

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

2014



**Banco General**

sus buenos vecinos



**RSE**

Responsabilidad  
Social Empresarial  
de Banco General

# Índice G4-32



I.

Mensaje del Presidente

II.

Sobre este Informe

III.

Un vistazo al 2014

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

IX.

Carta de certificación externa





“Como siempre, desde que Banco General firmó el Pacto Global de las Naciones Unidas en 2001, reafirmamos nuestro compromiso con sus diez principios que nos dan la guía para seguir trabajando por una banca sostenible”.

## MENSAJE DEL PRESIDENTE G4-1

Banco General  
Informe de  
Responsabilidad  
Social 2014

3

El 2014 ha sido un año lleno de retos superados, en el que comenzamos a desarrollar nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social, enfocando nuestros esfuerzos en diez objetivos estratégicos que desarrollamos luego de realizar un estudio de materialidad. Estos objetivos están alineados con nuestra cultura corporativa, buscando siempre agregar valor a la sociedad y ser responsables con todos nuestros grupos de interés.

En este 2014 puedo destacar nuestro continuo interés en reforzar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo dentro de la empresa. Hemos actualizado nuestro Manual de Gobierno Corporativo y estamos siempre dispuestos a adoptar las mejores prácticas en cuanto a este tema.

La relación con nuestro personal continúa siendo una prioridad para la organización y así se los hice saber todos los miércoles que desayuné con algunos de ellos durante el año. A través de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en 2013, nuestros desayunos semanales y nuestra política de puertas abiertas, escuchamos sus inquietudes y expectativas para seguir brindándoles un ambiente laboral excelente.

Seguimos con la labor de promover dentro de la empresa y con nuestros clientes el consumo responsable de recursos. Además, hemos revisado y actualizado todas las políticas del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social y los acuerdos de servicio con las áreas para reforzar el desempeño de este modelo de negocios. A través de este sistema nos aseguramos de ser responsables con el medio ambiente a la hora de otorgar créditos.

Quisiera destacar también nuestro compromiso con la producción de publicidad y comunicación positiva, que destaque las buenas costumbres y que siempre se apegue a la verdad. En 2015, año en que cumplimos 60 años, nos esforzaremos aún más por darle a la comunidad mensajes que aporten al fortalecimiento de valores en todo sentido.

En el tema social, nuestra relación con la comunidad se refuerza cada vez más a través del voluntariado corporativo y de la Fundación Sus Buenos Vecinos, que está invirtiendo mucho en educación, ya que creemos que es la única manera de romper el círculo de la pobreza. Puedo destacar el inicio de la construcción del Centro de Formación Integral Bilingüe San Pedro Nolasco en el distrito de Burunga, en Arraiján. Esta será una escuela modelo, que ofrecerá educación hasta duodécimo grado.

Como siempre, desde que Banco General firmó el Pacto Global de las Naciones Unidas en 2001, reafirmamos nuestro compromiso con sus diez principios que nos dan la guía para seguir trabajando por una banca sostenible.

En 2015 continuaremos desarrollando el plan trazado y enfocando nuestros esfuerzos en las áreas más importantes para la empresa.

**Federico Humbert**  
Presidente de la Junta Directiva



# Sobre este Informe

G4-28,29,30,31

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 2014 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).

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.



## Alcance del Informe

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en 2013.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2014 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 y sección de RSE dentro de nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

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





# Un vistazo al 2014



Logramos  
reciclar el  
**30%** del papel  
consumido



El **85%** del  
personal recibió  
una capacitación  
del Código de  
Ética y Conducta



Realizamos  
**184** actividades  
de voluntariado

Realizamos  
conversatorios con  
**23** proveedores  
clave del banco



Se dictaron **204,585** horas  
hombre de capacitación



Realizamos **24** ligas y  
actividades deportivas  
para colaboradores



Obtuvimos **menção  
honorífica** en el Premio  
al Buen Ciudadano  
Corporativo



A través de la Fundación  
Sus Buenos Vecinos  
donamos **US\$4.6 millones**  
a la comunidad







# Perfil de la organización

## NOMBRE G4-3

Banco General, S.A. y subsidiarias

## PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS G4-4

**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, 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, otros servicios.

**Banca Patrimonial:** Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, 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
- General de Seguros
- Overseas Capital Markets, Inc. y subsidiarias
- Banco General (Costa Rica), S.A.
- Finanzas Generales
- BG Investment Co., Inc. y subsidiarias
- ProFuturo, fondo de pensiones y cesantías

## CASA MATRIZ G4-5

Panamá / 68 sucursales, representa el 97% de la operación.

## OFICINAS REGIONALES

Banco General Costa Rica, 9 sucursales.

## OFICINAS DE REPRESENTACIÓN G4-6

México, Guatemala, El Salvador y Colombia.

## FORMA JURÍDICA G4-7

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%) y 490 accionistas registrados (40%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.



## MERCADOS SERVIDOS G4-8

**Geográficamente:** Panamá, Costa Rica, México, Centroamérica y Colombia



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

## DIMENSIONES DE LA EMPRESA G4-9

INDICADOR	2013	2014
Número total de empleados	3,858	4,078
Número total de clientes	667,937	750,561
Utilidad neta	US\$272,576,505	US\$312,832,776
Total de activos	US\$11,815,686,927	US\$13,232,930,617
Patrimonio	US\$1,401,097,831	US\$1,534,496,650
Capitalización total dividido en términos de deudas y patrimonio	11.86%	11.60%
Cantidad de productos y servicios	43	43

## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN 2014 G4-13,23

- Banco General abrió cinco sucursales en Panamá: Versailles, Plaza Los Ángeles, Plaza Galápagos, Panamá Pacífico y Costa Verde.
- Se abrieron dos sucursales en Costa Rica: Moravia y Guachipelín.
- ProFuturo, fondo de pensiones y cesantías, lanzó una nueva imagen corporativa.

## PRINCIPIOS O COMPROMISOS A LOS QUE ESTÁ ADHERIDO BANCO GENERAL G4-15

- 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. G4-16

- 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 EC-1

INDICADOR	2014
Valor económico directo creado	US\$769,534,408
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$769,534,408
Valor económico distribuido	US\$628,776,592
Costos de operación	US\$82,596,929
Salarios y beneficios para colaboradores	US\$135,984,369
Pagos a proveedores de capital	US\$367,119,747
Pagos a gobiernos (por país)	
Panamá	US\$38,560,660
Costa Rica	US\$318,129
Inversión en la comunidad	US\$4,196,758
Valor económico retenido	US\$140,757,816
Utilidad neta	US\$312,832,776

Para información financiera completa, puede referirse a la Memoria Financiera de Empresa General de Inversiones, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com)

## RECONOCIMIENTOS

En el 2014 recibimos una mención honorífica en el Premio al Buen Ciudadano Corporativo de la Cámara Americana de Comercio de Panamá por nuestro programa Universidad Corporativa Banco General. Esta distinción nos llena de orgullo y nos impulsa a seguir trabajando en programas de desarrollo profesional para nuestros colaboradores.

Además, en una encuesta realizada por la firma Dichter & Neira para la revista Mercados & Tendencias, los encuestados escogieron a Banco General como la empresa más responsable en Panamá.









La gobernanza en Banco General está basada en una cultura organizacional claramente definida, de manera formal e informal. En nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), disponible para toda la comunidad, se encuentran plasmados nuestra Visión, Misión, Valores, Código de Ética y Conducta y Manual de Gobierno Corporativo, en el cual nuestros grupos de interés pueden percibir esta cultura. Además, la sección de RSE en nuestro web explica más a fondo nuestra gestión y ejes de acción.

Para promover una cultura socialmente responsable dentro de la organización está el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, conformado por personal clave de diferentes áreas de la empresa, que vela por promover y monitorear el fortalecimiento de esta cultura organizacional. La Gerencia de Responsabilidad Social está dedicada a impulsar dentro de la organización esta visión de negocios.

Como lo reportamos en el Informe de Responsabilidad Social de 2013, en 2014 se realizó una capacitación a través de una plataforma digital a todo el personal con los puntos más importantes del Código de Ética y Conducta. La capacitación estuvo disponible del 1 al 28 de febrero de 2014 y fue tomada por el 85% del personal que laboraba hasta el 28 de febrero. En 2015, se volverá a realizar, ya que es nuestro objetivo que todos los colaboradores tomen la capacitación una vez al año.

Cabe destacar que a finales de 2014 se incluyó una frase en el Código de Ética y Conducta que prohíbe el consumo de sustancias tóxicas o prohibidas en el área de trabajo, en virtud que es un requisito regulatorio. Se incluyó en la sección de Relación con los colaboradores.

En 2014, dimos un paso importante al modificar nuestra Visión como empresa para incorporar más claramente los preceptos de sostenibilidad. En este sentido, la Visión quedó así:

**Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente, prácticas de sostenibilidad y solidaridad con la comunidad.**

Podemos destacar también el patrocinio del Banco y la participación de nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones y Tecnología, miembro también del Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial, como expositor en el I Foro de Gobierno Corporativo en Panamá con el tema Revelación y Transparencia.

También, como muestra del compromiso que tiene el banco con la promoción de una sociedad más socialmente responsable, el Sr. Federico Humbert, presidente de la Junta Directiva de Banco General, aceptó la invitación que se le hiciera a ser el Presidente del recién

formado Centro Latinoamericano de Voluntariado ubicado en Ciudad del Saber, en la Ciudad de Panamá. Su rol como líder empresarial panameño ha ayudado a impulsar este centro con la misión de fortalecer la mística de la solidaridad en América Latina a través de la sensibilización, movilización, generación y acceso al conocimiento del voluntariado en todas sus expresiones.

Además, Banco General participó activamente en la primera Mesa de Trabajo Sectorial – Banca y Finanzas que organizó Sumarse en alianza con KPMG. El objetivo de esta actividad fue analizar los retos y oportunidades del sector en temas de responsabilidad social y sostenibilidad. Fue una excelente oportunidad para discutir con otros bancos acerca del contexto nacional y los desafíos que tenemos como industria y cómo los bancos podemos unir esfuerzos para llevar al sector a ser realmente sostenible.

#### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS G4-24,25,26,27

Los grupos de interés de Banco General están claramente definidos y tenemos un compromiso de dialogar con ellos.

