Informe de Responsabilidad Social **2015**

Banco General
sus buenos vecinos

RSE
Responsabilidad
Social Empresarial
de Banco General

ÍNDICE G4-32

I **Mensaje del Presidente** 3

II **Sobre este Informe** 4

III **Un vistazo al 2015** 5

IV **Perfil de la organización** 6

V **Ejes de acción** 8
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** 25

VII **Comunicación de Progreso, Pacto Global de las Naciones Unidas** 32

VIII **Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative** 34

IX **Carta de certificación externa** 37

“Han sido 60 años de arduo trabajo, pero no cabe duda que la clave del éxito de Banco General es nuestra cultura corporativa basada en valores, la confianza que han depositado en nosotros miles de clientes y nuestro compromiso permanente con la comunidad”.

MENSAJE DEL PRESIDENTE G4-1

Este ha sido un año sumamente especial porque hemos celebrado los 60 años de Banco General junto a nuestros colaboradores, clientes y la comunidad. Han sido 60 años de arduo trabajo, pero no cabe duda que la clave del éxito de Banco General es nuestra cultura corporativa basada en valores, la confianza que han depositado en nosotros miles de clientes y nuestro compromiso permanente con la comunidad.

Además de que ha sido un excelente año para el negocio, ha sido también un año en el que hemos compartido logros con la comunidad a través del proyecto Su Voto Hace la Diferencia, para el que fueron emitidos más de 100 mil votos para las 155 ONG participantes. En total, se hizo una donación extraordinaria de más de US$700 mil. De igual forma, la Fundación Sus Buenos Vecinos continúa creciendo e invirtiendo cada vez más en educación con un extenso programa de becas y la construcción del Centro Integral Bilingüe San Pedro Nolasco, que será un colegio de primer nivel. Y no menos importante es la labor de nuestros voluntarios, los Vecinos en Acción, que año tras año nos inspiran con su trabajo desinteresado y su compromiso con los más necesitados.

Quisiera destacar también el éxito de la campaña #YoLucho contra el cáncer, que este año tuvo una duración de 15 días, tiempo en el que se enviaron más de 90 mil mensajes en las redes sociales que daban esperanza, apoyo e información valiosa sobre esta enfermedad. Gracias a la participación de toda la comunidad, hicimos una donación de US$80 mil a FundaCáncer.

De igual manera, el banco consistentemente refuerza y expande sus prácticas internas de responsabilidad social en los temas de consumo responsable, políticas de capital humano, mercadeo responsable, inclusión de personas con discapacidad, educación financiera y muchas otras áreas importantes que continuamos desarrollando.

Como siempre, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios, que nos dan la guía para seguir trabajando por una banca sostenible. Ahora, con el lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, estamos aún más enfocados para contribuir desde nuestra trinchera al desarrollo y bienestar de todo el planeta.

En el 2016, seguiremos trabajando como siempre lo hemos hecho para crear valor para la sociedad en lo económico, lo social y lo ambiental.

Federico Humbert
Presidente
Banco General

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 2015 y metas propuestas para los próximos años. El contenido y la estructura de este Informe se basa en los ejes de acción de responsabilidad social definidos por nuestra organización.

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 sus aportes sociales a la comunidad a través de la Fundación.

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

Alcance del Informe

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en el 2014.

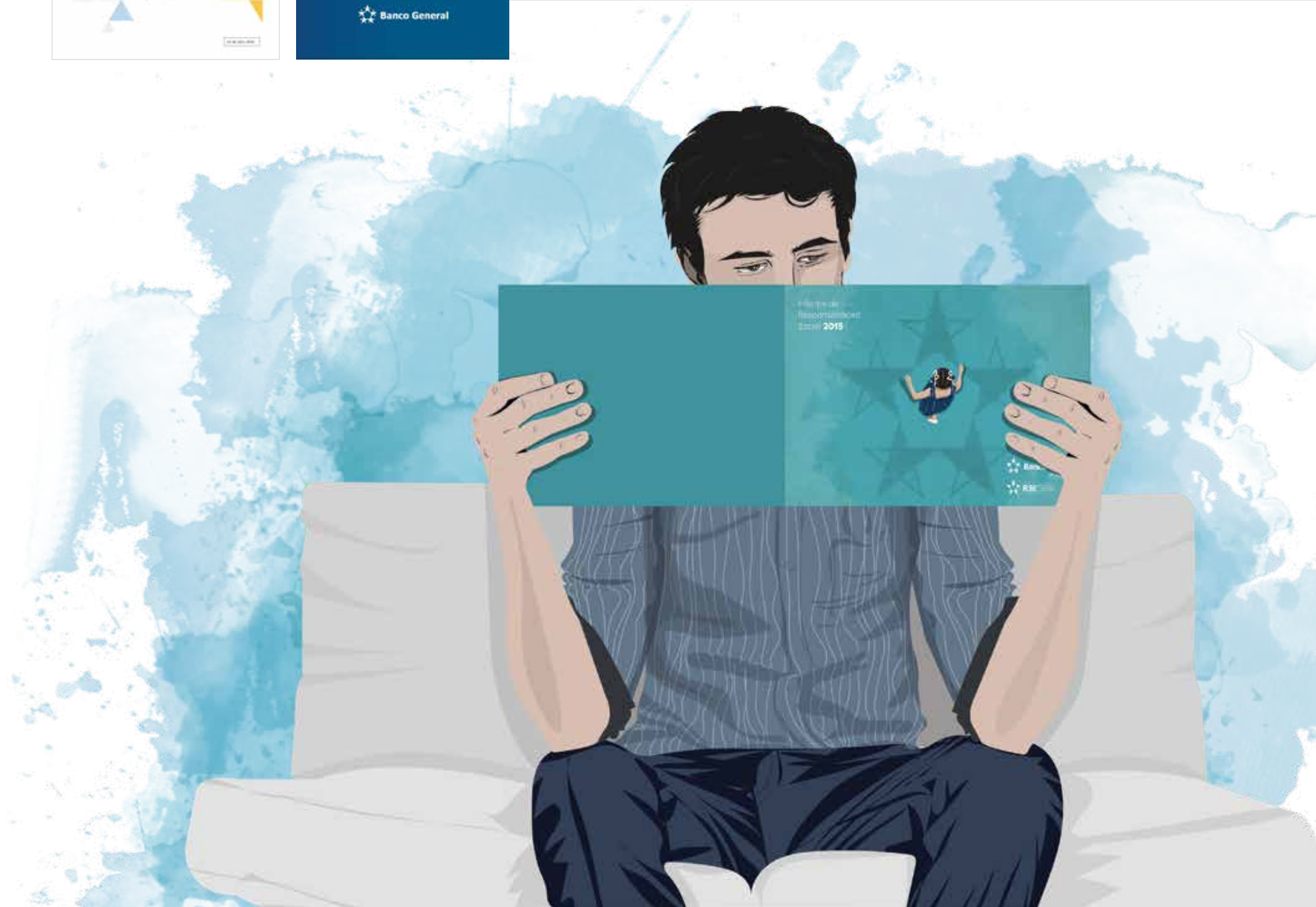
Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2015 refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.

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

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

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

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).



UN VISTAZO A **2015**

GOBERNANZA

99%
De la fuerza laboral recibió una capacitación para reforzar conceptos de nuestro Código de Ética y Conducta.

28
Proveedores atendidos en conversatorios sobre responsabilidad social y ética, cinco más que en 2014.

NUESTRA GENTE

245,088
Horas hombre de capacitación a nuestros colaboradores en la Universidad Corporativa Banco General.

19%
Porcentaje de aumento en la inversión total en capacitación a colaboradores de Banco General.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

700
Estudiantes y adultos capacitados en nuestro programa de educación financiera, 50% más que en 2014.

96%
De las solicitudes de clientes se resolvieron en el tiempo pactado.

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

83
Proveedores nuevos se evaluaron con los estándares de la política “Conozca su proveedor”.

15 días
Es el periodo promedio de pago mantenido a proveedores.

MEDIO AMBIENTE

2 Nuevas sucursales fueron certificadas LEED®: Panamá Pacífico y Versalles.

25% Porcentaje de papel que logramos reciclar.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

13%
Porcentaje de aumento en inversión en la comunidad por parte de la Fundación Sus Buenos Vecinos, respecto al 2014.

US$5.1 millones
Inversión total en 2015 de Banco General en la comunidad.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Banco General, S.A. y subsidiarias G4-3

Nuestros 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 de la organización
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 / representa el 97% de la operación

Oficinas Regionales G4-6
Banco General Costa Rica, 10 sucursales

Oficinas de Representación G4-6
México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú

Más productos y servicios en 2015 G4-13,23

- Lanzamos la **tarjeta Visa ConnectMiles** afiliada al programa de lealtad de la aerolínea Copa Airlines. Con este nuevo producto, el tarjetahabiente podrá acumular millas por cada dólar de compra y recibir excelentes promociones.
- Colocamos 93 cajeros automáticos nuevos para terminar el año con un total de **542 cajeros en todo el país**, la red más grande de cajeros en Panamá.
- Para comodidad de nuestros clientes, el área de Atención a Clientes (800-5000/300-5000) **extendió sus horarios** de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. de lunes a sábado y de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. los domingos.
- Banco General abrió una **nueva sucursal en Panamá:** San Mateo.
- Banco General abrió una **nueva sucursal en Costa Rica:** Ciudad Colón.
- Banco General **abrió una oficina de representación en Perú** para atender mejor a los clientes de la región.

Casa Matriz, Ciudad de Panamá

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Forma jurídica G4-7

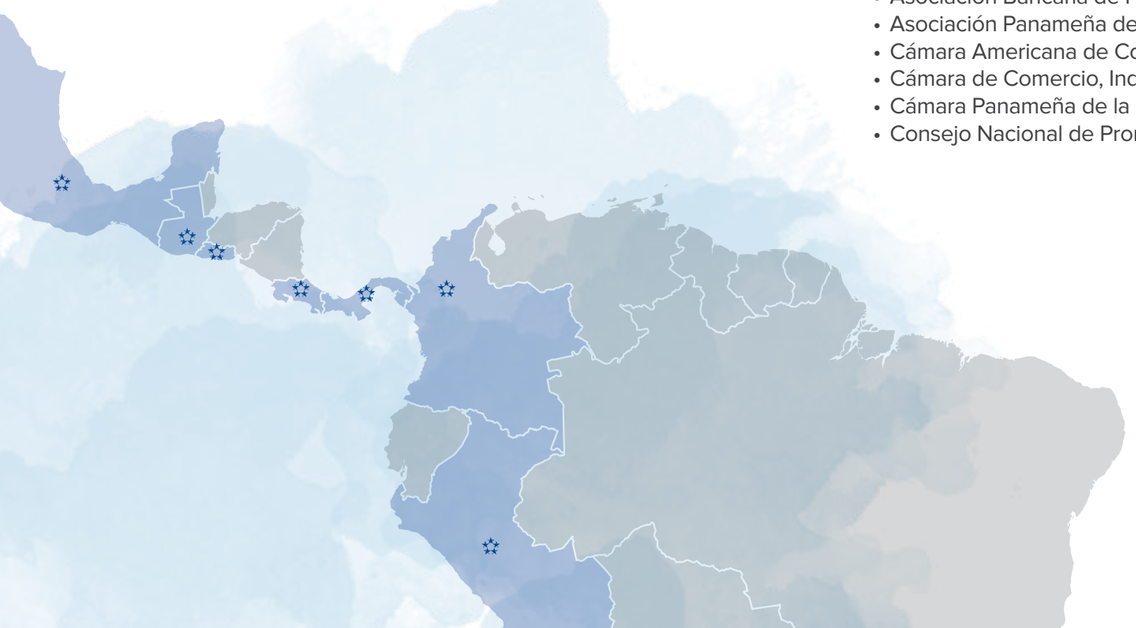
Banco General es un banco privado de capital panameño. Sus subsidiarias ofrecen servicios relacionados que incluyen seguros y fondos de pensiones, entre otros. La empresa tenedora del 100% de las acciones de Banco General y subsidiarias, S.A. es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá. Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (60%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

Banco General sus buenos vecinos · BG Valores · ProFuturo en buenas manos · Finanzas Generales · General de Seguros · BGI BG Investment Co., Inc.

