujeres en el área indígena y Familias Emprendedoras con Casa Esperanza que mantiene 62 familias con sus micro empresas y colocó a 8 beneficiarios a generar ingresos a través de trabajos formales.

| INDICADOR | 2012 | 2013 |
|----------------|-------------|-------------|
| INVERSIÓN | US\$ 58,975 | US\$ 61,520 |
| ONG EJECUTORAS | 2 | 2 |
| PROGRAMAS | 2 | 2 |

Fuentes: Las cifras y estadísticas presentadas se extraen de los reportes que las ONG hacen a la Fundación Sus Buenos Vecinos y que se manejan en el programa Visual Eskema. Las cifras de los programas Becas de Excelencia y Becas Mi Buenos Vecinos, que se manejan y ejecutan por la Fundación Sus Buenos Vecinos, se extraen de los Informes internos y archivos de la Fundación.



FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONDENSADO Y ESTADO DE ACTIVIDADES CONDENSADO

31 de diciembre de 2013

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



Fundación **Sus
Buenos Vecinos**



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

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONDENSADOS

Junta de Síndicos
Fundación Sus Buenos Vecinos

Los estados financieros condensados que se acompañan, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2013, y el estado de actividades condensado, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2013. Nuestra opinión sin salvedades sobre esos estados financieros la emitimos con fecha 7 de febrero de 2014.

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

Responsabilidad de la administración por los estados financieros condensados

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

Responsabilidad del auditor

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros condensados derivados de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos correspondientes al año que terminó el 31 de diciembre de 2013 son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con dichos estados financieros auditados, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 de los estados financieros auditados.

KPMG

7 de febrero de 2014
Panamá, República de Panamá

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2013

(Cifras en Balboas)

| | 2013 | 2012 |
|---|------------|------------|
| ACTIVOS | | |
| Depósitos en bancos | 5,921,917 | 5,397,507 |
| Valores de inversión recibidos en donación | 5,872,320 | 4,403,820 |
| Intereses por cobrar sobre depósito a plazo | 65,456 | 339,092 |
| Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada | 0 | 28 |
| Propiedad recibida en donación | 15,000 | 15,000 |
| TOTAL DE ACTIVOS | 11,874,693 | 10,155,447 |
| PASIVOS | | |
| Otros pasivos | 19,524 | 6,492 |
| TOTAL DE PASIVOS | 19,524 | 6,492 |
| ACTIVOS NETOS | 11,855,169 | 10,148,955 |

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 2013

(Cifras en Balboas)

| | 2013 | 2012 |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| INGRESOS | | |
| Donaciones recibidas | 5,172,200 | 4,509,422 |
| Dividendos recibidos | 363,000 | 315,000 |
| Otros ingresos, neto | 189,713 | 160,262 |
| TOTAL DE INGRESOS | 5,724,913 | 4,984,694 |
| GASTOS | | |
| Donaciones otorgadas | 3,992,985 | 3,965,295 |
| Honorarios profesionales | 21,940 | 19,907 |
| Otros gastos, neto | 3,774 | 16,638 |
| TOTAL DE GASTOS | 4,018,699 | 4,001,840 |
| EXCESO DE INGRESOS SOBRE GASTOS | 1,706,214 | 982,844 |

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



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 nuestro Código de Ética y Conducta plasmamos nuestras políticas con respecto a los derechos humanos y este 2013, se introdujo en él un nuevo estipulado donde hacemos referencia

directa a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y nuestro compromiso a realizar nuestro negocio siempre respetando estos derechos.

De igual manera, para no ser cómplices de abusos en los derechos humanos contamos con nuestro sistema de gestión de riesgo ambiental y social, donde valoramos el riesgo social al momento de dar un crédito, que en algunos casos se puede referir a la violación de un derecho humano.

Implementación

Como es regulatorio, el 92% de nuestro personal recibió una capacitación en temas de prevención de fraude, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo que son crímenes que en muchos casos van de la mano con el abuso de los derechos humanos.