#### Colaboradores

Como reportamos en el Informe de Responsabilidad Social de 2013, a finales de ese año se realizó una Encuesta de Clima Organizacional de forma anónima por la Empresa Hay Group donde participó el 89% del personal y nuestros resultados fueron comparados con una base de 148 empresas regionales, con una base de 62,276 colaboradores. De los resultados de dicha encuesta podemos reportar:

- Que el clima general del banco se encuentra en un 76%, el cual nos define como una empresa con un “clima sano” de acuerdo a las mejores prácticas. Este resultado nos coloca en el percentil 75 del grupo de encuestas que tienen como base Hay Group.
- Los colaboradores del banco se sienten comprometidos y orgullosos de pertenecer a Banco General.
- La ética y valores del banco se encuentra en un 80% de aceptación lo que indica que es una fortaleza de la organización. Los colaboradores reiteran en la encuesta conocer los valores y el Código de Ética y Conducta del banco.
- Los colaboradores perciben que la empresa se enfoca en brindar productos de calidad, buscar la satisfacción del cliente y por dar lineamientos claros acerca del trabajo que cada uno debe realizar así como las metas a lograr.
- Entre las oportunidades de mejora y hacia donde

estamos enfocando los planes de acción, destacamos que los colaboradores desean continuar haciendo carrera dentro del banco, para lo cual estaremos analizando posibles rotaciones entre áreas, asignaciones a proyectos y a la implementación de un plan formal de desarrollo profesional.

Además, este 2014 el Presidente de la Junta Directiva continuó realizando sus desayunos semanales con los colaboradores donde se discuten diversos temas en un foro abierto de intercambio.

INDICADOR	2013	2014
Desayunos con el presidente	23	29
Colaboradores participantes	218	303



#### Accionistas

Mantenemos nuestra política de puertas abiertas con nuestros accionistas, que son atendidos todos los días en la Oficina de Atención a Accionistas, disponible para ellos en las oficinas corporativas del banco. El banco cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes.

Los accionistas reciben una comunicación formal del Presidente trimestralmente y anualmente reciben la Memoria financiera y el Informe de Responsabilidad Social. La Junta General de Accionistas de Empresa General de Inversiones, empresa tenedora del 60% de Grupo Financiero BG, a su vez tenedora del 100% de las acciones de Banco General, S.A. se realizó el 26 de marzo de 2014; la Junta de Accionistas de Grupo Financiero BG se realizó el 3 de abril de 2014.

#### Cientes

Escuchamos a nuestros clientes a través de diversos canales. Estos incluyen:

- Buzones de sugerencias en las sucursales, éstas son recibidas y evaluadas en el área de Servicio al Cliente
- Buzón en nuestro web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com)
- Departamento de Atención a Clientes (por teléfono/800-5000 o 300-5000)
- 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 EN-33

Nuestra política en cuanto a la relación con los proveedores está plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta. El área de compras del banco, bajo la Vicepresidencia de Administración, está en constante comunicación con los proveedores y tiene una política de puertas abiertas para escuchar sus inquietudes.

En 2014 por primera vez realizamos una serie de conversatorios con diferentes grupos de proveedores para compartirles nuestras políticas anti-corrupción, nuestra visión de responsabilidad social y escuchar sus opiniones e ideas en cuanto a este tema.

INDICADOR	2014
Conversatorios realizados	3
Proveedores atendidos	23
Personas asistentes	39

#### Entidades reguladoras

Nuestras políticas en cuanto a nuestra relación con las entidades reguladoras están plasmadas en nuestro Código de Ética y Conducta. El área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa, junto con Asesoría Legal, trabajan de la mano para garantizar una relación abierta con los reguladores en estricto cumplimiento con leyes y regulaciones que se van actualizando.





A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos mantenemos contacto cercano con **189 ONG** y conocemos de cerca las problemáticas sociales de nuestra comunidad.

### Comunidad

Banco General mantiene canales abiertos de comunicación con la comunidad a través de visitas a diversas ONG, atención a citas que se piden por parte de diferentes actores, incluyendo asociaciones, universidades, entre otros.

A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos mantenemos contacto cercano con 189 ONG y conocemos de cerca las problemáticas sociales de nuestra comunidad.

### GOBIERNO CORPORATIVO G4-34

Como parte de un compromiso regulatorio y de transparencia, Banco General cuenta con un Manual de Gobierno Corporativo donde se publica en detalle la manera en que se coordinan las relaciones entre la Junta Directiva, los accionistas, la Alta Gerencia y otros grupos de interés. Allí además está plasmada la estructura de Gobierno Corporativo, con todos sus Comités y miembros. Es importante destacar que este Manual es un documento vivo, que se actualiza a medida que sea necesario.

En 2014 este Manual fue actualizado y los cambios presentados y aprobados por la Junta Directiva de Banco General. El Manual está disponible para la comunidad en **www.bgeneral.com**.

### GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD S0-4 HR-2,7 G4-14

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. En 2014 cumplimos con todas las normas legales nacionales e internacionales exigidas. La estructura del área de Cumplimiento y Seguridad está disponible en **www.bgeneral.com**, sección de Responsabilidad Social.

El área de Cumplimiento y Seguridad 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 2014, se implementó un módulo de e-learning para esta capacitación:

INDICADOR	2013	2014
Colaboradores capacitados	3,553	3,868
Porcentaje de colaboradores participantes	92%	97%

### 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 estructura de la VP de Riesgo se encuentra disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), sección de Responsabilidad Social.

### CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Durante el 2014 en conjunto con las áreas de Negocios y Operaciones, el programa de Continuidad de Negocios siguió creciendo y desarrollándose en Banco General.

Las áreas del Banco han madurado, demostrado su grado de preparación para afrontar eventos inesperados.

- Se desarrollaron nuevos procedimientos de contingencia para los procesos identificados como críticos.
- Por medio de pruebas se validaron los planes alternos para trabajar en contingencia. Algunas de estas pruebas se ejecutaron de forma sorpresiva, comprobando así el grado de preparación adquirido por algunas áreas.
- Continuamos capacitando a nuestros colaboradores en temas relacionados a Continuidad de Negocios, esto incluye planes específicos de continuidad y manejo de crisis y seguridad.

A continuación los avances:

INDICADOR	2014
Áreas con planes de continuidad de negocios	15
Número de procesos documentados	49
Porcentaje de procesos documentados	54%
Número de procesos documentados y probados	38
Porcentaje de procesos documentados y probados	42%
Número de capacitaciones presenciales en planes de contingencia*	36
Colaboradores capacitados en seguridad en persona**	708
Colaboradores capacitados en seguridad por e-learning	1,799

\*Se incluyen las capacitaciones dadas en PBIO

\*\*Parte de esta cifra se reporte en la sección Nuestra Gente. La cifra incluye personal nuevo en el PBIO, 27 personas adicionales y 84 colaboradores que se capacitaron durante las pruebas de contingencia.

### GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL G4-18,19,20,21

En 2013, Banco General contrató los servicios de consultoría de KPMG México para realizar un estudio de materialidad de KPMG México 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.

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

- Operaciones
- Gestión 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. Cabe destacar que también basamos este reporte en estos temas materiales y estratégicos para el banco.

En 2014 culminamos el primer año de este plan desarrollado en el cual alcanzamos la mayoría de las metas propuestas

para el primer año. Podemos destacar la coordinación de diversas áreas de la organización para alcanzar muchas de estas metas.



El plan cuenta con diez objetivos estratégicos, todos relacionados a los temas materiales y son los siguientes:

- Reforzar los sistemas de gestión ética y anti-corrupción para preservar una imagen corporativa intachable.
- Innovar en productos y servicios bancarios que promuevan el bienestar social y ambiental.
- Reportar gestión sostenible de forma más transparente y según los estándares de la industria.
- Optimizar el uso de los recursos naturales a nuestra disposición para lograr ahorros económicos y reducir nuestro impacto ambiental.
- Reforzar en nuestro proceso de toma de decisiones crediticias criterios ambientales y sociales.
- Fomentar entre nuestros colaboradores, clientes y en la comunidad el uso responsable del crédito.
- Reforzar estándares de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.
- Impactar positivamente a la sociedad a través de la inclusión laboral y financiera de grupos vulnerables y personas con discapacidad.
- Continuar reforzando el desarrollo profesional y personal de nuestro capital humano.
- Apoyar el desarrollo social y ambiental de nuestro país a través de acciones sostenibles y medibles.

De las iniciativas propuestas para alcanzar a diciembre de 2014, logramos ejecutar el 81% de ellas. En el 2015, continuaremos trabajando en el Plan Estratégico para lograr alcanzar todo lo propuesto.



# Nuestra gente

LA-1,2,9,10,11,13



Como empresa socialmente responsable, tenemos como prioridad el manejo justo de nuestras relaciones laborales. Promovemos un ambiente laboral positivo, diverso y seguro, donde se le ofrezca al colaborador un balance entre su vida profesional y personal y la oportunidad de desarrollarse.

INDICADOR		2012	2013	2014
Total de colaboradores		3,644	3,881	4,117
Mujeres		69%	68%	69%
Hombres		31%	32%	31%
Colaboradores por tipo de contrato	Indefinido	3,623	3,858	4,078
	Temporal	21	23	39
Colaboradores por región	PANAMÁ	3,518	3,741	3,951
	Mujeres	70%	69%	69%
	Hombres	30%	31%	31%
	COSTA RICA	101	117	140
	Mujeres	54%	55%	54%
	Hombres	46%	45%	46%
	REGIÓN (MÉXICO, GUATEMALA, EL SALVADOR Y COLOMBIA)	25	23	26
	Mujeres	44%	43%	50%
	Hombres	56%	57%	50%
	EJECUTIVOS	95	98	100
Colaboradores por cargo*	Mujeres	53%	51%	49%
	Hombres	47%	49%	51%
	GERENCIALES	259	274	302
	Mujeres	76%	76%	75%
	Hombres	24%	24%	25%
	MANDOS MEDIOS	600	651	706
	Mujeres	68%	69%	68%
	Hombres	32%	31%	32%
	ESPECIALISTAS	394	432	463
	Mujeres	76%	75%	71%
	Hombres	24%	25%	29%
	ADMINISTRATIVOS	2,296	2,426	2,546
	Mujeres	68%	67%	68%
	Hombres	32%	33%	32%

\*Clasificación basada en la tabla de niveles de Banco General y subsidiarias.

## INDICADORES DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN

G4-10,11 EC-5

Buscamos mantener una fuerza laboral diversificada y un índice de rotación saludable.

INDICADOR		2012	2013	2014
Total de nuevas contrataciones*		628	586	601
Por género	Mujeres	65%	64%	67%
	Hombres	35%	36%	33%
Por edad	18-30 años	486	450	484
	31-50 años	138	135	115
	51 o más	4	1	2
Por región	Panamá	593	548	553
	Costa Rica	30	34	44
	Región	5	4	4

\*Personal indefinido de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. Se consideran todas aquellas personas contratadas en el año.

INDICADOR		2012*	2013	2014
Índice de rotación		10.74%	9.10%	9.34%
Por género	Mujeres	6.65%	6.27%	5.93%
	Hombres	4.09%	2.83%	3.41%
Por edad	18-30 años	5.16%	4.87%	5.86%
	30-50 años	5.22%	3.91%	3.09%
	51 o más	0.36%	0.31%	0.39%
Por región	Panamá	10.10%	8.48%	8.83%
	Costa Rica	0.47%	0.47%	0.51%
	Región	0.17%	0.16%	0%

\*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 es prioridad en nuestra relación con el personal. Por ello, contamos con políticas para mantener este estándar.