Mercados Servidos G4-8

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

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



Dimensiones de la empresa G4-9

INDICADOR	2014	2015
Número total de empleados	4,117	4,326
Número total de clientes	750,561	827,102
Utilidad neta	US$312,832,776	US$328,666,243
Total de activos	US$13,232,930,617	US$14,809,367,464
Patrimonio	US$1,534,496,650	US$1,621,068,498
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	11.60%	10.95%
Cantidad de productos y servicios	43	43

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
- 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	2015
Valor Económico directo creado	832,917,564
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	832,917,564
Valor económico distribuido	705,344,085
Costos de operación	88,834,380
Salarios y beneficios para colaboradores	146,004,951
Pagos a proveedores de capital	419,226,614
Pagos a gobiernos (por país)	-
Panamá	45,312,029
Costa Rica	348,030
Inversión en la comunidad	5,618,081
Valor económico retenido	127,573,479
Utilidad neta	US$328,666,243

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

DATO HISTÓRICO: En 1955, Banco General se fundó como una subsidiaria de la Compañía General de Seguros, con menos de 10 colaboradores, y una oficina ubicada en el edificio actual de la sucursal Avenida Cuba. Hoy en día Banco General cuenta con más de 4 mil colaboradores, 69 sucursales en Panamá y presencia en México, Centroamérica, Colombia y Perú.

EJES DE ACCIÓN

GOBERNANZA · NUESTRA GENTE · RELACIÓN CON LOS CLIENTES · PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN · MEDIO AMBIENTE · DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

GOBERNANZA

G4-24, 25, 26, 27, 34, 56, SO4, HR2, HR7

En el 2015, el 99% de los colaboradores recibieron un curso en línea para refrescar conceptos del Código de Ética y Conducta y así reforzar la cultura corporativa basada en valores de Banco General.

En Banco General, la gobernanza es la base de nuestra responsabilidad social y se refiere al sistema por el cual se toman las decisiones para lograr los objetivos del banco. Esto incluye procesos formales e informales, los cuales están plasmados en nuestra Visión, Misión, Valores, Código de Ética y Conducta y Manual de Gobierno Corporativo, disponible en nuestro sitio web **www.bgeneral.com**. Además, la sección de RSE en nuestro web explica más a fondo nuestra gestión y ejes de acción.

La visión de Responsabilidad Social de Banco General es liderada por el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial de Banco General quien dicta las pautas a seguir. El Comité está compuesto por personal clave del banco.

Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial

Como en años anteriores, continuamos reforzando nuestra cultura organizacional, nutriendo un ambiente en el que se practiquen los principios de la responsabilidad social.

En 2015 se realizó Integra, un evento en el que participó más del 50% de la organización y cuyo objetivo es reforzar nuestra cultura corporativa. El evento incluyó una intervención del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General de Banco General, Raúl Alemán, en el que explicó a los participantes la clave del éxito de la cultura de la organización y detalló algunos temas sobre el valor de la integridad. También se realizaron dinámicas en grupo reflexionando e intercambiando ideas sobre la cultura de la empresa y las oportunidades de mejora a nivel individual. Para promover la responsabilidad social, el Sr. Raúl Alemán participó como expositor en la Semana de la RSE un evento organizado por la red local del Pacto Global, Sumarse, al que asistieron más de 5 mil personas.

Relaciones con nuestros grupos de interés G4-24-27

Los grupos de interés de Banco General se definieron en años anteriores junto a un consultor. Desde entonces, tenemos un compromiso de tener una comunicación abierta con ellos y conocer sus expectativas.

Grupo de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	La Junta de Accionistas de Empresa General de Inversiones (tenedora del 60% de Grupo Financiero BG) se realizó el 18 de marzo de 2015 y la Junta de Accionistas de Grupo Financiero BG (tenedora del 100% de Banco General, S.A.) se realizó el 19 de marzo de 2015.
	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de clima organizacional	Tri-anual	La última encuesta (anónima) se realizó en el año 2014 y durante el 2015 se comenzaron a ejecutar los planes de acción basados en los resultados de la encuesta.
	Política de puertas abiertas	Permanente	Como lo indica nuestro Código de Ética, se promueve un ambiente de trabajo agradable y productivo que fomenta la comunicación abierta y el respeto entre todas las partes.
	Línea Segura	Permanente	Es una línea telefónica disponible para todos los colaboradores donde se pueden hacer denuncias de violaciones al Código de Ética y Conducta de forma anónima.
Clientes	Buzones de sugerencias en sucursales y sitio web	Permanente	Las sugerencias depositadas en buzones o que se envían por el sitio web son recibidas y evaluadas por el área de Servicio al Cliente.
	Redes sociales	Permanente	Las consultas y quejas recibidas por redes sociales son canalizadas a través del área de Atención a Clientes (centro de llamadas).
	Encuestas personalizadas afuera de sucursales	Trimestral	Son realizadas por un proveedor externo y analizadas por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido para disponibilidad de los clientes (800-5000 y 300-5000)
	Atención a clientes por el chat	Permanente	Los clientes pueden “chatear” con ejecutivos de Atención a Clientes a través de nuestro web www.bgeneral.com
Proveedores	Conversatorios	Cuatrimestral	En 2015 se realizaron tres conversatorios en formato de desayuno donde fueron atendidos 28 proveedores.
	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible siempre para recibir llamadas de proveedores y mantienen una relación cercana con ellos.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	El equipo de la Fundación Sus Buenos Vecinos y un oficial de enlace visitan durante todo el año diferentes ONG para dar seguimiento a la inversión de la Fundación. Allí ven de primera mano y escuchan las inquietudes de los beneficiarios.
	Citas personales	Semanales	El equipo de la Fundación Sus Buenos Vecinos recibe semanalmente en sus oficinas a personas de diversas ONG para atender solicitudes, inquietudes y dar seguimiento a los programas que apoyamos, así como conocer nuevos proyectos.
Entidades reguladoras	Presencial/regulatoria	Permanente	Como lo indica nuestro Código de Ética, mantenemos una comunicación abierta con las entidades reguladoras y a través de los canales adecuados. Muchas visitan el banco y son recibidas por diferentes áreas.

Un logro importante del 2015 fue el desarrollo y publicación interna de un **Manual de Riesgo de Reputación** que nos permitió establecer un marco de gobierno corporativo incluyendo políticas, lineamientos, estructuras organizativas, herramientas e indicadores que faciliten la gestión de posibles incidentes críticos de riesgo de reputación, apoyados en la implementación de acciones preventivas, proactivas y reactivas.

Gobierno Corporativo G4-34

En nuestro **Manual de Gobierno de Corporativo**, disponible en **www.bgeneral.com**, se explica claramente cómo se manejan las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la Alta Gerencia y otros grupos de interés. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización.

En 2015 este Manual fue actualizado y los cambios presentados y aprobados por la Junta Directiva de Banco General.

Gestión de Cumplimiento y Seguridad

SO-4 HR2,7 G4-14

En Banco General cumplimos y actuamos de acuerdo a las leyes y normas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional.

Contamos con un departamento de Cumplimiento y Seguridad Corporativa cuyo objetivo es garantizar que todas las operaciones del banco y subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias, especialmente la Ley 23 del 27 de abril de 2015, “Que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva”; así como el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá Nº 10-2015 del 27 de julio de 2015, sobre la “Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios”.

La estructura de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Corporativa, está disponible en el sitio web **www.bgeneral.com,** sección de Responsabilidad Social.

La Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Corporativa coordina, junto con la Universidad Corporativa de Banco General, la capacitación anual a todo el personal en el tema de prevención de los delitos de blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, en cumplimiento de las normas bancarias.

Estos son los indicadores de los dos años anteriores.

INDICADOR	2014	2015
Colaboradores capacitados	3,868	4,278
Porcentaje de colaboradores capacitados	97%	99%

Gestión de Riesgos G4-14

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. El banco cuenta con un Manual de Gestión Integral de Riesgos que detalla todos estos procedimientos y la estructura de la Vicepresidencia de Riesgo se encuentra disponible en www.bgeneral.com, sección de Responsabilidad Social.

Los principios establecidos para la gestión integral de riesgo del grupo bancario en lo que respecta a riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo se encuentran disponibles en la Nota 30 de los Estados Financieros Consolidados 2015 de Banco General, S.A., publicados en nuestro sitio www.bgeneral.com, en la sección de Información Corporativa. Los principios establecidos para la gestión del riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva se encuentran detallados en la sección anterior (Gestión de Cumplimiento y Seguridad) de este mismo Informe. De igual manera los principios establecidos para la gestión del riesgo ambiental y social se encuentran en este Informe en las páginas 18 y 19, sección Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social.

Continuidad de Negocios

Durante el 2015 en conjunto con las áreas de Negocios y Operaciones, el programa de Continuidad de Negocios siguió creciendo y desarrollándose en Banco General y Subsidiarias.

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

- Se desarrollaron nuevos procedimientos de contingencia incluyendo nuevos escenarios y áreas; así como el plan para la subsidiaria de Banco General Overseas.
- Los planes alternos para trabajar en contingencia se validaron a través de pruebas simuladas con el objetivo de garantizar la preparación del grupo de colaboradores que ejecutarán el proceso crítico en caso de una contingencia.
- Continuamos sensibilizando y reforzando a la organización tanto en Banco General como subsidiarias sobre la cultura de estar preparados para hacer frente a eventos fortuitos.

A continuación los avances:

INDICADOR	2014	2015
Áreas con Planes de Continuidad de Negocios	15	16
Número de procesos documentados	49	68
Porcentaje de procesos documentados	54%	62%
Número de procesos documentados y probados	38	46
Porcentaje de procesos documentados y probados*	42%	42%
Número de capacitaciones presenciales en planes de Continuidad de Negocios**	36	43
Colaboradores capacitados en forma presencial***	708	774
Colaboradores capacitados en “Qué hacer en caso de emergencias” por e-learning****	1,799	4,405

* El porcentaje de procesos documentados y probados se mantiene respecto al 2014, dado que la base, que representa el universo de procesos, aumentó en el 2015 de 91 a 109. Esto considerando que algunos procesos se repiten en otras áreas.