Continuamos siendo activos en el Comité de la Cinta Roja Empresarial, apoyando la lucha de las personas VIH positivo y sus derechos. Además, este año hemos trabajado en la inclusión de más personas con discapacidad en nuestra fuerza laboral, quienes también tienen derecho a superarse de forma digna. Participamos además como patrocinadores en un esfuerzo estatal contra la trata de personas, que lastimosamente aún persiste como un problema a nivel global.

Aunado a todo esto, a través de nuestros esfuerzos por darles a nuestros colaboradores una remuneración justa y calidad de vida, contribuimos a salvaguardar sus derechos más fundamentales. Y también, con nuestra inversión social, ayudamos a decenas de ONG que luchan día a día por proteger los derechos humanos más fundamentales de las poblaciones más vulnerables.

Medición de resultados

En diversas secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados en el tema de derechos humanos. Podemos destacar las secciones de Gobernanza, Nuestra Gente, Clientes, Prácticas Justas de Operación y Desarrollo de la Comunidad.

Indicadores relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR9, HR10, HR11 y HR12.

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.

Valoración, políticas y objetivos

Nuestro capital humano y el trato justo y equitativo para con ellos, forman parte fundamental de la visión del banco y así está plasmado en nuestra Misión y nuestro Código de Ética y Conducta. Allí se destaca la no tolerancia a ningún tipo de discriminación, trabajo forzoso o trabajo infantil.

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 e ideas con respecto a la organización.

Buscamos ser un empleador de gran categoría, ofreciendo a nuestro personal oportunidades de crecimiento profesional y personal, calidad de vida y un ambiente de trabajo donde se promueva la productividad, innovación y respeto por los valores en todo momento.

Implementación

Entre los logros del 2013 podemos destacar el gran esfuerzo



que hace el área de Capital Humano por darle a nuestra fuerza laboral calidad de vida, bienestar personal, cobertura de seguros médicos y la oportunidad de expresarse a través de una encuesta anónima y con reuniones presenciales con los más altos líderes de la organización.

Además, continuamos apoyando a Casa Esperanza, ONG que trabaja directamente el tema del trabajo infantil en Panamá, financiando dos programas específicos dirigidos a las familias de niños que eran trabajadores infantiles o están en alto riesgo de serlo.

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

El compromiso de Banco General con los principios de medio ambiente queda claro ya que ha tomado un rol de liderazgo en la banca local, al ser el primer banco panameño en contar un sistema de gestión de riesgo ambiental y social y también ser el primero en formar parte activa de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Nuestras políticas, plasmadas en el Código de Ética y Conducta, son claras respecto a este tema y ya son parte integral del negocio al haberlas incorporado a nuestra toma de decisiones crediticias.

Este 2013, se introdujeron cambios para mejorar los procesos del SGAS y los resultados han sido excelentes.

Implementación

Luego de finalizar una consultoría sobre el desarrollo de productos verdes con el Banco Interamericano de Desarrollo,

Medición de resultados

En la sección de Nuestra Gente de este Informe se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.

Indicadores relevantes del GRI: LA1, LA4, LA9, LA10, LA11, LA13, LA14, LA15, LA16, HR1, HR5, HR6, HR9, HR11.

se identificaron y estamos financiando catorce proyectos y/o empresas que apoyan el uso eficiente de los recursos naturales y la sostenibilidad.

Adicionalmente, en 2013 Banco General inauguró dos sucursales certificadas LEED® nivel Gold y continuó con su exitoso proceso de gestión de residuos para reciclaje. Además, logramos medir nuestra huella de carbono y empezaremos a estudiar las formas de mitigarlo.

Medición de Resultados

En la sección de Medio Ambiente del Informe de Responsabilidad Social se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.

Indicadores relevantes del GRI: EC2, EN1, EN2, EN3, EN4, EN6, EN7, EN15, EN16, EN19, EN27, EN29, EN30, EN33.