INDICADOR		2012	2013	2014
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	US\$525 <sup>1</sup>	US\$525	US\$550
	Salario mínimo pagado en Panamá***	US\$470	US\$470	US\$548 <sup>2</sup>
% PAGADO POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL		11.70%	11.70%	0.4%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	US\$6,282	US\$6,434	US\$6,631
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	US\$4,390	US\$4,611	US\$4,715
VARIACIÓN MENSUAL		43.10%	39.54%	40.64%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	US\$1,898	US\$1,932	US\$1,971
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	US\$1,687	US\$1,723	US\$1,790
VARIACIÓN MENSUAL		12.50%	12.13%	10.11%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	US\$831	US\$858	US\$885
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	US\$803	US\$825	US\$851
VARIACIÓN MENSUAL		3.48%	4%	4%

<sup>1</sup>En 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, aplica para el año 2012 y 2013)  
<sup>2</sup>A partir del 1/enero/2014 aplican nuevas tasas para el salario mínimo publicadas en la Gaceta Oficial #27443-A del 30 de diciembre de 2013.







SALUD, BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

La cultura corporativa de Banco General nos exige ofrecerle a los colaboradores beneficios que mejoren y enriquezcan sus vidas. La salud es un tema prioritario y a través de Bienestar Personal buscamos ofrecerles capacitación, orientación y actividades para el mejoramiento de la salud.

En 2014 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	2014
Colaboradores atendidos	2,783	2,806	2,867
Colaboradores con presión normal	85%	89%	86%
Colaboradores con presión alta	12%	11%	10%
Colaboradores con presión baja	3%	0%	4%



Además de monitorear la presión arterial, se realizaron evaluaciones nutricionales individuales, participando el 80% de la población estimada.

En la gráfica se muestran los resultados de la evaluación:



Continuamos educando a todo nuestro personal en temas de salud física y emocional con la publicación de 36 cápsulas de salud en la red interna y la revista interna. Se incluyeron temas sobre salud cardiovascular, cáncer, nutrición sana, depresión, entre otros.

También se realizaron las ya tradicionales ligas deportivas, donde no solo se promueve la salud física, sino el tiempo en familia y entre los colaboradores del banco fuera de horas de oficina. Este 2014, impartimos un seminario a los coordinadores de estas ligas para enfocar estas actividades hacia la salud integral. Adicional se efectuaron sesiones de ejercicios (Activa tu cuerpo saludablemente) a un grupo de colaboradores que realizaron una diversidad de ejercicios como: Tae–bo, Zumba, Tai-chi, etc y se impartieron dos (2) maratones de baile (Zumbatón).

INDICADOR		2012*	2013	2014
Ligas internas (bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	941	928	900
	Inversión	US\$25,828.87	US\$28,730.27	US\$30,764.32
Ligas interbancarias y externas	Participaciones	106	124	135
	Inversión	US\$13,186.54	US\$12,105.01	US\$13,435.00
Ligas infantiles para hijos de colaboradores	Participaciones	117	98	101
	Inversión	US\$5,537.25	US\$3,642.64	US\$3,650.00
Programa Media Maratón	Participaciones	38	216	93
	Inversión	US\$5,303.47	US\$7,054.26	US\$7,300

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

En 2014, se revisó y reactivó el Plan de Prevención de Riesgos Profesionales y Seguridad e Higiene del trabajo. Este Plan consiste en establecer las pautas para garantizar la seguridad y salud de los colaboradores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Para estos efectos, el Plan desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias.

También se realizaron dos (2) ferias de salud que ofrecieron a los colaboradores, información sobre diversos temas de salud, evaluaciones de nutrición, densitometrías óseas, masajes terapéuticos, etc. Las ferias se realizaron en nuestros edificios de Avenida Cuba y Plaza 2000.



Se realizaron dos ferias de salud que ofrecieron a los colaboradores información sobre diversos temas de salud, evaluaciones de nutrición, densitometrías óseas, masajes terapéuticos, etc.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores para darles la justa retroalimentación y ayudarlos a crecer profesionalmente. El proceso de evaluación inicia a fin de año y se extiende hasta inicios del siguiente año, en el 2014 culminamos el proceso correspondiente al año 2013.

INDICADOR		2012	2013
Número de colaboradores que participan en el proceso		3,246	3,487
Número de colaboradores evaluados		3,042	3,238
% de la población evaluada		93.7%	92.9%
Porcentaje de colaboradores evaluados	Cargos ejecutivos y gerenciales	8.8%	9.0%
	Cargos mandos medios	17.4%	17.5%
	Cargos especialistas	11.3%	11.1%
	Cargos administrativos	62.6%	62.3%
	Masculino	31.2%	31.5%
	Femenino	68.8%	68.5%

Durante el 2014 se trabajó en la optimización del modelo de evaluaciones. Los principales cambios realizados fueron la incorporación de más instrumentos y reducción en la cantidad de competencias y conductas a manera de hacer más cortas y fáciles de realizar las evaluaciones. Debido a este cambio, el periodo de evaluaciones correspondiente al 2014 se estará realizando entre los meses de enero y marzo de 2015; los resultados se presentarán en el próximo Informe de Responsabilidad Social.





En 2014 la UCBG recibió la mención honorífica en el Premio al Buen Ciudadano Corporativo de la Cámara Americana de Comercio de Panamá.

PROGRAMA DE SUBSIDIO ALIMENTICIO

En 2014, continuamos con el Programa de Subsidio Alimenticio, beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en Panamá. Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicinas y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

INDICADOR	2012*	2013	2014
Total de colaboradores beneficiados	2,509	2,665	2,794
Inversión anual	US\$2,752,937.25	US\$3,344,470.50	US\$3,515,610.00

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

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTOS

A través de un agasajo anual reconocemos la lealtad de los colaboradores que tienen desde 10 hasta 50 años de laborar en la empresa.

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$100,884.10	US\$101,665.20	US\$100,856.94
10 años	89	50	102
15 años	80	137	130
20 años	44	45	41
25 años	29	10	5
30 años	12	14	19
35 años	4	3	3
40 años	-	1	2
50 años	-	-	1
Total de colaboradores agasajados	258	260	303



FORMACIÓN Y DESARROLLO

Uno de los principios básicos en la Universidad Corporativa de Banco General (UCBG) es promover entre sus colaboradores el aprendizaje, el intercambio de experiencias, de proyectos, iniciativas y de buenas prácticas relacionadas con el Banco, como un aporte en la creación de riqueza y desarrollo social. Nuestra oferta académica incluye temas de desarrollo gerencial, ventas, servicio al cliente, tecnología, liderazgo, gestión de proyectos, inglés, diplomados, inducción básica al negocio, entre otros.

Para nosotros es importante promover la oferta académica de la UCBG entre los colaboradores, ya que el beneficio que nos trae es dar un impulso al mejoramiento de las competencias profesionales y la competitividad de las personas y del Banco, crear ambientes de mayor cooperación y trabajo en equipo. Los resultados se ven en un mejor clima laboral y fortalecimiento en el sentido de pertenencia y cohesión con la organización.

Tratando siempre de estar a la vanguardia, hemos incorporado la modalidad de aprendizaje “en línea”, brindando así oportunidades de aprendizaje sin que el colaborador tenga que movilizarse de su puesto de trabajo.

En 2014 la UCBG recibió la mención honorífica en el **Premio al Buen Ciudadano Corporativo** de la Cámara Americana de Comercio de Panamá (AMCHAM), el cual busca promover las buenas prácticas de responsabilidad social y reconocer a aquellas empresas que lo hacen de manera sostenible y seria.

INDICADOR		2012	2013	2014
Total de colaboradores capacitados		3,924	4,117	4,455
Total de horas hombre de capacitación		163,205.68	182,945.44	204,585.46
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		41.59	44.44	45.55
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	41:23	43:76	46:51
	Cargos mandos medios	39:13	49:65	43:29
	Cargos especialistas y administrativos	42:12	43:45	46:20
	Masculino	39:42	46:56	46:04
	Femenino	42:34	43:45	45:51
Inversión total en capacitación interna		US\$845,193.81	US\$967,675.13	US\$768,097.94
Inversión total en capacitación externa		US\$470,701.61	US\$444,924.24	US\$416,325.98
Total de inversión en capacitación		US\$1,315,895.42	US\$1,412,599.37	US\$1,184,423.92



INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como lo hicimos en 2013, en 2014 también participamos en la Mesa de Identificación de Oportunidades Laborales para Personas con Discapacidad organizada por la red local del Pacto Global, Sumarse. En esta mesa continuamos aprendiendo e intercambiando experiencias en cuanto al proceso de reclutamiento y selección así como la sensibilización interna para alcanzar las metas de nuestro programa de inclusión. También participamos en una feria laboral para personas con discapacidad junto a Sumarse para conocer a más candidatos.

Continuamos capacitando a los colaboradores para sensibilizarlos sobre la importancia de la inclusión, en 2014 se realizó la charla “Síndrome de Down” teniendo un total de 93 horas hombres de capacitación.



Banco General atiende a más de 750 mil clientes, quienes buscan un servicio de excelencia, asesoría de expertos y rapidez en su trámite. Banco General brinda eso y mucho más, cumpliendo con la responsabilidad de ser una organización líder, innovadora y proactiva.

SERVICIO AL CLIENTE

Medimos periódicamente la satisfacción de nuestros clientes para detectar cualquier área de oportunidad que se presente. En 2014, se realizaron seis encuestas de satisfacción donde se midieron los siguientes temas: satisfacción, rapidez, amabilidad, facilidad en la tramitación y conocimiento de productos y procesos de parte de los ejecutivos de servicio, entre otros. Las encuestas son realizadas por empresas especializadas y luego analizadas por el departamento de servicio al cliente para ver las áreas de oportunidad.

INDICADOR	2012	2013	2014
Experiencia general en Banco General	4.5	4.6	4.5

\*Indicador de Experiencia General de la encuesta de sucursales, realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. El rango del cálculo es del 1 al 5, 1 siendo muy malo y 5 excelente.

reconocimiento a los colaboradores que dan un servicio de excelencia, la promoción de ideas para mejorar el servicio de parte de colaboradores, un constante programa de capacitación a través de la Universidad Corporativa Banco General, entre otros.



MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

Las solicitudes y reclamos en Banco General se manejan a través de un proceso claro y expedito que involucra a varias áreas de la organización que coordinan su resolución con el objetivo de cumplir con metas específicas de tiempo.

Durante el 2014, se recibieron 261,192 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un incremento de 1%, con respecto al año anterior. Algunos indicadores importantes de dicho proceso son los siguientes:

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

CASOS ELEVADOS A LAS ENTIDADES REGULADORAS SO-8

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes, 40 fueron elevados a entidades reguladoras en 2014. Se interpusieron 22 en la Superintendencia de Bancos de Panamá y 18 en la ACODECO.