** Se incluyen las capacitaciones dadas en PBIO, 23 corresponden a capacitaciones dictadas como preparación a las pruebas de Continuidad de Negocios.

*** Parte de estas cifras están reportadas en la sección Nuestra Gente. La cifra incluye personal nuevo en el PBIO, 191 colaboradores que se capacitaron durante las pruebas de Continuidad de Negocios

**** La cifra incluye al personal de Banco General y Subsidiarias que se capacitaron en el tema, sin excluir a los colaboradores que a la fecha se encuentran cesantes en la organización.

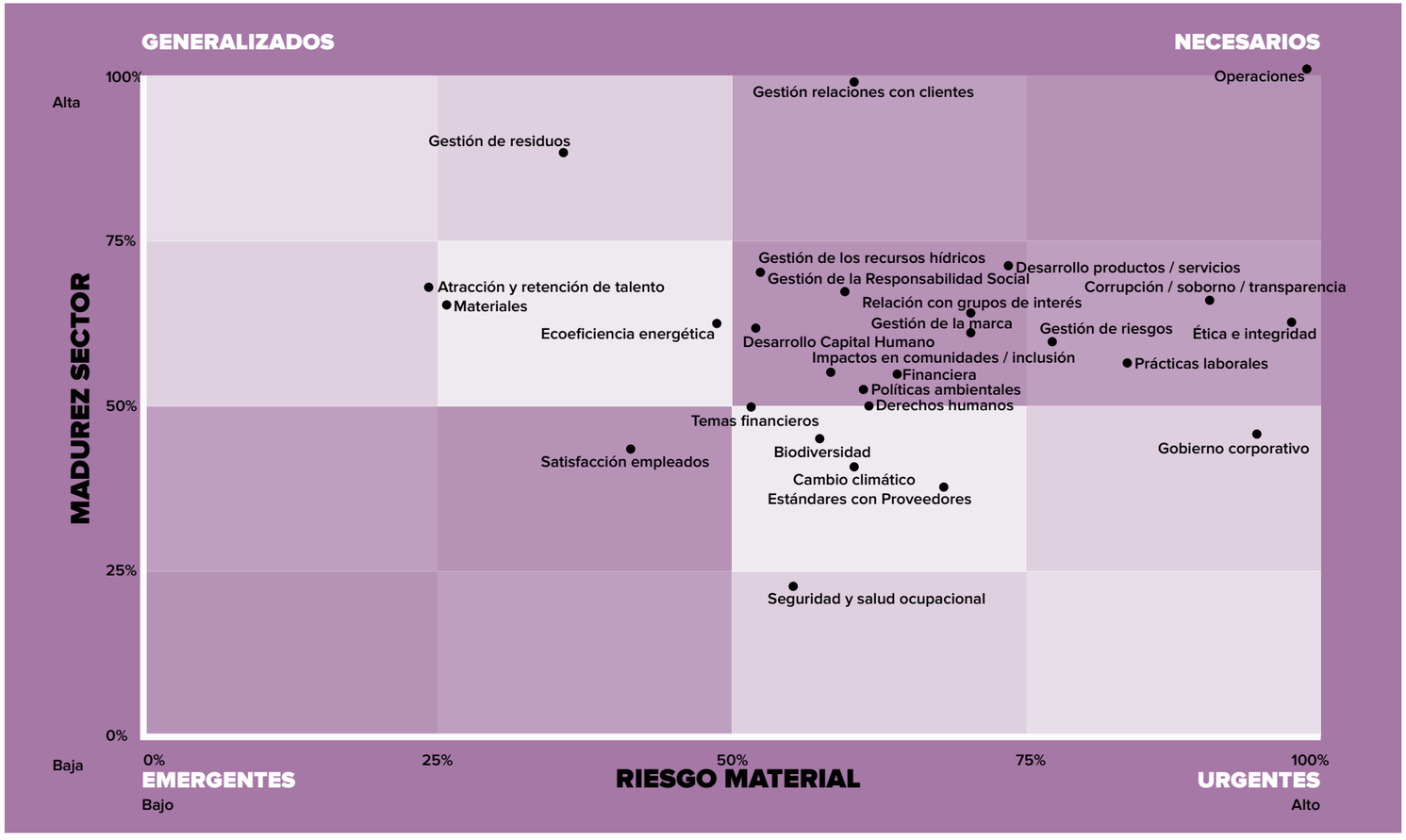
Gestión de Responsabilidad Social

Tomando en cuenta los aspectos materiales en los que se tiene que enfocar Banco General, desarrollamos nuestra Estrategia de Responsabilidad Social a tres años, satisfechos con los logros alcanzados.

En 2015 culminamos el segundo año de este plan desarrollado en el cual alcanzamos la mayoría de las metas propuestas para el primer año. Nos hemos encontrado con grandes retos y objetivos que han evolucionado un poco, pero estamos satisfechos.

Algunos logros del plan que podemos mencionar:

- En dos años, hemos atendido a **54 proveedores** importantes del banco capacitándolos en temas básicos de RSE, recordándoles nuestras políticas de gestión ética y escuchando sus inquietudes.
- **Creamos un espacio digital** en nuestro web donde reposa información importante sobre nuestra gestión de RSE para toda la comunidad.
- Contamos con un **programa de educación financiera** mejor desarrollado, aun pequeño pero ya con materiales y voluntarios capacitados en el tema.
- Hemos logrado mantener una **participación activa del personal en el programa de voluntariado corporativo** a pesar del crecimiento del banco.



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 2015, logramos ejecutar el 70% de ellas. En el 2016, continuaremos trabajando en el Plan Estratégico para lograr alcanzar todo lo propuesto.

DATO HISTÓRICO:

En 2001, Banco General fue **la primera empresa panameña en firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas del que aún forma parte.** Hoy día, además de estar comprometidos con sus principios, basamos nuestra visión de RSE en los aspectos de la Norma ISO 26000.

NUESTRA GENTE

G4-10, G4-11, LA1, LA2, LA9, LA10, LA11, LA13, EC5

En Banco General, le brindamos a nuestro capital humano un trato justo y equitativo, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal, pero sobre todo un ambiente laboral positivo basado en valores. Nuestra cultura corporativa está basada en estos principios y así lo vivimos dentro de la empresa.

Composición de la fuerza laboral

INDICADOR		2013	2014	2015
Total de colaboradores		3,881	4,117	4,326
Mujeres		68%	69%	69%
Hombres		32%	31%	31%
Colaboradores por tipo de contrato	Indefinido	3,858	4,078	4,273
	Temporal	23	39	53
Colaboradores por región	**PANAMÁ**	3,741	3,951	4,144
	Mujeres	69%	69%	70%
	Hombres	31%	31%	30%
	COSTA RICA	117	140	157
	Mujeres	55%	54%	59%
	Hombres	45%	46%	41%
	REGIÓN (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	23	26	25
	Mujeres	43%	50%	52%
	Hombres	57%	50%	48%
Colaboradores por cargo*	**EJECUTIVOS**	98	100	101
	Mujeres	51%	49%	48%
	Hombres	49%	51%	52%
	GERENCIALES	274	302	323
	Mujeres	76%	75%	75%
	Hombres	24%	25%	25%
	MANDOS MEDIOS	651	706	767
	Mujeres	69%	68%	69%
	Hombres	31%	32%	31%
	ESPECIALISTAS	432	463	510
	Mujeres	75%	71%	72%
	Hombres	25%	29%	28%
	ADMINISTRATIVOS	2,426	2,546	2,625
	Mujeres	67%	68%	69%
	Hombres	33%	32%	31%

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

Indicadores de contrataciones y rotación

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

INDICADOR		2013	2014	2015
Total de nuevas contrataciones*		586	601	576
Por género	Mujeres	64%	67%	66%
	Hombres	36%	33%	34%
Por edad	18-30 años	450	484	445
	30-50 años	135	115	128
	51 años o más	1	2	3
Por región	Panamá	548	553	535
	Costa Rica	34	44	37
	Región	4	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		2013	2014	2015
Índice de rotación		9.10%	9.34%	8.92%
Por género	Mujeres	6.27%	5.93%	5.24%
	Hombres	2.83%	3.41%	3.67%
Por edad	18-30 años	4.87%	5.86%	5.31%
	30-50 años	3.91%	3.09%	3.18%
	51 años o más	0.31%	0.39%	0.42%
Por región	Panamá	8.48%	8.83%	8.33%
	Costa Rica	0.47%	0.51%	0.47%
	Región	0.16%	0%	0.12%

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		2013	2014	2015
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	US$525	US$550	US$550
	Salario mínimo pagado en Panamá***	US$470	US$548	US$548
% pagado por encima del salario mínimo legal		11.70%	0.4%	0.4%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	US$6,434	US$6,631	US$6,811
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	US$4,611	US$4,715	US$4,888
Variación mensual		39.54%	40.64%	39.34%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	US$1,932	US$1,971	US$2,032
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	US$1,723	US$1,790	US$1,843
Variación mensual		12.13%	10.11%	10.23%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos administrativos	US$858	US$885	US$915
	Salario mensual promedio femenino – Cargos administrativos	US$825	US$851	US$873
Variación mensual		4%	4%	4.78%

* Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 96% 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 #27443-A del 30 de diciembre de 2013, aplica a partir del 1 de enero del 2014).

Salud, bienestar y calidad de vida

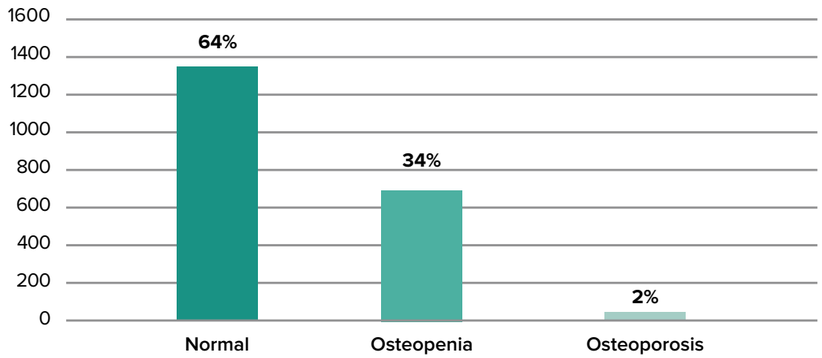
Entendemos que la salud y el bienestar de nuestros colaboradores es fundamental para su buen desempeño y motivación. Trabajamos especialmente en la prevención y la educación en salud, para que todos los colaboradores puedan tener una mejor calidad de vida.

En el 2015 continuamos con el Programa de Cuidado de la Salud y se realizaron visitas de promoción y prevención de la salud a los colaboradores de los distintos departamentos y sucursales.

Desde el mes de junio hasta octubre, se realizaron evaluaciones individuales de toma de peso, talla, IMC, y por primera vez un examen de densitometría ósea periférica (radio distal) y la evaluación personalizada por un doctor idóneo.