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, políticas y objetivos

A través de nuestra misión, visión, valores y nuestro Código de Ética y Conducta, Banco General resume claramente sus políticas sobre la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

En el 2013, uno de nuestros principales objetivos fue revisar y actualizar el Código de Ética y Conducta, incorporando algunos temas importantes que no fueron considerados en el 2008 cuando se redactó originalmente. Esta meta se concluyó exitosamente y en el 2014 se tiene como objetivo capacitar al 85% del personal, vía una plataforma de e-learning, en el Código, enfocándonos en temas como la confidencialidad de la información y el conflicto de interés.

Esta capacitación es de obligatorio cumplimiento y será así de aquí en adelante.

Implementación

En el 2013, se capacitó al 100% del personal de nuevo ingreso en todas las políticas plasmadas en el Código de Ética y Conducta. Además, los departamentos de Seguridad y Cumplimiento, Riesgo y Auditoría, cumplieron sus objetivos para implementar, monitorear y dar seguimiento a los controles que existen para proteger al banco en casos de corrupción.

Medición de resultados

En la sección de Gobernanza se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.

Indicadores relevantes del GRI: EC1, EC3, EC6, HR2, HR7, SO2, SO4, SO5; SO7.



Guía de Indicadores del *Global Reporting Initiative*



ÍNDICE DE CONTENIDO - GRI G4 OPCIÓN DE CONFORMIDAD: ESCENCIAL

| |
|----------------------------------|
| OPCIÓN DE CONFORMIDAD: ESCENCIAL |
| CONTENIDO DE PERFIL |
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS |

| INFORMACIÓN DEL PERFIL | DESCRIPCIÓN | CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA |
|---------------------------|--|------------------------------------|
| G4-1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización. | Mensaje del Presidente |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| G4-3 | Nombre de la organización. | Perfil de la empresa |
| G4-4 | Principales marcas, productos y/o servicios. | Perfil de la empresa |
| G4-5 | Ubicación de la sede principal de la organización. | Perfil de la empresa |
| G4-6 | 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 |
| G4-7 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | Perfil de la empresa |
| G4-8 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | Perfil de la empresa |
| G4-9 | Dimensiones de la organización. | Perfil de la empresa |

| INFORMACIÓN DEL PERFIL | DESCRIPCIÓN | CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA |
|---|---|---|
| G4-10 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo. | Nuestra Gente |
| G4-11 | Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación | Nuestra Gente |
| G4-12 | Descripcióna cadena de suplidores de la organización | Prácticas Justas de Operación |
| G4-13 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización. | Perfil de la empresa |
| G4-14 | Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización | Gobernanza |
| G4-15 | Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización | Perfil de la empresa |
| G4-16 | Listado de organizaciones en que la organización participa activamente | Perfil de la empresa |
| PARAMETROS DEL REPORTE | | |
| G4-17 | Empresas incluidas en los estados financieros consolidades de la organización | Memoria Anual, www.bgeneral.com |
| G4-18 | Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos | Gobernanza |
| G4-19 | Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe | Gobernanza |
| G4-20 | Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto dentro de la organización | Gobernanza |
| G4-21 | Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto fuera de la organización | Gobernanza |
| G4-22 | 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). | No hubo ningún cambio |
| G4-23 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte. | Se incluyó la subsidiaria ProFuturo |
| INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDER ENGAGEMENT) | | |
| G4-24 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | Gobernanza |
| G4-25 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | Gobernanza |
| G4-26 | Manera de <i>stakeholder engagement</i> , incluyendo frecuencia por tipo y grupo de <i>stakeholder</i> | Gobernanza |
| G4-27 | Temas clave y preocupaciones que han surgido de este engagement como hemos respondido. | Gobernanza |
| PERFIL DEL REPORTE | | |
| G4-28 | Periodo cubierto por la información contenida en el reporte. | Sobre este Informe |
| G4-29 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | Sobre este Informe |
| G4-30 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | Sobre este Informe |
| G4-31 | Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido. | Sobre este Informe |
| G4-32 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte. | Índice |
| G4-33 | Certificación externa | Página 64 |
| GOBERNANZA | | |
| G4-34 | "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; Manual de Gobierno Corporativo |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | |
| G4-56 | Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización | Gobernanza |