Las multas pagas a la ACODECO ascendieron a US\$5,850.00, correspondientes a 8 quejas (incluye casos elevados en años anteriores).

COMUNICACIÓN Y MERCADEO RESPONSABLE

El Código de Ética y Conducta de Banco General es claro en cuanto a nuestra política de comunicación que hace énfasis en la claridad, probidad y precisión de la información que damos a los clientes. De la misma manera, el Código indica que nos debemos apegar a la comunicación que promueve el positivismo y las buenas costumbres.

En 2014, también hicimos una modificación a la Norma de Mercadeo para formalizar algo que ya veníamos haciendo siempre, con respecto a incluir temas de respeto a la diversidad y a los grupos vulnerables en nuestra publicidad y comunicación.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Continuamos participando en el Programa de Educación Financiera, promovido por la Asociación Bancaria de Panamá. Este programa busca capacitar a jóvenes de V año de secundaria en conceptos básicos del manejo de las finanzas personales.

INDICADOR	2012	2013	2014
Colegios participantes	1	2	2
Estudiantes participantes	350	375	378
Voluntarios participantes	24	23	25

Ratifican Calificación de Grado de Inversión Internacional a Banco General

Fitch Ratings  
**BBB+**  
RATIFICADO EL 29 DE OCTUBRE DE 2013

Standard & Poor's  
**BBB**  
RATIFICADO EL 29 DE JULIO DE 2013

Estas calificaciones expresan una opinión independiente sobre la capacidad de Banco General de administrar riesgos.

Reafirmamos con orgullo nuestra solidez y calidad crediticia al obtener nuevamente Grado de Inversión Internacional, calificación recibida sin interrupción desde 1997.

**Banco General**  
sus buenos vecinos

SI ES IMPORTANTE PARA TI, ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS.

Por tu Préstamo Personal ¡ven primero a Banco General!

Visita nuestras sucursales: 800-8000 • 200-0000 [www.banco-general.com](http://www.banco-general.com)

**Banco General**  
sus buenos vecinos





# Prácticas justas de operación

EC-9 LA-14 HR-5,6,10 SO-9,10 G4-12

Durante el 2014 trabajamos desde varios enfoques para reforzar nuestra gestión ética en las transacciones con otras organizaciones.

En el tema de formación de nuestros colaboradores, realizamos una campaña interna con caricaturas que hacen referencia a temas importantes como el conflicto de interés, nuestra política de no represalias a denuncias por faltas al Código y la confidencialidad de la información. Estas caricaturas fueron publicadas en la revista interna del banco y se invitó a las áreas a compartirlas y discutir las con sus equipos.

Además, como fue mencionado en la sección de Gobernanza, se realizó una capacitación por e-learning de temas puntuales del Código que incluyó referencias directas a nuestras políticas de lucha contra la corrupción y el soborno.

En el 2014 también contratamos el servicio de un proveedor externo experto en el tema, que nos brinda una línea telefónica para que los colaboradores puedan denunciar, de forma anónima, alguna falta al Código de Ética y Conducta de la que se hayan percatado. Esto refuerza más nuestra gestión ética ya que algunos colaboradores podrían sentirse más cómodos haciendo la denuncia de forma anónima. Cabe destacar que solo se toman en cuenta estas denuncias cuando vienen sustentadas debidamente y éstas se reportan a un Comité especial de investigación.



En cuanto a nuestra relación con los proveedores, en 2014 aprovechamos los conversatorios que tuvimos con un grupo de ellos (ver Gobernanza) para también mencionar y reforzar nuestras políticas anti-corrupción.

Implementamos un nuevo procedimiento en el que todos los nuevos proveedores que quieren brindar un servicio al banco deben firmar una carta en la que dan fe de haber leído nuestro Código de Ética y los enunciados de la carta que se refieren a temas de ética y responsabilidad social. Además, enviamos 30 cartas de compromiso a proveedores ya existentes.

Continuamos poniendo énfasis en la importancia de la relación justa con nuestros proveedores, la cual es supervisada por el área de Administración.

A continuación los indicadores más importantes:

INDICADOR EC-9	2013	2014
Cantidad de proveedores	1,554	1,577
Periodo promedio de pago	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales	US\$100,528,925	US\$106,432,962
Total desembolsado a proveedores extranjeros	US\$13,303,555	US\$18,594,769
Total desembolsado en pago a proveedores	US\$113,832,480	US\$125,027,732

## PARTICIPACIÓN EN POLÍTICA PÚBLICA Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

En 2014, Banco General continuó participando en el ámbito público a través de la representación de sus ejecutivos. El Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad de Banco General funge como Tesorero de la Junta Directiva de la Asociación Bancaria de Panamá, y a través de este gremio, ayudamos a impulsar políticas relacionadas a la industria bancaria. También en 2014, el Gerente de Seguridad de la Información de Banco General fue nombrado en la Junta Directiva de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENACYT), como representante de la Asociación Bancaria de Panamá, aportando al fortalecimiento de esta institución.



Implementamos un nuevo procedimiento en el que todos los nuevos proveedores que quieren brindar un servicio al banco deben firmar una carta en la que dan fe de haber leído nuestro Código de Ética y los enunciados de la carta que se refieren a temas de ética y responsabilidad social.





**SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (SGAS) EC-2 HR-5,6,9**  
A partir del año 2009, Banco General implementó su Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), que consiste en agregar un análisis sistemático de gestión de riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias. Una descripción más detallada del sistema está disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

Los avances del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) para el año 2014 son:

- Se contrataron los servicios de una empresa especializada en Consultorías Ambientales, para confeccionar un estudio sobre la capacidad de abastecimiento de agua en el Pacífico panameño, que comprendía el área establecida entre los distritos de Chame, San Carlos y Antón. Como puntos más sobresalientes del estudio se concluyó que existe un riesgo latente de deforestación en las áreas de recarga de los acuíferos, que podría generar problemas de abastecimiento de agua de pozos, además recomienda que se le debe dar un manejo adecuado a los desechos sólidos generados en la zona y una correcta disposición de las aguas residuales a lo largo de la cuenca, para evitar potenciales contaminaciones a los cuerpos de agua.
- Durante el año 2014, el departamento de Auditoría Corporativa realizó la primera auditoría al Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), obteniendo como resultado tareas pendientes por gestionar, que luego de meses de constante seguimiento pudieron ser cerradas. Esta Auditoría ayudó a detectar oportunidades de mejora en el sistema SGAS, dando como resultado la actualización del Acuerdo de Servicio entre las Áreas de Negocio y la Unidad de Riesgo Ambiental y Social, lo cual ha ayudado a mejorar significativamente el desempeño de la ejecución del sistema.
- Se revisaron todas las políticas del SGAS, dando como resultado: i) La actualización del alcance de la Lista de Exclusión del banco, que indica que previo a cualquier evaluación de negocio en Panamá, México, Costa Rica, Nicaragua, Colombia, Guatemala, El Salvador y recientemente Perú, se tiene que validar que la actividad a la que se dedica el potencial cliente, no se encuentre dentro de dicho listado. ii) La actualización del Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, por lo que fueron aprobadas las modificaciones propuestas en cuanto al mejoramiento del proceso de evaluación del sistema SGAS,

el establecimiento de tiempos para completar las visitas a los casos categorizados A (Riesgos ambientales o sociales altos) y la actualización de los formularios que son utilizados en la evaluación de los proyectos.

- Se puso en marcha el procedimiento para evaluar los proyectos residenciales provenientes del Departamento de Hipotecas Residenciales.

Este procedimiento inicia con la recepción de la documentación ambiental del proyecto (Estudio de Impacto Ambiental y Resolución de aprobación de ANAM) proporcionada por el promotor del proyecto, la cual es evaluada y luego se coordina una visita al área del proyecto junto con el Departamento de Arquitectura e Ingeniería del banco, para determinar que se estén implementando las medidas de control, mitigación y compensación propuestas en el estudio y resolución ambiental, disponibilidad de servicios públicos, agua potable, etc. Además se valida que no exista ningún riesgo ambiental o social que no haya sido detectado previamente y que impacte de manera negativa al proyecto o a la comunidad.

- Durante el año 2014, Banco General formalizó su participación en el proyecto en estudio de creación del mercado de Calentadores Solares, el cual es una iniciativa de la Autoridad Nacional de Ambiente (ANAM) en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Consiste en el diseño e implementación de un programa de apoyo para introducir y fomentar el uso de los calentadores solares en los sectores agroindustrias, comercial, residencial y de servicios en Panamá, y los objetivos son: i) Apoyar los esfuerzos nacionales para establecer un mercado para sistemas de calentadores solares de agua (CSA), ii) promover medidas efectivas de reducción de CO2 a través del fortalecimiento institucional, iii) fomento de capacidades, iv) demostración de la tecnología. La participación del Banco estaría relacionada en servir de brazo financiero a las empresas (en su mayoría PYMES), que puedan aplicar dentro de este proyecto siempre y cuando cumplan con nuestras exigencias crediticias. El monto del compromiso de cofinanciamiento para el proyecto es hasta un total de USD 3.1 millones. Actualmente el proyecto se encuentra en la fase de aprobación por parte del GEF (Global Environmental Fund, por sus siglas en inglés).

## CASOS EVALUADOS ENERO 2014 – DICIEMBRE 2014

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	(Panamá) 1,247,775	35.3%	91	13,712	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 32,494	0.9%	5	6,499	
Industria	(Panamá) 1,296,693	36.7%	335	3,871	Molinería, procesamiento y distribución de alimentos, fabricación de cemento, comercio, materiales de construcción, papel, cartón, productos plásticos, inmobiliario, telefonía, fertilizantes.
	(Región) 666,534	18.8%	100	6,665	
Energía	(Panamá) 150,000	4.2%	4	37,500	Generación y distribución de electricidad.
	(Región) 67,755	1.9%	4	16,439	
Otros	(Panamá) 72,982	2.1%	14	5,213	Cooperativas, distribución de medicamentos, educación, financiero, televisión.
	(Región) 4,990	0.1%	3	1,663	
TOTAL	3537,223	100%	556		



INDICADORES DE DESEMPEÑO

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	ENE-14	FEB-14	MAR-14	ÍNDICE	CUMPLE
Cumplimiento de Lista de Exclusión	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Sí
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	Sí
RIESGO REPUTACIONAL	ENE-14	FEB-14	MAR-14	ÍNDICE	CUMPLE
Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales	0 casos	0 casos	0 casos	≥ a 1 caso	Sí

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	ABR-14	MAY-14	JUN-14	ÍNDICE	CUMPLE
Cumplimiento de Lista de Exclusión	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Sí
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	Sí
RIESGO REPUTACIONAL	ABR-14	MAY-14	JUN-14	ÍNDICE	CUMPLE
Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales	0 casos	0 casos	0 casos	≥ a 1 caso	Sí

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	JUL-14	AGO-14	SEP-14	ÍNDICE	CUMPLE
Cumplimiento de Lista de Exclusión	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Sí
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	Sí
RIESGO REPUTACIONAL	JUL-14	AGO-14	SEP-14	ÍNDICE	CUMPLE
Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales	0 casos	0 casos	0 casos	≥ a 1 caso	Sí

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	OCT-14	NOV-14	DIC-14	ÍNDICE	CUMPLE
Cumplimiento de Lista de Exclusión	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Sí
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	Sí
RIESGO REPUTACIONAL	OCT-14	NOV-14	DIC-14	ÍNDICE	CUMPLE
Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales	0 casos	0 casos	0 casos	≥ a 1 caso	Sí

RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	OCT-14	NOV-14	DIC-14	ÍNDICE	CUMPLE
Cumplimiento de Lista de Exclusión	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Cumple 100%	Sí
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	Sí
RIESGO REPUTACIONAL	OCT-14	NOV-14	DIC-14	ÍNDICE	CUMPLE
Casos que afecten la reputación del Banco por motivos ambientales o sociales	0 casos	0 casos	0 casos	≥ a 1 caso	Sí

CAMBIO CLIMÁTICO EN-4,15,16,19,27,30

Desde el año 2013 calculamos nuestra Huella de Carbono dentro de los niveles de Alcance 1 y Alcance 2, bajo los criterios internacionalmente reconocidos del GHG Protocol.