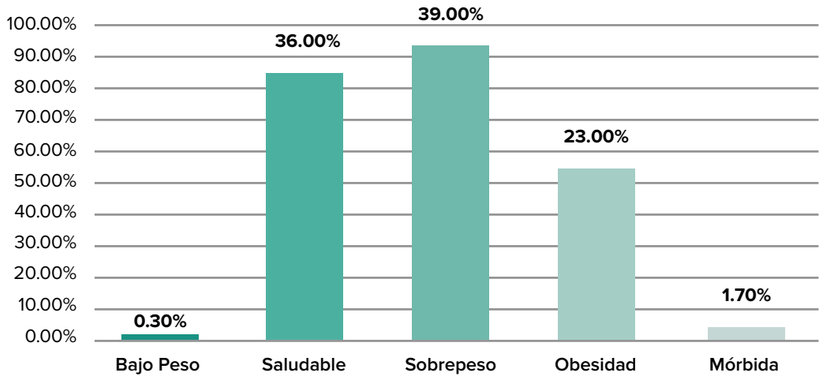
Exámenes de densitometría ósea

Se realizó el examen a 2,148 colaboradores de Banco General y Subsidiarias en la provincia de Panamá, dando los siguientes resultados:



Exámenes de peso, talla e IMC

Además de realizar densitometrías óseas, se realizaron evaluaciones nutricionales individuales. En la gráfica se muestran los resultados de la evaluación realizada a 2,146 personas:



* Actualizado a diciembre 2015.

Los resultados de 2015 del número de colaboradores con sobrepeso u obesidad concuerdan con los de años anteriores por lo que continuamos promoviendo el ejercicio físico y la orientación. Con el objetivo de proporcionar relajación, resistencia, fortaleza muscular y flexibilidad, más de cien colaboradores participaron todos los jueves, desde enero hasta marzo de 2015, en sesiones de ejercicios variados (zumba, tae bo, funcionales y aeróbicos).

Además, publicamos tres (3) cápsulas de salud cada mes en la intranet del banco sobre diversos temas de salud. Estas cápsulas son preparadas por asesores de salud de Banco General.

También, en coordinación con el área de Formación y Desarrollo, se realizaron capacitaciones que impactan el Bienestar Personal con respecto a la Salud y Seguridad Ocupacional:

- Importancia del uso del equipo de protección personal
- Manejo de carga y posturas corporales
- Ejercicios Diversos – Zumba

También se realizaron las 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.

INDICADOR		2013	2014	2015
Ligas internas (bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	928	900	1061
	Inversión	US$28,730.27	US$30,764.32	US$26,508.42
Ligas interbancarias y externas	Participaciones	124	135	149
	Inversión	US$12,105.01	US$13,435.00	US$10,866.00
Ligas infantiles para hijos de colaboradores	Participaciones	98	101	100
	Inversión	US$3,642.64	US$3,650.00	US$3,716.57
Programa Media Maratón	Participaciones	216	93	88
	Inversión	US$7,054.26	US$7,300.00	US$7,484.00

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 marzo 2016 culminamos el proceso correspondiente al año 2015.

INDICADOR		2013	2014	2015
Número de colaboradores que participan en el proceso		3,487	3,620	3,955
Número de colaboradores evaluados		3,238	3,403	3,815
% de la población evaluada		92.9%	94.06%	96.46%
Porcentaje de colaboradores evaluados	Cargos ejecutivos y gerenciales	9.0%	9.5%	10.3%
	Cargos mandos medios	17.5%	18.4%	18.9%
	Cargos especialistas	11.1%	11.5%	12.5%
	Cargos administrativos	62.3%	60.5%	58.3%
	Masculino	31.5%	30.8%	30.7%
	Femenino	68.5%	69.2%	69.3%

Programa de Subsidio Alimenticio

En el 2015, 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 US$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicinas y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

INDICADOR	2013	2014	2015
Total de colaboradores beneficiados	2,665	2,794	2,894
Inversión anual	US$3,344,470.50	US$3,515,610.00	US$3,642,008.75

* Cifras correspondientes a BG & Subsidiarias de Panamá

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	2013	2014	2015
Inversión	US$101,665.20	US$100,856.94	US$117,877.88
10 años	50	102	141
15 años	137	130	63
20 años	45	41	50
25 años	10	5	66
30 años	14	19	33
35 años	3	3	6
40 años	1	2	-
50 años	-	1	-
Total de colaboradores agasajados	260	303	359

Formación y Desarrollo

La Universidad Corporativa Banco General es el centro de capacitación de la organización, que cada año crece más y nos asegura un proceso de enseñanza y aprendizaje que refuerza nuestra cultura corporativa. La oferta académica incluye temas de desarrollo gerencial, ventas, servicio al cliente, tecnología, liderazgo, gestión de proyectos, inglés, diplomados, inducción básica al negocio, entre otros temas, varios que se desarrollan en alianza con prestigiosos centros de enseñanza.

Los resultados de esta capacitación constante y especializada se ven en un mejor clima laboral y fortalecimiento en el sentido de pertenencia y cohesión con la organización.

El Banco pensando en la calidad de vida de sus colaboradores, reforzó en el 2015 la utilización de la herramienta de curso en línea; de las 43,250 participaciones el 61% fueron en línea. Con esta metodología los colaboradores no tienen que moverse de su puesto de trabajo ni desplazarse a otras instalaciones para acceder a los cursos.

En el año 2015 se organizaron talleres, con el liderazgo del Gerente General, para afianzar nuestra Cultura basada en Valores y Servicio al Cliente, para lo cual se diseñó un programa denominado “INTEGRA” que tiene como objetivo resaltar cuatro grandes temas que son:

- Integridad
- Compromiso
- Orgullo por la camiseta de BG
- Sirviendo con Pasión

En estos talleres participaron más del 50% de los colaboradores del Banco y Subsidiarias de Panamá y Región. Para el 2016 se están programando otras sesiones con el fin de cubrir el 100% de los colaboradores.

INDICADOR		2013	2014	2015
Total de colaboradores capacitados		4,117	4,455	4,692
Total de horas hombre de capacitación		182,945.44	204,585.46	245,088.36
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		44.44	45.55	52.14
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	43.76	46.51	33.34
	Cargos mandos medios	49.65	43.29	46.05
	Cargos especialistas y administrativos	43.45	46.20	55.29
	Masculino	46.56	46.04	63.04
	Femenino	43.45	45.51	47.14
Inversión total en capacitación interna		US$967,675.13	US$768,097.94	US$778,917.77
Inversión total en capacitación externa		US$444,924.24	US$416,325.98	US$523,809.80
Total de inversión en capacitación		US$1,412,599.37	US$1,184,423.92	US$1,302,769.57

La fuerza laboral de Banco General se ha distinguido siempre por ofrecer un servicio de excelencia. Los estilos y la moda han cambiado, pero el trato al cliente sigue siendo cinco estrellas.

Inclusión de personas con discapacidad

En el 2015 participamos en la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas de Inclusión Laboral, que surge del trabajo realizado en la Mesa de Inclusión para personas con discapacidad que coordina Sumarse.

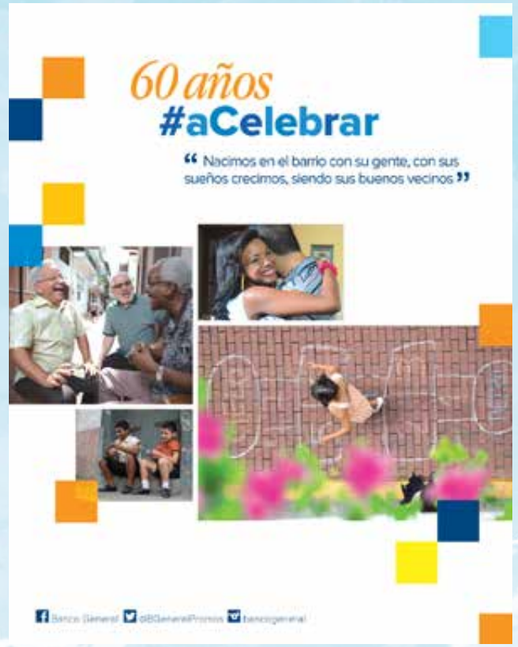
Además, estuvimos presentes como expositores, en la presentación que realizo Sumarse a un grupo de empresas privadas, de esta Guía de Buenas Prácticas. De la misma manera, expusimos nuestra experiencia en este tema en la reunión mensual de octubre de la Asociación Nacional de Profesionales de Recursos Humanos de Panamá.

También estuvimos presentes en la Jornada de Sensibilización Anual que organiza la Secretaría Nacional de Discapacidad.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

PR-5

Cabe destacar que en 2015 mejoramos un punto en satisfacción con respecto al 2014.



En Banco General atendemos más de 800,000 clientes con el compromiso de darles un servicio de excelencia siempre. Les ofrecemos una amplia infraestructura de productos y servicios para su comodidad que incluye 69 sucursales en Panamá, más de 500 cajeros automáticos, línea telefónica de Atención a Clientes, Banca en Línea y Banca Móvil. Entendemos que tenemos una responsabilidad con ellos y que gracias a su confianza, seguimos siendo el banco líder en la plaza.

Servicio al cliente

Crear una experiencia extraordinaria a través del servicio que ofrecemos a nuestros clientes es prioridad para Banco General, por ello monitoreamos periódicamente la calidad del mismo. En 2015 se realizaron más de 15 estudios integrales que miden los niveles de satisfacción en los distintos canales de atención y procesos críticos, al igual que diferentes atributos como: rapidez, amabilidad, facilidad en la tramitación y conocimiento de productos y procesos de parte de los ejecutivos de servicio. Estos estudios son realizados por proveedores externos especializados.

INDICADOR	2013	2014	2015
Experiencia general en Banco General	4.6	4.5	4.6

* Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.

Los resultados de la encuesta son analizados por el área de Servicio al Cliente y se comparten a lo largo de la organización para realizar los correctivos necesarios y mantener la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Además, esta área trabaja en programas para promover el servicio de excelencia que incluyen, reconocimientos a colaboradores, la promoción de ideas y una constante capacitación por medio de la Universidad Corporativa Banco General, enfocados en fortalecer el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y que nos permite seguir construyendo relaciones duraderas.

Manejo de solicitudes y reclamos

Las solicitudes y reclamos en Banco General se manejan bajo un proceso claramente definido y con métricas bien establecidas a lo largo de la organización, que nos permiten brindar una atención rápida y eficiente al cliente. En 2015 recibimos 273,993 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 5% con respecto al año anterior, pero hay que tener en cuenta que también hubo un crecimiento de clientes de 10% durante el 2015. Algunos indicadores importantes de dicho proceso son:

- El 96% de los reclamos y solicitudes fueron procesados dentro de los acuerdos de servicio dispuestos.
- Estos generaron un tiempo promedio de solución de 3 días hábiles.
- La solución del 95% de estos casos fue comunicada al cliente al día siguiente hábil de su procesamiento.

Casos elevados a entidades reguladoras

SO8

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes, 44 fueron elevados a entidades reguladores en 2015. Se interpusieron 27 en la Superintendencia de Bancos y 17 en la ACODECO.

Las multas pagadas a la ACODECO ascendieron a US$6,150, correspondientes a 8 quejas (incluyen casos elevados en años anteriores).

Programa de Educación Financiera

Reconocemos que existe un déficit en temas de educación para el manejo de las finanzas personales, a pesar de ser una cuestión clave en la vida de toda persona. Al prestar servicios financieros, también asumimos una responsabilidad de educar al cliente en cuanto al manejo de las finanzas. Por ello, a partir de este 2015 nos propusimos ampliar nuestro programa de educación financiera para llegar a más personas, no solo estudiantes, sino también profesionales y trabajadores de empresas. En total, logramos capacitar a 700 personas.