| INDICADORES DE DESEMPEÑO | DESCRIPCIÓN | CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA |
|--------------------------------|---|--|
| INDICADORES DE DESEMPEÑO | | |
| ECONÓMICO | | |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | Gobernanza |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | Medio Ambiente |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | Banco General cumple con los planes de jubilación obligatorios en los países en los que opera. |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | No se recibieron ayudas significativas de gobiernos |
| 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. | Nuestra Gente |
| EC6 | Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas . | En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un vicepresidente ejecutivo no es panameño. |
| IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | |
| EC7 | 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. | Comunidad; Fundación Sus Buenos Vecinos |
| EC8 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | Relación con los Clientes (corresponsal no bancario) |
| PROCUREMENT PRACTICES | | |
| EC9 | Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | Prácticas Justas de Operación |
| AMBIENTAL | | |
| INDICADORES DE DESEMPEÑO | DESCRIPCIÓN | REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA |
| MATERIALES | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | Medio Ambiente - consumo de papel |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados. | No se utilizan materiales reciclados |
| ENERGÍA | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | Medio ambiente - consumo de energía |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | Medio ambiente - consumo de energía |
| EN5 | Intensidad de la energía | |
| EN6 | Reducción en consumo de energía | Medio ambiente - consumo de energía |
| EN7 | 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 . | Medio ambiente- sucursales LEED |
| AGUA | | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | Este año no se midió el consumo de agua pero para el 2014 se empezará a medir. |
| EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | |
| EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1) | Medio ambiente - huella de carbono |
| EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2) | Medio ambiente - huella de carbono |
| EN19 | Reducción de gases de efecto invernadero | Medio Ambiente- huella de carbono |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| EN27 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | Medio ambiente - LEED, reciclaje |

| INDICADORES DE DESEMPEÑO | DESCRIPCIÓN | REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA |
|---|---|--|
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | |
| EN29 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | No hubo ninguna multa o sanción no monetaria por incumplimiento de normativa ambiental |
| TRANSPORTE | | |
| EN30 | 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. | Medio ambiente - consumo de gasolina |
| GENERAL | | |
| EN33 | Efectos ambientales negativos actualues y pontenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas | Prácticas Justas de Operación - Proyecto Cadena de Valor |
| SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | | |
| EMPLEO | | |
| LA1 | Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | Nuestra gente |
| LA2 | 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 | Nuestra Gente |
| LA3 | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. | Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera |
| RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES | | |
| LA4 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos |
| FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | |
| LA9 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado. | Nuestra gente |
| LA10 | 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. | Nuestra gente |
| LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo. | Nuestra gente |
| IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES | | |
| LA13 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | Nuestra gente |
| EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA TEMAS LABORALES | | |
| LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales | Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación |
| PRÁCTICAS LABORALES Y MECANISMOS DE RECLAMOS | | |
| LA16 | Quejas de prácticas laborales presentadas, evaluadas y resueltas a través de mecanismos de reclamos formales | No hubo quejas presentadas a través de reclamos formales |
| SOCIAL: DERECHOS HUMANOS | | |
| PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | Contratos o acuerdos de inversión no incluyen cláusulas de derechos humanos. Sin embargo, a través del sistema de gestión de riesgo ambiental se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos |
| HR2 | 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. | Gobernanza, Seguridad y Cumplimiento |
| NO DISCRIMINACIÓN | | |
| HR3 | Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas. | No hubo incidentes de discriminación reportados |