INDICADOR	2013	2014
Total de huella de carbono	9,851.78 TON de CO <sub>2</sub>	10,194.16 TON de CO <sub>2</sub>

En el primer año en el que se calculó la Huella de Carbono se tomaron en cuenta los factores de la flota del banco y las fuentes de combustibles estacionarias. Sin embargo, en las áreas de trabajo en las que son necesarias, se provee combustible a colaboradores. Este factor se incluyó este año para calcular la Huella de Carbono por lo cual se modificó el resultado de la cifra de 2013. Cabe destacar que por una crisis energética que vivió el país, en 2014 tuvimos que hacer uso de nuestras plantas eléctricas por varias horas al día por varios meses. Estas plantas utilizan diesel y por ello nuestro consumo aumentó.

No pudimos calcular la mitigación de nuestra huella en el 2014. Actualmente se están evaluando proveedores con el fin de conseguir una herramienta que nos permita calcular cómo estamos mitigando la Huella de Carbono y hacer un plan a mediano plazo para neutralizarla. Este es un objetivo de nuestro plan estratégico.

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO EN-3,6

INDICADOR	2013	2014
Consumo energético total	14,516,848 KVA	14,191,390 KVA

En enero de 2014 lanzamos una campaña de ahorro de energía con el fin de reducir el consumo un 5% del total en el año. Por motivos de medidas implementadas por ley para evitar una crisis energética, la campaña tuvo que ser suspendida en los meses en que duró la misma. De igual manera, hemos reevaluado esta meta de reducción ya que parece ser muy ambiciosa dado el clima tan caluroso de nuestro país, que no nos permite apagar los aires acondicionados. Nuestro objetivo a corto plazo es no aumentar el consumo a pesar de la inauguración de nuevas sucursales.

RESULTADOS:

Mes	Promedio mensual de ahorro*
ENERO	2%
FEBRERO	-2%
JULIO	2%
AGOSTO	-3%
OCTUBRE	0%
PROMEDIO	0%

\*En el promedio no se tomó en cuenta los resultados extraordinarios

En 2015 continuaremos con la campaña de ahorro energético con el fin de no aumentar nuestro consumo de electricidad y disminuir en el consumo del mismo.







La Fundación Sus Buenos Vecinos patrocinó las Ferias Yo Reciclo, las cuales se realizan mensualmente en diferentes puntos de la ciudad donde las personas pueden ir a dejar basura para su posterior reciclaje.

ECO-EFICIENCIA EN-7

En 2014 inauguramos dos sucursales verdes que están aplicando a la certificación LEED® del Green Building Council, lo que significa que son eficientes en la prestación de los servicios. De ser certificadas, contaríamos con un total de cuatro sucursales LEED® ya que en 2013 inauguramos las primeras sucursales bancarias certificadas LEED Gold en Panamá.

GESTIÓN DE RESIDUOS EN-1

En 2014 continuamos con nuestro programa de reciclaje para gestionar mejor nuestros residuos.

Papel

Debido al cambio de proveedor y manejarlo todo a través de una empresa única, en las cifras de reciclaje hubo un aumento notable del porcentaje de reciclaje de papel con respecto al año anterior.

INDICADOR	2013	2014
Total comprado	170,890 LBS	180,885 LBS
Total reciclado	27,101.30 LBS	54,850 LBS
% reciclado	16% (comparado a 2012)	30%
Fondos recaudados	US\$417.72	US\$1,742.67

Material electrónico

Banco General debe desechar el material electrónico por su condición deteriorada. Para que dicho material no termine en los vertederos, el banco realiza una venta especial para sus colaboradores y el sobrante se recicla.

INDICADOR	2013	2014
Total de libras de material electrónico recicladas	5,473.50 LBS.	9,785 LBS.

Baterías y focos fluorescentes: desecho correcto del mercurio

Junto a la Alianza Contaminación Cero, desechamos correctamente baterías, lámparas y bombillos fluorescentes, que contienen mercurio, un contaminante para el ambiente y la salud humana. En 2014 entregamos a la empresa Ecologic, representante de la Alianza Contaminación Cero, 262 libras de baterías y 4,537 unidades de lámparas agotadas.

INDICADOR	2013	2014
Total de lámparas y bombillos desechados correctamente	3,527	43.7 TON de CO <sub>2</sub> *
CO <sub>2</sub> Mitigado	4,537	56.26 TON de CO <sub>2</sub> *

\*Cifra proporcionada por Ecologic

Otros Materiales

INDICADOR	2013	2014
Plástico	3,849 LBS.	982 LBS.
Aluminio	84 LBS.	293 LBS.
Bolsas plásticas	1,361 LBS.	1,282 LBS.
Cartón	13,282 LBS.	6,763 LBS.

PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Sabemos la importancia que tiene sensibilizar a nuestra comunidad sobre cómo desechar correctamente los residuos, por lo que la Fundación Sus Buenos Vecinos patrocinó las Ferias Yo Reciclo, las cuales se realizan mensualmente en diferentes puntos de la ciudad donde las personas pueden ir a dejar basura para su posterior reciclaje. Banco General, por su parte, ha prestado las instalaciones de algunas sucursales para realizarlas, proporciona toldas y adicional apoyó con voluntariado las mismas.

Además de invitar a nuestros clientes a no imprimir sus estados de cuenta ni recibos de cajeros automáticos, en 2014 iniciamos un proyecto de eliminar toda la publicidad de los recibos de cajeros automáticos y cambiarlos por un mensaje para incentivar a los clientes a no imprimir los mismos.





# Desarrollo de la comunidad

EC-7 S0-1



Participamos en el desarrollo de la comunidad a través de las siguientes iniciativas:

- **Premio a los Valores Humanos y Morales:** otorgamos estos premios desde hace 29 años para reforzar en nuestra juventud principios morales y modelar la conducta que los distinguirá como personas y ciudadanos de bien. En 2014 se entregó el premio a 134 estudiantes graduandos de 67 colegios privados y públicos de todo el país que se destacaron por llevar una vida estudiantil basada en valores. Los ganadores recibieron una Cuenta de Ahorros con US\$100.00.
- **Colocación de alcancías:** tomando en cuenta la labor que hacen muchas ONG en Panamá por la comunidad, colocamos alcancías en todas las sucursales para apoyarlas en sus causas. En 2014 se colocaron alcancías de 10 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 2014 donamos US\$3,595.94 a la Asociación Nacional contra el Cáncer (ANCEC). Estos fondos fueron recaudados en el periodo entre enero y diciembre 2014.



- **Día Mundial del Donante de Sangre:** celebramos internamente por primera vez el Día Mundial del Donante de Sangre con una jornada de donación en la que logramos recaudar quince donaciones.
- **Concientización para prevención de VIH:** ofrecimos una charla sobre el VIH/ Sida a nuestros colaboradores, brindada por la Fundación Probirdsida, que fue acompañada de pruebas realizadas de manera confidencial. En esta charla 24 colaboradores se hicieron la prueba.
- **Promoción de ahorro en la niñez - Club de ahorros Futurín:** la iniciativa principal en la estrategia de responsabilidad social de ProFuturo, es la promoción del valor del ahorro en la niñez. Para apoyarla, ha creado el Club de Ahorro Futurín, un novedoso programa orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro, de una manera educativa y divertida. El niño recibe una alcancía, tarjeta de membresía, estados de cuenta, entre otros, para aprender el hábito del ahorro.

Este programa se acompaña con diversas actividades educativas en las que participa la mascota Futurín, un superhéroe que viene desde la galaxia del ahorro a enseñar a los niños el valor del ahorro. La principal es la gira anual por las escuelas, en la que Futurín ha impactado a más de 36,000 niños desde hace 4 años.

En 2014 se presentó la parte dos de un cómic desarrollado en 2013, con el cual los niños aprendieron las diferentes acciones para ahorrar energía eléctrica para ayudar al planeta y a sus padres en el ahorro económico del hogar.

La iniciativa principal en la estrategia de responsabilidad social de ProFuturo, es la promoción del valor del ahorro en la niñez.

Celebramos internamente por primera vez el Día Mundial del Donante de Sangre con una jornada de donación en la que logramos recaudar quince donaciones.







## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO VECINOS EN ACCIÓN

En 2014, los Vecinos en Acción continuaron realizando una labor voluntaria importante, prestando sus servicios a diversas ONG para apoyarlas en la gestión social que realizan. Por su parte, el banco se preocupa por motivar y reconocer la labor voluntaria de sus colaboradores para promover la ciudadanía activa y la solidaridad.

### Compendio de la labor social en 2014

INDICADOR	2013	2014
Voluntarios activos*	2,918	2846
% de voluntarios activos respecto a la fuerza laboral	75%	70%
Número de actividades de voluntariado	192	184
ONG beneficiadas	18	19
Personas beneficiadas**	15,335	21,808

\*Participaron en un mínimo de una actividad de voluntariado durante el año

\*\*Se calcula en base a datos proporcionados por las ONG o entidad beneficiada. No se incluyó el programa Cruce de Talentos.