En la sección del programa que llevamos en alianza con la Asociación Bancaria de Panamá, continuamos atendiendo un grupo significativo de estudiantes de V año, en una serie de cinco módulos –uno por mes– donde aprendieron diferentes conceptos.

Por otra parte, visitamos ONG, empresas y otros colegios en charlas puntuales de alrededor de dos horas en las que le damos a la persona un pantallazo del manejo correcto de las finanzas personales.

☆ **DATO HISTÓRICO:** El eslogan de servicio de Banco General, **“¡Servimos con orgullo y pasión, siempre!”** fue creado en 2009 como una forma de resumir el compromiso de todos los colaboradores con brindar un servicio de excelencia.

Comunicación y Mercadeo Responsable

En Banco General contamos con una política de mercadeo responsable, plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta. En este 2015 podemos destacar el desarrollo y ejecución de nuestra campaña de aniversario al cumplir 60 años, la cual incluyó diversas comunicaciones positivas y promotoras de valores y el involucramiento de los colaboradores, los clientes y la comunidad.

Recibimos felicitaciones y excelentes comentarios en nuestras redes sociales

Yariela Phillips ¡¡Felicidades Banco General!! 20 años felizmente siendo cuentahabiente de ustedes y siempre me han abierto las puertas..... ¡Gracias mil BG! Dios los bendiga y que sigan cosechando éxitos #I❤BG

Neri Ester OC de Barría En mi experiencia el MEJOR banco de este país... Super eficientes, atentos y muy claros con sus cuentas... ¡felicidades en sus 60 años!

Farhid Claudeth Muñoz Iturralde Felicidades en sus 60 años, sin duda el mejor banco con el cual he trabajado. Más de 10 años de atenderme con ustedes y nunca he presentando ninguna situación ni he recibido mala atención, sigan así y sigan contratando personas que tengan el don y vocación de servicio ya que eso hace la diferencia para cualquier empresa.

Erika Chong Muy lindo video, ¡¡felicidades por los 60 años!! Nos sentimos bien atendidos porque sus colaboradores, siempre tienen una muy buena actitud, solución y una sonrisa con sus clientes, desde el seguridad de la puerta en adelante.

Shaila Valdes ¡¡¡YO LOS AMO!!! ¡Nunca pero nunca he tenido un mal rato con ustedes! Felicidades.

PROGRAMA EN ALIANZA CON LA ASOCIACIÓN BANCARIA

INDICADOR	2013	2014	2015
Colegios participantes	2	2	2
Estudiantes participantes	375	378	378
Voluntarios participantes	23	25	20

PROGRAMA DE BANCO GENERAL

INDICADOR	2015
Personas participantes	322
Organizaciones participantes	13
Voluntarios participantes	12

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

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

Como lo plasma nuestro Código de Ética y Conducta, las relaciones de nuestra organización con otros actores como proveedores, entidades reguladoras y demás, están basadas en valores éticos y transparencia.

En 2015 Banco General trabajó con 1,568 proveedores cuyos productos y servicios nos permitieron alcanzar nuestras metas de negocios. Algunos de estos proveedores son críticos para la operación y otros se contratan de manera más puntual, pero lo importante es que todos son evaluados por el área de compras.

Aunque ya teníamos una relación cercana con ellos y una disposición de apertura desde el área de compras, en 2015 iniciamos con el desarrollo de un proceso mucho más estricto a fin de cumplir con nuestra visión de responsabilidad social y a la vez prevenir que el banco se vea involucrado en situaciones que pongan en riesgo su reputación.

En ese sentido, uno de los objetivos del Plan Estratégico de RSE consiste en "Reforzar estándares de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro". Un paso importante para lograr este objetivo es el inicio de la implementación de la política "conozca a su proveedor", la cual está orientada a propiciar que las relaciones con todos los proveedores externos se enmarquen dentro de principios éticos, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

En la práctica, esta política involucra que antes de iniciar una relación formal con un proveedor, se le debe solicitar información para hacer la debida diligencia de investigación en cuanto a los dignatarios, actividad que realiza el negocio, referencias comerciales, si ha tenido participación en escándalos o actividades ilícitas, si está funcionando de acuerdo con los parámetros legales que establecen las autoridades para tal fin, entre otros aspectos. Al ser recibida toda la información requerida, el banco la evalúa a través de sistemas ya existentes para este fin y si cumple con los requisitos, se da inicio a la relación.

Desde mediados de septiembre cuando inició el proceso a diciembre 2015, se crearon 83 proveedores nuevos y a 9 existentes se les realizó mantenimiento principalmente relacionado a cambio en condición de pago o porque mantiene orden judicial. Como siguiente paso a seguir, se contempla revisar la documentación del resto de los proveedores, para actualizarla y adecuarla a lo que establece la política.

Una gran mayoría de nuestros proveedores tienen muchos años de trabajo con nosotros y los conocemos a fondo, como empresas y clientes. De esta manera nos aseguramos de trabajar con compañías serias, que tienen una visión como la nuestra en cuanto a la responsabilidad social.

Aunado a esto, como se menciona en la sección de Gobernanza y siendo una de las iniciativas de nuestro Plan Estratégico, en 2015, capacitamos a 28 proveedores en nuestras políticas anti-corrupción para reforzar aún más la relación de transparencia con ellos. Sumado a los 23 capacitados en 2014, ya 58 proveedores han sido capacitados.

Aquí presentamos los indicadores más importantes en cuanto a los proveedores:

INDICADOR	2013	2014	2015
Cantidad de proveedores	1,554	1,577	1,568
Periodo promedio de pago	15 días	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales	US$100,528,925	US$106,432,962	US$127,543,400
Total desembolsado a proveedores extranjeros	US$13,303,555	US$18,594,769	US$19,727,890
Total desembolsado en pago a proveedores	US$113,832,480	US$125,027,732	US$147,271,290

Seguimos ofreciendo a nuestros colaboradores una línea de denuncias anónima manejada por un proveedor externo, donde se pueden reportar faltas al Código de Ética y Conducta. Esta es considerada una buena práctica en temas de gestión ética.

Participación en política pública y actividades políticas

En 2015, Banco General continuó participando en el ámbito público a través de nuestra representación en la Asociación Bancaria de Panamá y a través de este gremio ayudamos a impulsar políticas relacionadas a la industria bancaria. Nuestro Vicepresidente de Cumplimiento y Seguridad Corporativa es miembro de la Junta Directiva de la Asociación Bancaria.

MEDIO AMBIENTE

EN-1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 15, 16, 19, 27

En Banco General sabemos que el desarrollo sostenible es fundamental para alcanzar y garantizar el desarrollo humano y la subsistencia de las futuras generaciones. Entendemos que todas las partes de la sociedad debemos trabajar en conjunto para cuidar nuestros recursos. Por ello trabajamos a nivel interno para consumir de forma responsable y a nivel externo para asegurarnos de realizar nuestro negocio de forma responsable con el ambiente.

Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social

El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) de Banco General ha crecido, se ha fortalecido y ha pasado a ser parte del negocio diario del banco.

Desde su implementación en el año 2009, hemos aplicado y ampliado gradualmente nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), por ser un tema directamente relacionado con nuestro negocio. El SGAS consiste en un análisis minucioso de la gestión de riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. Es decir que al momento de analizar el otorgamiento de un crédito, no sólo se analiza el estado financiero de la empresa, sino que también se evalúa el desempeño del cliente a través de la gestión de los potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes a su esfera de acción. Para conocer el proceso del SGAS visite www.bgeneral.com en la sección RSE.

Los avances del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) para el año 2015 fueron:

- Se revisó integralmente el Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, dando como resultado: i) La actualización de varios formularios y reportes utilizados en la gestión del sistema; estos incluyeron el Formulario de Evaluación de Riesgo Ambiental y Social (FERAS), el formulario de Recomendaciones SGAS, se incluyó el formulario FERAS y SGAS correspondientes a Perú (país en el que abrimos una oficina de representación en 2015), ii) Se enmendó el artículo de facultades delegadas, incluyendo la incorporación de nuevas facultades que permitirán mayor agilidad y efectividad en la aplicación del SGAS.
- Se fortaleció el proceso de evaluación de Hipotecas Residenciales, elevando el desempeño obtenido en años anteriores.

  Este procedimiento inicia con la recepción de la documentación ambiental del proyecto (Estudio de Impacto Ambiental y Resolución de aprobación del Ministerio de Ambiente), ambos documentos son proporcionados por el promotor del proyecto, los cuales son evaluados y luego se coordina una visita al área del proyecto, muchas veces en compañía del Departamento de Arquitectura e Ingeniería del Banco, para determinar que se estén implementando las medidas de control, mitigación y compensación propuestas en el estudio o resolución ambiental, disponibilidad de servicios públicos, agua potable, etc.
- Durante el año 2015, se concluyó el estudio para identificar la probabilidad de ocurrencia de riesgo de inundación de zonas inundables previamente identificadas en las áreas de Panamá Este y Panamá Oeste. Por el alto valor del estudio y la importancia de analizar estos riesgos, el Banco decidió ampliar el alcance del estudio para cubrir un área adicional específicamente en Panamá Oeste. El estudio ampliado será concluido a inicios del año 2016.

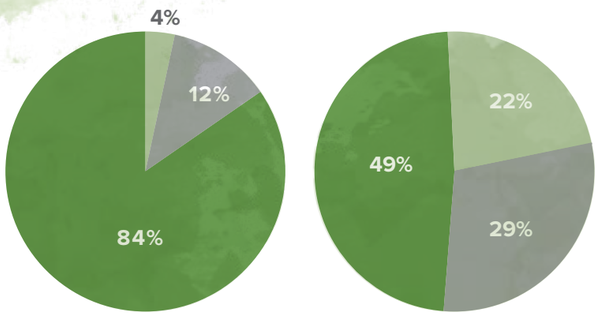
  Cabe destacar que desde que se recibió el resultado del estudio inicial, el mismo ha sido incorporado como fuente de información valiosa y está siendo utilizado dentro del proceso de evaluación de los riesgos ambientales y sociales de cada proyecto que se encuentre localizado dentro de la zona de estudio.

Casos evaluados en el SGAS del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERIODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 997,322	32.8%	96	10,389	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 30,033	1.0%	8	3,754	
INDUSTRIA	(Panamá) 1,070,874	35.2%	281	3,811	Molinería, procesamiento y distribución de alimentos, comercio, materiales de construcción, fabricación de papel y cartón, productos plásticos, inmobiliarias, venta de autos y piezas, fertilizantes, importación de medicamentos
	(Región) 689,638	22.7%	114	6,049	Cultivos, compra y venta de café, comercio de automóviles y sus piezas, servicios de seguridad y transporte de valores, industria básica de hierro y acero, elaboración de azúcar y alcohol, inmobiliarias, productos plásticos.
ENERGÍA	(Panamá) 46,623	1.5%	6	7,771	Generación y Distribución de electricidad.
	(Región) 60,745	2.0%	3	20,248	
OTROS	(Panamá) 142,237	4.7%	7	20,320	Cooperativas, Sector hotelero, Sector educación, Financieras, Televisoras.
	(Región) 4,500	0.1%	2	2,250	
TOTAL	3,041,972	100%	517		

Casos evaluados en el SGAS por perfil de riesgo

Categoría	Cantidad	Monto (US$MM)
A	182	US$1,800
B	603	US$2,426
C	4,294	US$4,047
total	5,079*	US$8,273



Porcentaje en número de clientes

Porcentaje de cartera $

* Casos que han pasado por el sistema SGAS desde su implementación en el año 2009.