| INDICADORES DE DESEMPEÑO | DESCRIPCIÓN | REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA |
|---|---|---|
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | | |
| HR4 | 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 se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios |
| EXPLOTACIÓN INFANTIL | | |
| HR5 | 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. | Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS |
| TRABAJOS FORZADOS | | |
| HR6 | 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. | Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS |
| PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | |
| HR7 | 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. | Gobernanza |
| EVALUACIÓN | | |
| HR9 | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos. | Medio Ambiente, SGAS |
| EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR TEMAS DE DERECHOS HUMANOS | | |
| HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de derechos humanos | Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios de derechos humanos pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación |
| HR11 | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos. | No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterio, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental |
| MEDIDAS CORRECTIVAS | | |
| HR12 | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales. | No hubo quejas |
| SOCIAL: SOCIEDAD | | |
| COMUNIDADES LOCALES | | |
| S01 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos |
| S02 | Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | No se han reportado quejas de impactos negativos |
| CORRUPCIÓN | | |
| S03 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | No se han reportado casos de riesgos relacionados con la corrupción dentro de la organización. |
| S04 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | Gobernanza |
| S05 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | No hubo incidentes de corrupción. |
| POLÍTICA PÚBLICA | | |
| S06 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | Banco General no hizo aportaciones financieras o en especie a ningún partido político o institución relacionada en ningún país donde tiene operaciones. |
| COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | |
| S07 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | No hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | |
| S08 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones . | Relación con los clientes |

| INDICADORES DE DESEMPEÑO | DESCRIPCIÓN | REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA |
|--|--|--|
| EVALUCIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD | | |
| S09 | Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de sus impactos en la sociedad | Práctcias Justas de Operación |
| S010 | Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas | Prácticas Justas de Operación |
| MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD | | |
| S011 | Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos | No se presentaron quejas |
| SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO | | |
| 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. | Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios |
| 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 hubo incumplimiento |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | Relación con los Clientes |
| 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. | Nuestro Código de Ética y Conducta detalla nuestra política en cuanto a comunicaciones y marketing; además cumplimos al 100% con la normativa en países donde operamos |
| 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. | No hubo ningún incidente |
| 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 . | No hubo reclamaciones |
| 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. | No hubo multas |



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:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias (en adelante "Banco General") por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 (en adelante "el Informe"). La información revisada se circunscribe a los asuntos referenciados en la sección denominada "Índice" del Informe.

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, las cuales han sido auditadas por terceros independientes.

La Dirección de Banco General es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 de la "Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative".

La Dirección también es responsable de la Información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de Banco General en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir un informe referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2013.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada, es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Analizar riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificar la consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales de los sistemas o documentación interna.
- Entrevistar a la Dirección para entender los procesos de los que dispone Banco General para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Entrevistar al personal pertinente de Banco General sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno de la empresa, ética e integridad.
- Entrevistar al personal pertinente de Banco General responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

- Revisar la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de Informes según la opción de conformidad esencial.
- Analizar la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño de sostenibilidad de Banco General.
- Verificar que la información financiera reflejada en el Informe, ha sido extraída de las cuentas anuales de Banco General, auditadas por terceros independientes.
- Visitar y realizar revisión por muestreo de información e indicadores GRI, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos, en los sitios descritos a continuación seleccionados según un análisis del riesgo:
 - Oficinas Corporativas.
 - 2 Sucursales de la Ciudad de Panamá
 - Oficinas de la Fundación Sus Buenos Vecinos
- Revisar por muestreo 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:
 - Panamá, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México y El Salvador.

Nuestro equipo multidisciplinario ha incluido especialistas en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados y previamente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recopilados en el Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones u omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 de la "Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative" del Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Banco General un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

- Utilizar indicadores para la medición del desempeño ambiental que les permita dar seguimiento al impacto de las estrategias implementadas año con año.
- Definir objetivos en relación al desempeño ambiental y social de mediano y largo plazo.
- Continuar, conforme se vaya dando el crecimiento natural de las operaciones en países diferentes a Panamá, con el esfuerzo de regionalizar las estrategias de sustentabilidad iniciadas por la organización.

KPMG

Panamá, 17 de Marzo de 2014.

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

Kiosco Creativo

FECHA DE EDICIÓN

Marzo, 2014

Este informe es divulgado en el sitio web de Banco General: www.bgeneral.com.

Publicamos 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 11 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2013



Apartado/P.O. Box 0816-00843

Panamá, Rep. de Panamá

Tel: (507) 303-5307

Fax: (507) 303-5305

www.bgeneral.com

egin@bgeneral.com



Banco General

sus buenos vecinos