La labor voluntaria se organiza de la siguiente manera:

### Alianzas por la niñez

- **Olimpiadas Especiales Panamá:** apoyo proporcionando entrenamiento deportivo y ayuda en la logística de la organización de los diferentes juegos y torneos deportivos.
- **Casa Esperanza:** planeamiento y organización de presentación cultural con grupo de niños en situación social vulnerable.
- **Fundación Pide un Deseo:** realización de 30 deseos para niños con enfermedades que amenazan sus vidas.
- **Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC):** apoyo logístico en la organización de diversos eventos de recaudación de fondos y atención a los niños beneficiarios de esta ONG.
- **Hospital del Niño y Hospital José Domingo de Obaldía:** visitas al Hospital para acompañar a los niños y llevarles ratos de alegría, así como donación de canastillas a madres de escasos recursos.
- **Nutre Hogar:** apoyo y alegría a los niños de los diferentes centros, con la celebración de cumpleaños y entrega de donaciones.
- **Oratorio Don Bosco Sor María Romero (Costa Rica):** apoyo en la Fiesta del Día del Niño y la Fiesta de Navidad.
- **Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil (Costa Rica):** apoyo en la fiesta del Día del Niño y Fiesta de Navidad.



### Educación EC-7

- Junior Achievement: capacitación en escuelas.
- Programa Apoya tu escuela.
- Escuela San Miguel: reparación de baños y marquesina.
- Escuela Portachuelos: celebración de la Fiesta de Navidad y donación de congelador.
- Escuela Sergio González Ruíz: celebración de la fiesta de Navidad.

### Filantropía

- Apoyo en la repartición de desayunos a personas indigentes durante 31 domingos junto al grupo El Rostro de Cristo.
- Donación, preparación y entrega de desayunos durante dos domingos en la Basílica Menor Don Bosco.
- Organización de dos ferias de salud.

### Vivienda

- Ayuda en la construcción de 16 casas de emergencia junto a la Fundación TECHO.

### Adultos mayores

- 1 visita al Hogar Santa Catalina, donde se le llevó a los adultos mayores comida, bebida, música y compañía – Chiriquí.
- 2 visitas al Hogar Luz y Vida, donde se le llevó a los adultos mayores comida, bebida, música y compañía – Panamá.
- 1 Visita al Hogar Bolívar, donde se celebró los cumpleaños del mes y se compartió comidas, bebidas y un acompañamiento musical.

### Cruce de Talentos EC-7

- Apoyo de personal de tecnología en el desarrollo del software Big Hearts para la administración de ONG.
- Charlas a padres de niños becados sobre diversos temas de parte de colaboradores del banco.
- Coteo de dinero en sucursales de alcancías de Campaña de Promoción Arquidiocesana y de Radiomaratón de FANLYC.
- Apoyo a Fundación Danilo Pérez con su estrategia y página web.
- Charla sobre manejo de proyectos para la vida a niños de la Beca mi Buen Vecinos.
- Venta de camisetas para la caminata Susie Thayer.

### Medio ambiente

- Apoyo en la limpieza del Parque Natural Metropolitano.
- Apoyo en la separación y clasificación de desechos en 10 Ferias Yo Reciclo.

### Actividades para recaudar fondos

- Bazar de mobiliario y equipo (1).
- Venta del Día de la Amistad.
- Ventas de la Tienda en Acción.
- Presentación de la Obra “Mi Lugar Favorito”.
- Tarde de Postres.
- Bingo de Vecinos en Acción.



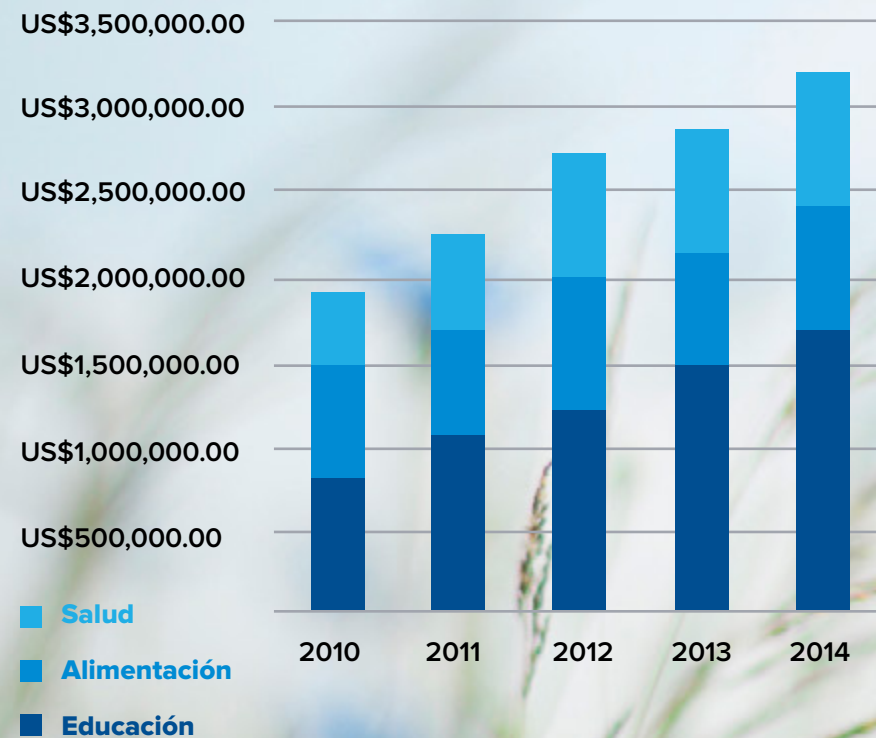




# Fundación Sus Buenos Vecinos

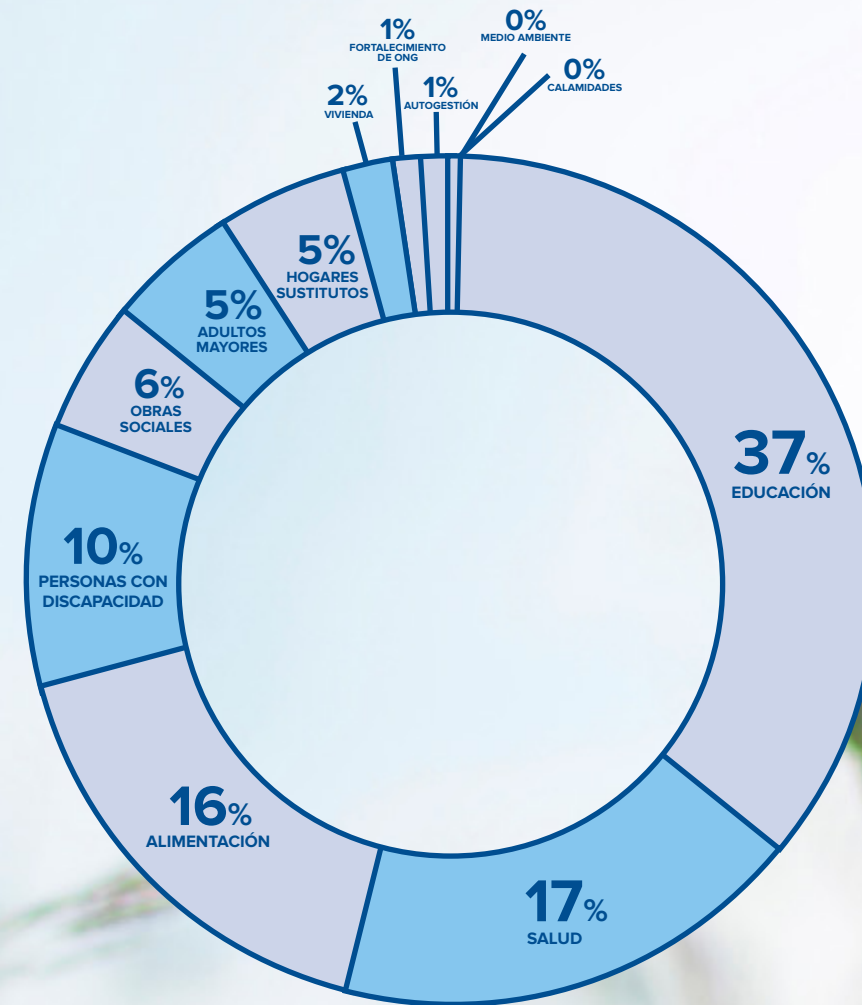
SO-1, EC-7

La Fundación Sus Buenos Vecinos, brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General, continuó en 2014 su labor dando su apoyo a 232 programas sociales de 189 organizaciones no gubernamentales que se enfocan en las necesidades básicas de la población, que son alimentación, salud y educación. Estas se alinean con los índices de pobreza humana de las Naciones Unidas y a los objetivos del Milenio 1, 2 y 4.



Hemos dirigido los aportes a programas que se dedican a suplir estas necesidades básicas, atendiendo a niños, jóvenes, adultos, personas con discapacidad y adultos mayores.

Dando seguimiento a los reportes de los años anteriores actualizamos a continuación la información de los avances, nuevas iniciativas y culminación de programas.



**DONACIÓN TOTAL 2014: US\$ 4,601,223\***  
que si se compara con el año anterior representa  
un aumento del 15.2% \*Fuente: Estados financieros auditados.

## DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN (ÚLTIMOS 5 AÑOS)

	2010	2011	2012	2013	2014
Educación	820,018	1,039,918	1,182,510	1,432,004	1,691,491
Alimentación	641,898	681,833	776,812	696,350	726,215
Salud	465,393	520,987	737,235	705,469	791,558
Personas con discapacidad	311,584	366,652	393,654	395,850	447,335
Obras sociales	231,160	204,090	223,896	184,330	301,744
Adultos mayores	231,160	227,571	229,400	184,330	225,700
Hogares sustitutos	184,703	170,650	218,990	216,000	227,552
Calamidad	60,000		50,000	1,857	1,206
Autogestión	50,000	44,664	58,957	61,521	63,574
Medio ambiente	3,400	3,700	4,000	3,000	7,590
Vivienda	3,174	84,000	73,463	70,631	81,698
Fortalecimiento ONG			16,377	70,631	35,560
	US\$2,960,930	US\$3,344,065	US\$3,965,295	US\$3,992,985	US\$4,601,223

Este cuadro si se compara con el publicado en 2013 refleja una reclasificación el área de educación ya que se segmentó en un nuevo rubro aparte "Fortalecimiento a ONG" que anteriormente se consolidaba en educación.



## 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 236 becarios, o sea un aumento del 14%.

#### Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia:

- Se renovaron 143 becas y no cumplieron con los requisitos 7 estudiantes que perdieron esta oportunidad. La tasa de renovación se mantiene en 95.3%.
- En la convocatoria de 2014 se recibieron 178 solicitudes de estudiantes de la capital y las principales ciudades del interior y se otorgaron 25 nuevas becas para iniciar estudios en el 2015. Esto sumado a las renovaciones nos da un total de 168 becarios de excelencia que cursan de 7 a 11 grado en colegios privados.
- La totalidad de los becarios recibe un curso de inglés extracurricular.

#### Becas Mi Buen Vecino:

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingresos inferiores a US\$2,350.00. Cuenta con 76 becarios.