Cambio Climático – EN4, EN15, EN16

CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO

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
2014: 10,194.16 ton de CO_2
2015: 10,135.13 ton de CO_2

Aunque abrimos una nueva sucursal y contratamos más de 200 nuevos colaboradores, en 2015 nuestra Huella Ambiental disminuyó por 59 toneladas de CO_2. Este resultado fue obtenido gracias a los esfuerzos que realizamos para mejorar los procesos, invertir en energía renovable y crear conciencia en los colaboradores del uso de los recursos naturales.

CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO – EN3, EN6

INDICADOR
2014: 14,191,390 kWh
2015: 15,038,765 kWh

Ha sido un reto disminuir nuestro consumo energético porque el clima de nuestro país nos dificulta mucho apagar los aires acondicionados. En el 2015, nos planteamos la meta de tratar de mantener el consumo de energía en el mismo rango aún con nuevas sucursales y más colaboradores. Aunque el consumo de energía subió del 2014 a 2015 hicimos el cálculo de la energía utilizada por colaborador y nos sentimos satisfechos de haber mantenido un rango parecido. Esperamos mantenernos en el mismo rango para el 2016.

	ÍNDICES COMPARATIVOS	
INDICADOR	**2014**	**2015**
Número de empleados	4,117	4,326
Consumo de energía	14,191,390	15,038,765.00
Índice de productividad (consumo por colaborador)	3,447.02	3,476.37

ENERGÍA RENOVABLE – EN7

En nuestros esfuerzos por reducir el consumo energético, a mediados de 2015 instalamos en la sucursal de Brisas del Golf un sistema de paneles solares fotovoltaicos tipo on-grid con capacidad de 18.6kW, como un plan piloto de energía renovable. El sistema está compuesto por 72 paneles solares con capacidad de 225 watts cada uno, estimando una producción promedio anual de 25,185.37kWh, contribuyendo de esta manera a ahorros en consumo de energía y dinero.

La producción de energía fotovoltaica anual en la sucursal de Brisas del Golf equivale a la energía consumida en un año por 7 casas que tengan un consumo promedio mensual de 300kWh.

Monitoreamos remotamente la producción de energía en esta sucursal, lo que nos permite ver en tiempo real la generación de energía y comparar las estimaciones con la producción real.

Esta tecnología permite que la energía producida por los paneles solares sea la energía que se ahorra mientras se está consumiendo energía de la red eléctrica durante las horas del día. Igualmente, el ahorro producido en energía (kWh) reducirá la emisión de CO_2, contribuyendo a la conservación del medio ambiente. Se estima que el ahorro en emisiones de dióxido de carbono para esta instalación es de 14.3 toneladas anuales.

Como no se ha cumplido un año completo del uso de los paneles solares en esta sucursal, presentaremos el ahorro de los mismos en el informe de 2016.

AGUA – EN8

La medición de nuestro consumo de agua sigue siendo un reto por dos razones. Primeramente, la entidad estatal que provee el servicio, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) en muchas ocasiones no presenta las mediciones de consumo de agua, sino que saca un estimado por consumos previos. En otras palabras, la factura no viene detallada. Además, un porcentaje importante de oficinas del banco se ubica en edificios administrados por terceros que cuentan con un solo medidor madre y no se pueden separar el consumo del banco del de otras oficinas.

Sin embargo, este año nos pusimos a la tarea de medir nuestro consumo, sacando un estimado por sucursal y podemos concluir que el promedio de consumo mensual en nuestras 69 sucursales y oficinas administrativas de Panamá es 8,736.2 m^3. Con esta cifra podremos trabajar en las mediciones a futuro.

☆ DATO HISTÓRICO:

Banco General fue el primer banco panameño en implementar un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social en 2009. Hoy día varios bancos de la plaza lo están implementando ya que es considerada una buena práctica a nivel de la industria.

ECO-EFICIENCIA – EN7

En 2015 recibimos la certificación LEED® del Green Building Council de dos sucursales: Panamá Pacífico, la cual es LEED® Silver y Versalles con certificación LEED®, lo que significa que son eficientes en la prestación de los servicios. Con estas dos sucursales contamos con un total de cuatro sucursales LEED® incluyendo Ciudad del Saber y Clayton, las cuales son las primeras sucursales bancarias certificadas LEED® Gold en Panamá.

GESTIÓN DE RESIDUOS – EN1

En 2015 continuamos con nuestro programa de reciclaje para gestionar mejor nuestros residuos. A partir de marzo empezamos a trabajar con la empresa Serrensa con la que unificamos todos los materiales, hasta las lámparas y tubos fluorescentes para el correcto desecho del mercurio. Con este cambio, logramos maximizar resultados a la hora de reciclar los materiales y tener mejores resultados.

Papel

Debido a que empezamos a trabajar con el nuevo proveedor en marzo, el porcentaje de papel reciclado en 2015 fue de 25%, menor a la del año anterior, ya que el proveedor de los primeros meses no nos pudo presentar un reporte de lo entregado. Aun estamos lejos de la meta del Plan Estratégico que es 50% pero confiamos que en el 2016 podremos elevar el porcentaje de papel reciclado.

INDICADOR

	Total de lámparas y bombillos desechados correctamente
2014	4,537
2015	5,946

Dentro del banco también recogemos otros materiales que no son tan usados, pero que igual causan un impacto. El plástico y aluminio se recoge usualmente en las cafeterías más grandes y el cartón corresponde a las cajetas de mensajería. En todos los casos aumentamos o mantuvimos el nivel de material recolectado.

Otros materiales

INDICADOR	2014	2015
PLÁSTICO	982 LBS.	1,651.5 LBS.
ALUMINIO	293 LBS.	658.5 LBS.
CARTÓN	6,763 LBS.	6,045.8 LBS.
INDICADOR	**2014**	**2015**
Total comprado	180,885 LBS.	192,634 LBS.
Total reciclado	54,850 LBS.	47,327.20 LBS.
% Reciclado	31%	25%

Material electrónico

Banco General debe desechar el material electrónico por su condición deteriorada o desactualización. Para que dicho material no termine en los vertederos, el banco realiza una venta especial para sus colaboradores y el sobrante se recicla. Al contar con el nuevo proveedor, los informes son presentados por el total de equipos eléctricos reciclados, en el 2015 se descartaron y reciclaron 440 equipos, los cuales incluyen monitores, CPU, laptops, impresoras, teléfonos entre otros.

Baterías y focos fluorescentes: desecho correcto del mercurio

Cuando unificamos todos los materiales que reciclamos con una empresa de reciclaje, incluyendo los focos y tubos fluorescentes, logramos realizar tres recolecciones en el año con la empresa Serrensa y una primera con la empresa anterior, Ecologic. En 2015 desechamos un total de 5,946 lámparas y bombillos, un 31% más que en 2014 y una cantidad importante de mercurio que no llegará a vertederos y que puede afectar la salud de las personas y el medio ambiente.

Promoción y educación ambiental

Sabemos la importancia que tiene sensibilizar a nuestra comunidad sobre cómo desechar correctamente los residuos, por lo que patrocinamos desde sus inicios 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. Adicional al patrocinio de las ferias se apoyó con voluntariado las mismas. En 2015 gracias a la Feria Yo Reciclo se lograron recaudar 50,806.6 libras de material para su posterior reciclaje.

Además, en 2015 Banco General patrocinó una serie de charlas para promover el reciclaje en el interior del país específicamente en David, Santiago y Colón. Estas charlas fueron dictadas por Robert Baum, activista ambiental y organizador de las Ferias Yo Reciclo. Fueron 10 charlas a las que asistieron 5,000 personas.

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Desde su fundación, Banco General ha tenido un compromiso permanente con la comunidad y ha vivido a plenitud el eslogan “sus buenos vecinos”, al estar presente en cada barrio, corregimiento y provincia a través de iniciativas positivas de promoción de valores y apoyo al desarrollo humano.

El apoyo al desarrollo de nuestra comunidad y país, se hace desde tres frentes:

1. Desde Banco General, que apoya la educación, el deporte, la cultura y otras iniciativas de desarrollo con patrocinios, aportes económicos directos, sus canales de comunicación y su amplia infraestructura.
2. A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General que es una “fundación de fundaciones” y canaliza sus fondos a través de organizaciones no gubernamentales.
3. Con el programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción, compuesto por colaboradores del banco que dan su tiempo y esfuerzo, fuera y dentro de sus horas de trabajo a las organizaciones que apoya la Fundación.

Desde Banco General y sus subsidiarias, destacamos algunas iniciativas que realizamos en 2015.

Premio a los Valores Humanos y Morales

En 2015, se entregó este premio a 134 estudiantes graduandos de 67 colegios privados y públicos en todo el país, quienes fueron escogidos por sus compañeros y profesores por demostrar valores en su vida estudiantil. Su objetivo es reforzar en nuestra juventud principios morales y modelar la conducta que los distinguirá como personas y ciudadanos de bien.

Colocación de alcancías

Apoyamos a diversas ONG en Panamá, permitiéndoles colocar alcancías en las cajas de nuestras sucursales. En 2015 se colocaron alcancías de 9 ONG, logrando recaudar un total de US$14,151.58 en fondos.

Venta de cafés especiales en sucursales

Todo lo recaudado de la venta de cafés especiales en nuestras sucursales en 2015 fue donado a la Fundación Educativa Juan Pablo II, que otorga becas en colegios privados. En 2015 se recaudó un total de: US$9,213.37.

☆ DATO HISTÓRICO:

El Premio a los Valores Humanos y Morales se entrega hace 30 años y algunos de los que lo han recibido son ahora colaboradores de Banco General.

☆ DATO HISTÓRICO:

La primera posada navideña se realizó en los años 80 y eran los mismos colaboradores quienes cantaban los villancicos. Hoy en día el grupo Facetas deleita a los clientes con sus canciones.

Posadas navideñas

Las posadas navideñas se realizaron en once sucursales en el 2015, con el objetivo de compartir el espíritu navideño con los vecinos del área. En ellas participan hijos de colaboradores, colaboradores y otros grupos externos.

Campaña Infórmate + contra el VIH

Banco General dio su apoyo al Consejo Nacional de la Empresa Privada en la campaña Infórmate + contra el VIH, a través de sus plataformas de comunicación. Fueron publicados varias publicidades al respecto.

Promoción de ahorro en la niñez – Club de Ahorro Futurín

En ProFuturo, subsidiaria 100% de Banco General, el pilar fundamental en la estrategia de responsabilidad social es la promoción del ahorro en la niñez, como una forma de colaborar en la educación a temprana edad en beneficio de la sociedad panameña. Así, ProFuturo cuenta con el Club de Ahorro Futurín, un programa totalmente orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro de una manera educativa y divertida.

Al cierre de 2015, el Club de Ahorro Futurín contaba con más de 8,000 miembros afiliados y en este período se recolectaron más de 1,000 alcancías.

A través del Club de Ahorro Futurín se realizan diversas actividades, siendo la principal la gira por las escuelas, la cual se ha realizado durante 6 años consecutivos y ha logrado alcanzar a más de 44,500 niños con edades comprendidas entre 4 y 8 años de edad.

Este año se presento “Futurín, El Musical”, una divertida obra que con diálogos y temas musicales enseñó a los niños las diferentes formas de cuidar el planeta y de ahorrar. Para lograr que el mensaje se mantenga activo en la mente de los niños y se ampliara a su círculo familiar, se obsequió una copia digital de la obra.

Como refuerzo a esta enseñanza, en el mes de octubre se realizó una jornada de recolección de alcancías, en la oficina principal de ProFuturo, en conmemoración al Día Internacional del Ahorro. La actividad contó con la presencia de la mascota Futurín junto a una animadora que hicieron una mañana amena a todos los clientes. Los niños disfrutaron con diversos juegos y distracciones.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

VECINOS EN ACCIÓN

Nuestro programa de voluntariado corporativo continuó su labor en el 2015, con la participación de un grupo importante de colaboradores.

Compendio de la labor social:

INDICADOR	2013	2014	2015
Voluntarios activos*	2,918	2,846	3,109
% de voluntarios respecto a la fuerza laboral	75%	72%	72%
Número de actividades de voluntariado	192	184	272
ONG beneficiadas	18	19	24
Personas beneficiadas	15,335	21,808	23,347

*Participaron en al menos una actividad de voluntariado en el año.

La labor voluntaria está liderada por un Comité, quienes son los encargados de tomar las decisiones de las diferentes iniciativas a seguir. Los voluntarios cuentan con el apoyo de coordinadores que lideran la acción voluntaria, organizando las actividades a realizar.

Ejes de Acción

Los voluntarios de Banco General apoyan a las organizaciones que son beneficiarias de la Fundación Sus Buenos Vecinos. De esta manera se complementa el trabajo social de ambos frentes de acción por la comunidad.

Las áreas de trabajo o ejes de acción se han organizado para que los voluntarios puedan participar tomando en cuenta sus preferencias e inclinaciones:

- **Educación**: Se apoyan programas educativos
- **Salud:** Se realizan ferias de salud y campañas de donación de sangre
- **Vivienda:** Se construyen casas de emergencia junto a los voluntarios de Techo
- **Niñez:** Se apoyan diferentes ONG orientadas a ayudar a niños y jóvenes con problemas sociales, salud, etc.
- **Filantropía:** Entrega y donación de desayunos a las personas sin hogar
- **Medio ambiente:** Se participa mensualmente en diferentes actividades en pro del ambiente
- **Adultos mayores**: Durante el año se visitan cinco asilos de ancianos
- **Cruce de Talentos:** Los voluntarios utilizan sus habilidades para apoyar ONG en temas administrativos, etc.

☆ DATO HISTORICO:

Los voluntarios de Banco General han cumplido **240 deseos de niños** con enfermedades que amenazan sus vidas desde 2001, cuando se hizo el primer deseo.

Logros 2015

Banco General se convirtió en miembro fundador del Consejo Latinoamericano de Voluntariado Empresarial (CLAVE), un espacio de innovación y de creación compartida en voluntariado corporativo para el desarrollo sostenible en América Latina. Fueron invitadas a fundar CLAVE, empresas de alcance regional, destacadas por su trayectoria en responsabilidad social empresarial (RSE), así como por su liderazgo e innovación en materia de voluntariado corporativo.

Apoyamos la celebración del primer Día Nacional de Voluntariado celebrado el 5 de diciembre en las escalinatas del Edificio de la Administración del Canal donde más de 30 ONG estuvieron presentes convocando voluntarios.

El 15 de marzo participamos del Día de las Buenas Acciones, para esto se organizaron actividades simultáneas en diferentes puntos del país.

Se organizó por primera vez una feria de salud en la Comunidad de Quebrada Negra en Chiriquí.

Se adoptaron dos escuelas: Sabana Bonita en Chiriquí y el Centro Educativo Básico General Chicá, por un período de tres años, para realizar trabajos de infraestructura.

Además, la Fundación Sus Buenos Vecinos continúa siendo patrocinador del sitio web **www.ponteenalgo.com**, la única plataforma de voluntariado en Panamá.

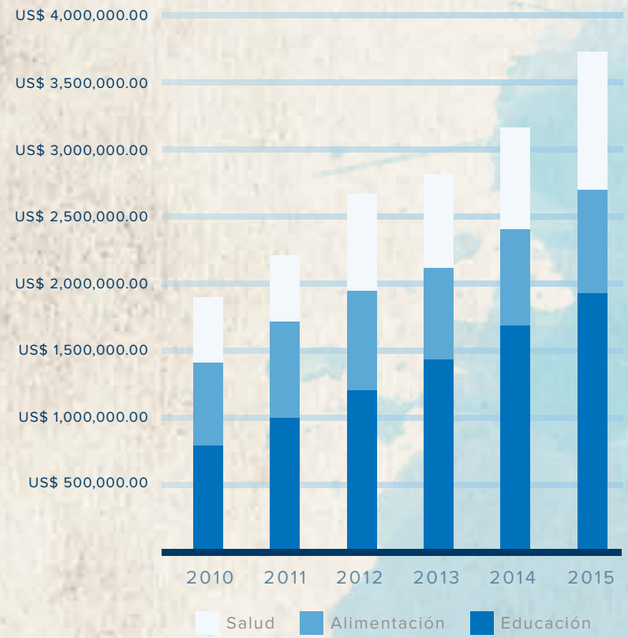
FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

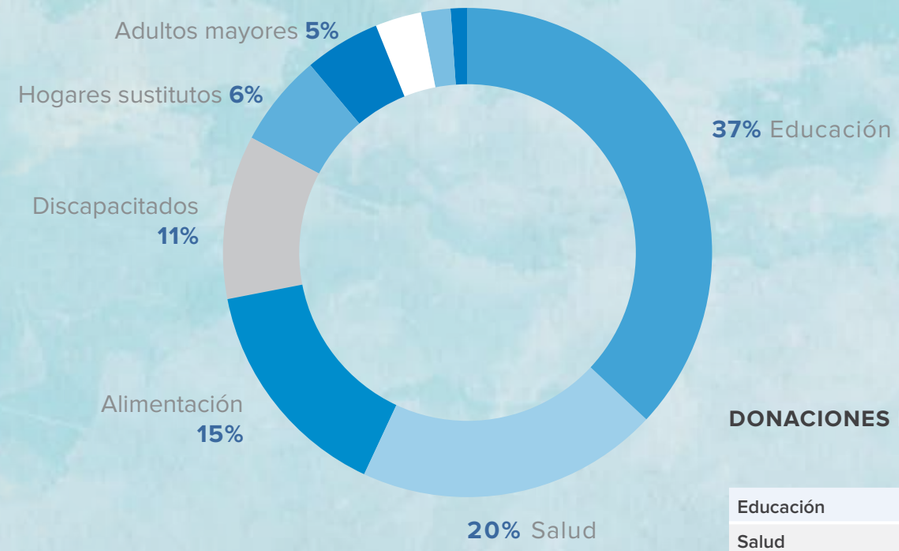
SO-1, EC-7

Donación total 2015: US$5,093,359* que si se compara con el año anterior representa un aumento del 13%.

Fuente: Estados financieros auditados.

En el 2015, la Fundación Sus Buenos Vecinos hizo aportes que superaron los 5 millones de dólares dando soporte a 193 organizaciones para el desarrollo de 262 programas sociales que se enfocan en las necesidades básicas de la población: alimentación, salud y educación. Estas áreas de atención se alinean con los objetivos de desarrollo sostenible número 1, 2, 3 y 4 de las Naciones Unidas.





Estos programas que apoyamos ayudan a suplir y/o complementar estas necesidades básicas para la población más necesitada e incluye 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.

DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN (ÚLTIMOS 5 AÑOS)

	2011	2012	2013	2014	2015
Educación	US$1,039,918	US$1,182,510	US$1,432,004	US$1,691,491	US$1,882,439
Salud	US$520,987	US$737,235	US$705,469	US$791,558	US$1,030,240
Alimentación	US$681,833	US$776,812	US$696,350	US$726, 215	US$782,400
Discapacitados	US$366,652	US$393,654	US$395,850	US$447,335	US$544,199
Hogares Sustitutos	US$170,650	US$218,990	US$216,000	US$227,552	US$287,200
Adultos Mayores	US$227,571	US$229,400	US$204,300	US$225,700	US$248,270
Filantropía	US$204,090	US$223,896	US$184,330	US$201,744	US$139,945
Vivienda	US$84,000	US$73,463	US$70,631	US$81,698	US$82,829
Autogestión	US$44,664	US$58,957	US$61,521	US$63,574	US$63,000
Fortalecimiento ONG		US$16,377	US$21,674	US$35,560	US$16, 771
Medio Ambiente	US$3,700	US$4,000	US$3,000	US$7,590	US$10,400
Calamidad		US$50,000	US$1,857	US$1,206	US$2,667
	US$**3,344,065**	US$**3,965,294**	US$**3,992,986**	US$**4,501,223**	US$**5,093,359**

Este cuadro si se compara con el publicado en el 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.

Proyecto Su Voto Hace la Diferencia

Su Voto
HACE LA DIFERENCIA
y puede cambiar vidas

Como brazo ejecutor de la labor social de Banco General, la Fundación Sus Buenos Vecinos se unió en el 2015 a la celebración de los 60 años de fundación del banco e invitó a sus clientes a participar en Su Voto Hace la Diferencia, un proyecto especial que otorgó US$600,000.00 en donaciones extraordinarias. Los clientes de Banco General seleccionan aquellas organizaciones o asociaciones a los que se les debe destinar una donación extraordinaria para impulsar sus proyectos mediante un proceso de votación. En el 2015, se emitieron más de 100,000 votos para las 155 fundaciones participantes. De esta manera, nuestros clientes se involucran con la labor social de la Fundación y se une a la comunidad en torno a temas sociales que necesitan la atención de todos.