- Nueve estudiantes culminaron sus estudios secundarios en diciembre de 2014.
- Se aceptaron 14 nuevos estudiantes que empezarán sus estudios en el año electivo 2015.
- A 5 estudiantes no se les renovó la beca; 4 por no cumplir con los requisitos y uno por relación laboral.
- La tasa de retención de becas mejoró de 87% a 93% cumpliendo el objetivo propuesto en el 2013 de mejorar este índice a 90%.

#### Becas ABC:

En el 2014 se graduaron 3 de los becarios y queda un solo estudiante para este programa que se cierra en 2015.

#### Becas Universitarias:

##### Para egresados de Casa Esperanza

En el año 2014 se graduó uno de los 3 becarios obteniendo su licenciatura en finanzas y gerencia bancaria.

Por segundo año no se presentaron candidatos elegibles para este programa. Se mantienen 2 jóvenes becarios cursando estudios universitarios.

##### Apoyo a becados en universidades en el extranjero

Con la Fundación Danilo Pérez mantenemos un acuerdo



para cubrir los gastos de estadía de un alumno becado por Berkley University en Boston.

Henderson State University, otorgó una beca a una estudiante de Santiago de Veraguas, para cursar estudios de Biología y con ellos mantenemos un acuerdo para cubrir sus gastos de estadía por 4 años, actualmente la becaria cursa su segundo año de biología con un promedio de 3.88.

Continuamos apoyando el programa de becas de la Universidad de Notre Dame.

A continuación un detalle de los principales programas desarrollados en alianza con otras asociaciones.

### EDUCACIÓN:

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$1,197,887	US\$1,453,678	US\$1,691,491
ONG ejecutoras	56	56	62
Programas	68	67	69

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:

#### Escuela San Pedro Nolasco

Este proyecto se está desarrollando de acuerdo a lo programado. En 2014 se empezó a impartir clases en primer grado. En la actualidad hay 148 niños desde estimulación temprana hasta primer grado. En 2015 empezará el 2do grado de primaria y se prevee un aumento de 50 nuevos estudiantes.

Este año se llevó a cabo la licitación para la construcción de la expansión de las facilidades actuales. En esta próxima etapa se construirá un edificio de dos plantas con 8 aulas y su batería sanitaria. Los planos, donados por FOS Studio se realizaron con un diseño sostenible que aprovecha la luz natural y con disposición de espacios para impartir clases en un ambiente estimulante. Se proyecta empezar la construcción en 2015.

Esta alianza con Asociación Pro Niñez, los Religiosos Mercedarios y Fundación Federico Humbert se ha consolidado y está haciendo un importante cambio en la comunidad de la Alameda, en Burunga, Arraiján.

- Con Casa Esperanza, mantenemos nuestra alianza para garantizar el funcionamiento de los centros de Samaria y Santiago, que mantienen alejados de la calle a 460 niños y niñas\*.
- En mejoramiento de facilidades escolares continuamos con:
  - La construcción del 9no grado de la Escuela Parroquial de Fátima en el Chorrillo.
  - La construcción de 2 aulas en la Escuela de Cerro Plata en Cañazas en alianza con la 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.
  - Con Fundación San Felipe el programa Construyo y Aprendo.
- Con IPER continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, el cual en 2014 tuvo 2,000 alumnos matriculados en alfabetización, educación primaria y pre media, 200 más que el año anterior

- 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, entre otros.

## ALIMENTACIÓN

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$776,812	US\$696,350	US\$726,215
ONG ejecutoras	21	21	24
Programas	29	27	34

Para prevenir la desnutrición en las comarcas continuamos con el programa de la Galleta Nutritiva que mantenemos con Nutre Hogar el cual suple de proteínas a 3,400 niños y niñas. Este programa incluye además crema, micronutrientes y desparasitantes.

Asimismo, mantenemos el apoyo para el funcionamiento de los centros de recuperación de Santiago, Los Santos y Chiriquí y al sub centro de Buenos Aires de Ñurum y este año se hizo un aporte adicional para el área de Ñurum que se vió muy afectada por la falta de insumos.

Mantenemos alianzas con 18 comedores escolares y comunitarios.

Para llegar al 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	2014
Inversión	US\$733,235	US\$705,468	US\$791,558
ONG ejecutoras	35	39	44
Programas	46	54	62

Las alianzas más destacadas en salud son con:

- 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 problemas cardíacos.
- Fundación Pro Integración que en el 2014 realizó nuevamente Niños Sanos Niños Felices, una jornada para operar a niños con Ptosis Palperal y estrabismo. En esta ocasión beneficiaron 164 niños/niñas y 3 casos especiales. En la jornada previa del 2012 se atendieron 140 casos para un total de 307.
- Abou Saad Shriners, aportando para la estadía de 15 niños que fueron operados en Estados Unidos.
- Con el Hospital del Niño al cual le donamos un ureterorenoscopia, instrumental para trasplante corneal, un estimulador de nervios y fondos para adecuar algunas áreas.
- Asimismo, mantenemos nuestra participación con organizaciones dedicadas a atender pacientes VIH positivo, atención de quemados y enfermedades crónicas.

DISCAPACIDAD

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$398,654	US\$395,850	US\$447,335
ONG ejecutoras	22	22	25
Programas	32	29	37

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 2012 un componente de coches especiales para personas con parálisis cerebral. A la fecha se han donado 174 coches especiales y 4,977 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.
- Estimulación y terapias para personas con autismo.

ADULTOS MAYORES

Mantenemos nuestro compromiso con los hogares que se dedican a la atención de adultos mayores y los voluntarios del Banco General mantienen un programa de visitas a estos hogares.

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$228,400	US\$204,300	US\$225,700
ONG ejecutoras	13	12	12
Programas	16	13	14

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	2014
Inversión	US\$218,900	US\$216,000	US\$227,552
ONG ejecutoras	12	12	12
Programas	13	14	16

FILANTROPÍA Y CALAMIDADES\*

Apoyamos aquellas asociaciones que tienen programas de alcance más limitado o que impulsan iniciativas comunitarias. También contamos con fondos para calamidades.

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$273,896	US\$186,187	US\$313,325
ONG ejecutoras	35	18	37
Programas	39	26	50

MEDIO AMBIENTE

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

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$3,000	US\$3,000	US\$7,590
ONG ejecutoras	1	1	2
Programas	1	1	2

VIVIENDA EC-7

Entre los programas más destacados se pueden mencionar nuestra alianza con la fundación TECHO, con quienes construimos junto a los voluntarios de Banco General 33 casas de emergencia en las comunidades de La Alameda, El Progreso y Nueva Luz, en Panamá Oeste y el programa de letrinas y estufas en el área indígena con Fundación Nuestra Señora del Carmen.

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$74,463	US\$70,631	US\$81,698
ONG ejecutoras	3	2	2
Programas	3	2	2



AUTO-GESTIÓN

Entre los programas más destacados se pueden mencionar el de Fundación Pro Artesana Panameña que capacitó a 41 mujeres en las áreas de Ñurum y Cañazas y Familias Emprendedoras con Casa Esperanza que mantiene 95 familias con sus micro empresas.

INDICADOR	2012	2013	2014
Inversión	US\$58,975	US\$61,520	US\$63,576
ONG ejecutoras	2	2	2
Programas	2	2	2

- Fuentes: Las cifras y estadísticas presentadas se extraen de los reportes que las ONG presentan a la Fundación Sus Buenos Vecinos y de Visual Eskema, aplicación en la cual se administra la información de la FSBV.
- 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 Visual Eskema y de Big Hearts que es una aplicación para el manejo de estos programas. Asimismo la información está contenida en los 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 2014

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



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

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

### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONDENSADOS

Junta de Síndicos  
Fundación Sus Buenos Vecinos

Los estados financieros condensados que se acompañan, los cuales comprenden el estado condensado de situación financiera al 31 de diciembre de 2014, 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 2014. Nuestra opinión sin salvedades sobre esos estados financieros la emitimos con fecha 7 de febrero de 2015.

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

#### *Responsabilidad de la administración por los estados financieros condensados*

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

#### *Responsabilidad del auditor*

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

#### *Opinión*

En nuestra opinión, los estados financieros condensados derivados de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos correspondientes al período que terminó el 31 de diciembre de 2014 son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con dichos estados financieros auditados, de acuerdo con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

KPMG

7 de febrero de 2015  
Panamá, República de Panamá



FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2014

(Cifras en Balboas)

	2014	2013
<b>ACTIVOS</b>		
Depósitos en bancos	5,762,633	5,921,917
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	5,872,320
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	207,060	65,456
Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada	425	0
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>12,580,118</b>	<b>11,874,693</b>
<b>PASIVOS</b>		
Otros pasivos	11,986	19,524
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>11,986</b>	<b>19,524</b>
<b>ACTIVOS NETOS</b>	<b>12,568,132</b>	<b>11,855,169</b>

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 2014

(Cifras en Balboas)

	2014	2013
<b>INGRESOS</b>		
Donaciones recibidas	4,766,680	5,172,200
Dividendos recibidos	390,000	363,000
Otros ingresos, neto	180,053	189,713
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>5,336,733</b>	<b>5,724,913</b>
<b>GASTOS</b>		
Donaciones otorgadas	4,601,222	3,992,985
Honorarios profesionales	19,800	21,940
Otros gastos	2,748	3,774
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>4,623,770</b>	<b>4,018,699</b>
<b>EXCESO DE INGRESOS SOBRE GASTOS</b>	<b>712,963</b>	<b>1,706,214</b>

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





# Comunicación de progreso: Pacto Global de las Naciones Unidas

## PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.

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

### Valoración, políticas y objetivos

Nuestras políticas relacionadas a los Derechos Humanos están plasmadas en nuestro Código de Ética y Conducta donde hacemos referencia directa a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos y a través de diferentes procesos nos aseguramos de no ser cómplices en abusos de estos derechos.

### Implementación

Por la naturaleza de nuestro negocio uno de los procesos más importantes que implementamos para asegurarnos de no ser cómplices en la violación a los derechos humanos es el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, donde evaluamos el riesgo ambiental y social a la hora de otorgar créditos para grandes proyectos. En la sección Medio Ambiente están plasmados los avances de este sistema en el 2014.

Seguimos formando parte de la Cinta Roja Empresarial, un grupo de empresas que nos hemos unido para apoyar los esfuerzos de prevención y respeto a los derechos de las personas VIH positivo. Este 2014 apoyamos la celebración del Día Internacional del VIH/Sida usando nuestros medios de comunicación para sensibilizar a la población.

Con nuestra inversión social también apoyamos la protección de los derechos humanos, aportando a asociaciones que luchan por los derechos de los niños, de las personas con discapacidad, entre otros.

### Medición de resultados

En varias secciones de nuestra Informe de Responsabilidad Social 2014 se ven los avances y nuestros resultados en el tema de derechos humanos.

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

Un pilar de nuestra cultura corporativa es la importancia que le damos a nuestro capital humano. Prueba de ello es que el Presidente de la Junta Directiva desayuna una vez a la semana con un grupo de colaboradores para conocer de primera mano sus inquietudes (ver sección Gobernanza). Además, en nuestro Código de Ética y Conducta se detallan las políticas de nuestra relación con los colaboradores, resaltando el trato justo y equitativo, la no tolerancia a cualquier tipo de discriminación y la no tolerancia al trabajo infantil. Nuestro Código de Ética y Conducta está disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

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 opiniones.

### Implementación

Del año 2014 podemos resaltar todos los programas de Capital Humano (ver sección Nuestra Gente) que buscan darle a los colaboradores calidad de vida, bienestar, formación y desarrollo personal.

Además, a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, apoyamos a Casa Esperanza, ONG cuyo objetivo es luchar contra el trabajo infantil.

### Medición de resultados

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

Indicadores relevantes del GRI: LA1, LA2, LA4, LA9, LA10, LA11, LA13, LA14, LA15, LA16, HR1, HR5, HR6, HR9,HR11.

## 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

Nuestro compromiso con el consumo responsable y la protección del medio ambiente está plasmado en nuestro Código de Ética y Conducta. Nos comprometemos a velar porque nuestra operación use los recursos de la manera más responsable y también ser responsables en el otorgamiento de créditos.

### Implementación

En 2014 continuamos reforzando nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, revisando algunos de los procesos ya existentes.

A nivel interno, continuamos educando al personal en cuanto a la importancia del ahorro energético y el desecho responsable de la basura. Logramos reciclar el 30% del papel comprado y continuamos apoyando las Ferias Yo Reciclo con fondos y voluntarios.

### 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, EN 27, 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

Todas nuestras políticas relacionadas a la anti-corrupción están detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta.

### Implementación

En 2014, 85% del personal y 100% del personal nuevo recibió una capacitación donde se reforzaban ciertos temas del Código, incluyendo aquellos relacionados con la anticorrupción y el soborno.

En 2014 también implementamos una línea ética anónima donde los colaboradores pueden denunciar de forma anónima cualquier falta al Código que llegue a su conocimiento.

### Medición de resultados

En las secciones de Gobernanza y Prácticas Justas de Operación se encuentra la medición detallada de nuestros resultados.

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



# Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative



**MATERIALITY DISCLOSURES**  
MAR 2015  
SERVICE

## ÍNDICE DE CONTENIDO - GRI G4 NIVEL DE APLICACIÓN “IN ACCORDANCE”

Nivel de aplicación: ‘In accordance’
Contenido de perfil
Estrategia y análisis

INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente	✓ pág. 29
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
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 organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-9	Dimensiones de la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra gente, pág. 10	✓ pág. 29
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Comunicación de Progreso, pág. 25, Principios de estándares laborales	✓ pág. 29
G4-12	Descripcióna cadena de suplidores de la organización.	Prácticas justas de operación, pág. 14	✓ pág. 29
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 organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-14	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Gobernanza, pág. 8, Entidades reguladoras	✓ pág. 29
G4-15	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
G4-16	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29

INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
PARAMETROS DEL REPORTE			
G4-17	Empresas incluidas en los estados financieros consolidades de la organización.	Estados Financieros Consolidados, página 11, <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>	✓ pág. 29
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 29
G4-19	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 29
G4-20	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto dentro de la organización.	Gobernanza, pág. 9. Los límites por cada aspecto material se encuentran en cada sección del Informe conforme se van detallando las actividades y se menciona si están dentro o fuera de la empresa.	✓ pág. 29
G4-21	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto fuera de la organización.	Gobernanza, pág. 9. Los límites por cada aspecto material se encuentran en cada sección del Informe conforme se van detallando las actividades y se menciona si están dentro o fuera de la empresa.	✓ pág. 29
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).	El cálculo de la Huella de Carbono se hizo diferente ya que se añadió el consumo de gasolina de colaboradores a los que se le patrocina este consumo. Para cifras de Capital Humano se incluyó a ProFuturo para el 2012 y hubo cambios a nivel de ley en cuanto al salario mínimo en Panamá.	✓ pág. 29
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo ningún cambio	✓ pág. 29
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDER ENGAGEMENT)			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza, pág. 8	✓ pág. 29
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza, pág. 8. También info. disponible en <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> , sección de Responsabilidad Social	✓ pág. 29
G4-26	Manera de stakeholder engagement, incluyendo frecuencia por tipo y grupo de stakeholder.	Gobernanza, pág. 8	✓ pág. 29
G4-27	Temas clave y preocupaciones que han surgido de este engagement como hemos respondido.	Gobernanza, pág. 8	✓ pág. 29
PERFIL DEL REPORTE			
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 29
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 29
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 29
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 29
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice, pág. 2	✓ pág. 29
G4-33	Verificación externa	Página 29	✓ pág. 29
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, pág. 8, Manual de Gobierno Corporativo, <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>	✓ pág. 29
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	<a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> , sección de Información Corporativa	✓ pág. 29



INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
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.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 29
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatoria en los países en los que opera.	✓ pág. 29
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas de gobiernos.	✓ pág. 29
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, pág. 10	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
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, pág. 19 y 20; Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 21	✓ pág. 29
EC8	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Comunidad, pág. 19 y 20; Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 21	✓ pág. 29
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN			
EC9	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas justas de operación, pág. 14	✓ pág. 29
AMBIENTAL			
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio ambiente, pág. 17	✓ pág. 29
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizaron materiales reciclados	✓ pág. 29
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EN5	Intensidad de la energía	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EN6	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
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, pág. 16	✓ pág. 29
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	No se está midiendo el consumo de agua porque el proveedor (empresa pública) en muchas ocasiones no detalla en la facturación el consumo. La información no es precisa ni veraz. Banco General se enfoca en promover el consumo responsable a lo interno de la empresa.	✓ pág. 29

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
EN19	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN27	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Medio ambiente, pág. 16	✓ pág. 29
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 normas ambientales.	✓ pág. 29
GENERAL			
EN33	Efectos ambientales negativos actualues y pontenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas.	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro. Estamos empezando a capacitar a proveedores del banco en temas de sostenibilidad, ver sección Gobernanza, pág. 8	✓ pág. 29
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, pág. 10	✓ pág. 29
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, pág. 10	✓ pág. 29
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 Iso países en los que opera.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente, pág. 12	✓ pág. 29
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, pág. 12	✓ pág. 29
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente, pág. 11	✓ pág. 29
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, pág. 10	✓ pág. 29
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA TEMAS LABORALES			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales.	LA-14 Nuestro proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas justas de operación, pág. 14. Se espera implentar etas evaluaciones en los próximos años.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	A través del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se analiza el riesgo social de financiamientos, que incluye la violación de los derechos humanos.	✓ pág. 29



INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
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, pág. 9 capacitaciones en prevención de lavado de dinero y blanqueo de capitales.	✓ pág. 29
NO DISCRIMINACIÓN			
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
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, pág. 14; Medio Ambiente, pág. 15	✓ pág. 29
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, pág. 14; Medio Ambiente, pág. 15	✓ pág. 29
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	✓ pág. 29
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, pág.15. El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social considera aspectos de derechos humanos en sus evaluaciones.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
HR11	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	A través de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental, se evalúan proyectos en materia de derechos humanos.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
SOCIAL: SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Desarrollo de la Comunidad, pág. 18 y Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 20-22	✓ pág. 29
SO2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Nuestras operaciones no causan impactos negativos directamente en la comunidad; a través del SGAS verificamos que nuestros financiamientos no tengan impactos negativos	✓ pág. 29
CORRUPCIÓN			
SO3	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	A través del área de Riesgo Operativo, se promueve el análisis integral de riesgo operativo de todas las áreas, esto incluye riesgos relacionados a la corrupción. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos.	✓ pág. 29

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
SO4	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza, pág. 8	✓ pág. 29
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Si se da algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.	✓ pág. 29
POLÍTICA PÚBLICA			
SO6	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. No es permitido, según nuestro Código de Ética y Conducta.	✓ pág. 29
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7	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.	✓ pág. 29
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Relación con los clientes, pág. 13	✓ pág. 29
EVALUCIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD			
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de sus impactos en la sociedad.	No evaluamos a los proveedores formalmente en cuanto a sus impactos. Para ver nuestros esfuerzos, ver Prácticas justas de operación, pág. 14	✓ pág. 29
SO10	Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas.	No evaluamos a los proveedores formalmente en cuanto a sus impactos. Para ver nuestros esfuerzos, ver Prácticas justas de operación, pág. 14	✓ pág. 29
MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD			
SO11	Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos.	No se presentaron quejas.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Relación con los clientes, pág. 13	✓ pág. 29
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 Norma interna detalla nuestra política en cuanto a makerting, además cumplimos al 100% con la normativa en los países en que operamos.	✓ pág. 29
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.	Se pago una multa de US\$300.00 impuesta por la ACODECO (correspondiente a 2011) por publicidad ilegible.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29
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.	✓ pág. 29





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

Teléfono: (507) 208-0700  
Fax: (507) 263-9852  
Internet: [www.kpmg.com](http://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 2014 (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 2014.

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 2014.
- Verificar la consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales y Específicos de los sistemas o documentación interna.
- Entrevistar a la Dirección para entender los procesos de los que dispone Banco General para determinar el nivel de gestión de los aspectos materiales y 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 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 2014, 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
  - 1 Sucursal 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 2014 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 documento por separado hemos proporcionado 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:

- Continuar reforzando el esfuerzo de estandarización y estrategias de sustentabilidad, en países adicionales a Panamá y conforme se vaya dando su crecimiento y representatividad a nivel consolidado.
- Continuar con el esfuerzo de institucionalización, a través de las diversas áreas/oficinas del negocio, al proceso de consolidación de la información e indicadores de desempeño en responsabilidad corporativa.
- Incrementar la difusión interna del uso y valor del informe antes, durante y después de su generación para potenciarlo como una herramienta de gestión y reporte.

Atentamente,

Jesús González Arellano  
Socio

13 de marzo de 2015  
Panamá, República de Panamá

Milton Ayón  
Socio

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2014

## EDICIÓN

Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial

## DISEÑO

Kiosco Creativo

## FECHA DE EDICIÓN

Marzo, 2015

Este informe es divulgado en el sitio web de Banco General: [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

Publicamos un resumen ejecutivo de este informe en un diario de distribución masiva.

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

Con este informe social, Banco General cumple 12 años consecutivos compartiendo sus esfuerzos en apoyo al desarrollo socioeconómico de la comunidad.



**Banco General**  
sus buenos vecinos

Tel: (507) 303-5307 Fax: (507) 303-5305

[www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) [egin@bgeneral.com](mailto:egin@bgeneral.com)

Apartado/P.O. Box 0816-00843, Panamá, República de Panamá