Las asociaciones beneficiadas fueron:

	Fundación	Proyecto
$100,000	CASA ESPERANZA	Atención a 1,200 niños en riesgo en sus diversos centros.
	FUNDACÁNCER	Compra de equipos médicos para el Instituto Oncológico Nacional y ANCEC Veraguas.
	FUNDACIÓN PRO NIÑOS DE DARIÉN	Alimentación para 9,500 niños en la provincia de Darién.
$25,000	FANLYC	Apoyo a niños y sus familias con medicamentos y transporte para que puedan asistir a sus citas.
	PRO NIÑEZ PANAMEÑA	Educación y alimentación para niños en pobreza extrema de Cañazas, Veraguas.
	FUNDACIÓN PIDE UN DESEO	Aporte para mudarse a sus nuevas oficinas administrativas.
	HOGAR SAN JOSÉ DE MALAMBO (AMIGAS DE MALAMBO)	Gastos del funcionamiento del Hogar San José de Malambo.
	ASOCIACIÓN DE AMIGOS Y VOLUNTARIAS DEL INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL (ADAVION)	Compra de 120 sillas reclinables nuevas para los pacientes hospitalizados y apoyo en compra de medicamentos para pacientes del Instituto Oncológico Nacional.
	NUTRE HOGAR CHIRIQUÍ	Alimentación y atenciones de salud a niños del Centro de Recuperación en Chiriquí.
$10,000	NUTRE HOGAR	Alimentación y atenciones de salud a niños en los Centros de Nutre Hogar de todo el país (excepto Chiriquí).
	ASOCIACIÓN PRO HOGAR BOLÍVAR	Atención a adultos mayores en el Hogar Bolívar.
	CASITA DE MAUSI	Mejoras a la infraestructura de la Casita.
	APLAFA	Compra de instrumental para clínica Chitré, apoyo en remodelación de nuevo local La Doña y remodelación de salón de operaciones de clínica La Locería.
	FUNDACIÓN NIÑOS DE CRISTAL DE PANAMÁ	Fisioterapias y tratamientos para niños con Osteogénesis Imperfecta.

$10,000	PROED	Doce maestros becados en programa "Fortaleciendo las Bases de la Lectoescritura".
	CUERPO DE VOLUNTARIAS DEL HOSPITAL DEL NIÑO	Compra de equipos de emergencia de paro cardio respiratorio.
	PROBIDSIDA	Programa de concienciación "Barrio Seguro" en San Miguelito y Renovación Urbana en Colón.
	FUNDACIÓN CARMEN CONTE LOMBARDO	Aporte a terapias de rehabilitación física y psicológica.
	ASOCIACIÓN EL BUEN SAMARITANO	Apoyo al centro de estimulación temprana.
$5,000	ANCEC	Fortalecimiento de los programas de prevención y detección temprana del cáncer en Panamá.
	AID FOR AIDS	Apoyo a niños, jóvenes y adultos que viven con VIH/SIDA.
	CIUDAD DEL NIÑO	Atención a niños que residen en el hogar.
	OPERACIÓN SONRISA	Mejoras a sus oficinas administrativas.
	DOWN PANAMÁ	Capacitaciones a maestros en el tema de inclusión educativa.
	FUNDACIÓN ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO	Aporte a la construcción del nuevo módulo para la escuela primaria.
	FUNDACIÓN SOY CAPAZ	Destinado a la nueva sede de Fundación Soy Capaz.
	UN MENSAJE AL CORAZÓN	Gira médica y entrega de medicamentos y lentes en Los Pozos.
	ASILO HOGAR ATLÁNTICO	Mejoras a la infraestructura del hogar.
	PATRONATO HOSPITAL MATERNO INFANTIL JOSÉ DOMINGO DE OBALDÍA	Apoyo a pacientes del hospital.

Adicionalmente, se otorgó una donación de US$1,000.00 a cada organización participante que no fue elegida por los clientes para un total donado de US$724,000.00 en Su Voto Hace la Diferencia.

Áreas de atención

Educación

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$1,453,678	US$1,691,491	US$ 1,882,439
ONG ejecutoras	56	62	57
Programas	67	69	72

Seguimos apoyando a la educación como uno de los pilares para romper el círculo de la pobreza, pues es a través de la educación que se logra que el ser humano adquiera las habilidades y valores que producen cambios intelectuales, sociales y emocionales en el individuo.

Trabajamos simultáneamente en varios proyectos educativos pero nuestro mayor énfasis lo tenemos en los programas de becas y en la Escuela San Pedro Nolasco, ubicada en Burunga, Arraiján.

Ampliación de la Escuela San Pedro Nolasco

Este proyecto se desarrolla en alianza con Asociación Pro Niñez Panameña, la Congregación de Religiosos Mercedarios y la Fundación Federico Humbert. En el año 2015 empezó la construcción del primer módulo de la primaria como se tenía previsto, el cual empezará a funcionar en el año lectivo 2016 con ocho nuevas aulas.

La escuela atiende niños desde estimulación temprana y en el 2015 llegaba hasta 2do grado con un total de 227 niños. Esta es una escuela pública modelo por lo que contamos con el apoyo del Ministerio de Educación para la educación primaria.

La escuela tiene un impacto no solo en los estudiantes, sino también en sus familias por su modelo de educación integral.

Programas de Becas

La Fundacion ejecuta y administra tres programas de becas escolares y dos de becas universitarias, contando al cierre del 31 de diciembre de 2015 con 252 becarios.

Becas Sus Buenos Vecinos a la Excelencia

Son becas completas para estudiantes sobresalientes de escuelas públicas para asistir a una escuela privada de reconocida trayectoria durante toda la secundaria.

- En el 2015 celebramos la primera graduación de una becada de este programa, graduanda del Colegio Javier.
- Se renovaron 163 becas y no cumplieron con los requisitos 4 estudiantes. La tasa de renovación se mantiene en 97.7%
- En la convocatoria de 2016 se recibieron 192 solicitudes de estudiantes de la capital y las principales ciudades del interior y luego de un exhaustivo proceso de selección se otorgaron 21 nuevas becas para el año lectivo 2016.
- Complementa el programa un curso de inglés y orientación en diversos temas a los becarios.

Becas Mi Buen Vecino

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingresos inferiores a US$2,350.00. Cuenta con 71 becarios.

- Siete estudiantes culminaron sus estudios secundarios en diciembre del 2015.
- Se aceptaron 10 nuevos estudiantes que empezarán sus estudios en el año lectivo 2016.
- A 7 estudiantes no se les renovó la beca por no cumplir con los requisitos.
- La tasa de retención de becas mejoró de 87% a 91% cumpliendo el objetivo propuesto en el 2013 de mejorar este índice a 90%.

Becas ABC

En el 2015 se graduó el último de los becarios de este programa, con el cual damos por concluido el mismo.

Becas Universitarias

Para egresados de Casa Esperanza

- Mantenemos 3 jóvenes becarios cursando estudios universitarios

Apoyo a becados en universidades en el extranjero

- Mantenemos acuerdos con la Fundación Danilo Pérez para cubrir los gastos de estadía de una alumna becada por Berklee College of Music en Boston y con Henderson State University tenemos un acuerdo similar para una estudiante panameña que cursa la carrera de Biología.
- Continuamos apoyando el programa de becas de la Universidad de Notre Dame.

Otras alianzas que mantenemos en el área de la educación son:

- Con Casa Esperanza, el funcionamiento de los centros de Samaria y el programa de atención extracurricular en Santiago, que mantienen alejados de la calle a 429 niños y niñas*.
- En mejoramiento de facilidades escolares reportamos:
  - La construcción de 2 aulas y adecuación de kiosco escolar en la Escuela de Cerro Plata en Cañazas en alianza con la Asociación Pro Niñez Panameña. Y la construcción de un aula en el Instituto Nuestra Señora de la Merced en el Chorrillo, concluyendo el mismo hasta educación pre-media.
- 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 –Instituto Panameño de Educación por Radio– continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, que en 2015 tuvo 6,029 alumnos matriculados en alfabetización, educación primaria y pre media, un incremento del 26% en relación al 2014.
- 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	2013	2014	2015
Inversión	US$696,350	US$726,215	US$782,400
ONG ejecutoras	21	24	21
Programas	27	34	28

Uno de los 17 puntos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas es poner fin al hambre, la seguridad alimentaria, una mejor nutrición y promover la agricultura sostenible.

La erradicación del hambre y la nutrición adecuada de niños, adultos y adultos mayores ha sido la línea de atención más constante de la Fundación Sus Buenos Vecinos. Trabajamos en alianza con comedores a nivel nacional y damos un énfasis especial a la prevención de la desnutrición y recuperación de niños con Nutre Hogar con quienes desde hace más de dos décadas tenemos el programa de la Galleta Nutritiva.

Esta ración diaria de galletas especialmente formuladas suple de proteínas a niños y niñas de las áreas más remotas de la comarca e incluye además crema, micronutrientes, desparasitantes y un control de peso y talla.

También damos apoyo al funcionamiento de los centros de recuperación nutricional de Santiago, Los Santos y Chiriquí y al sub centro de Buenos Aires de Ñurum.

En Darién continuamos apoyando a la Fundación Pro Niños del Darién aportando a la manutención anual de 240 niños y niñas.

Salud

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$705,468	US$791,558	US$1,030,240
ONG ejecutoras	39	44	49
Programas	54	62	59

Promovemos y apoyamos la salud integral para las personas en situación de riesgo social. Una de las áreas en que mayormente destinamos recursos es a los enfermos de cáncer por ser esta una enfermedad de alta incidencia en la población. Destacan las alianzas con:

- FundaCáncer, para el equipamiento del Instituto Oncológico Nacional y programas de prevención. Este año la campaña #YoLucho contra el cáncer, dirigida a concientizar sobre un sano estilo de vida y dar apoyo a los pacientes y sus familiares, tuvo un impacto impresionante en las dos semanas de ejecución.
- 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.

Otras alianzas en salud:

- Fundación Obsequio de vida, con el programa de intervenciones para niños con problemas cardíacos, que ha logrado desde sus inicios impactar a más de 300 niños y niñas con afecciones cardiacas y que en el año 2015 asistió a 11 pacientes.
- Abou Saad Shriners, aportando para la estadía de 13 niños que fueron operados en Estados Unidos.
- Junto a Fundayuda y en alianza con Project Cure, una ONG americana, donamos camas hospitalarias al Hospital Nicolás A. Solano en La Chorrera y equipos e insumos al Hospital Dr. Joaquín Pablo Franco en la ciudad de Las Tablas.
- Asimismo, mantenemos nuestra colaboración con organizaciones dedicadas a atender pacientes VIH positivo, atención a quemados y enfermedades crónicas.

Discapacidad

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$395,850	US$447,335	US$544,199
ONG ejecutoras	22	25	23
Programas	29	37	37

Entre las alianzas de más relevancia tenemos:

- Olimpiadas Especiales de Panamá, con quienes mantenemos una alianza desde su fundación que nos ha permitido a través del voluntariado corporativo de Banco General incorporar más de 600 atletas. En cada provincia que Banco General tiene presencia se ha abierto un capítulo de Olimpiadas al cual apoyamos.
- Industrias de Buena Voluntad, a quienes apoyamos en sus programas de capacitación.
- Distribución de sillas de ruedas con Fundación Pro Integración. Esta alianza con Pro Integración y Wheelchair Foundation nos ha permitido entregar 5,013 sillas de rueda. A partir del 2012 consolidamos otro acuerdo con FUNPROI e integramos un componente de coches especiales para personas con parálisis cerebral. Estos coches hechos a la medida del paciente.
- 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 en Fundación Enséñame a Vivir y Fundación Soy Capaz.

Hogares sustitutos

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$216,000	US$227,552	US$287,200
ONG ejecutoras	12	12	14
Programas	14	16	15

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.

Adultos mayores

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$204,300	US$225,700	US$248,270
ONG ejecutoras	12	12	14
Programas	13	14	18

Nuestro compromiso con los hogares que se dedican a la atención de adultos mayores se mantiene y se ha fortalecido con el programa de visitas que los voluntarios de Banco General realizan para darles momentos de entretención.

Vivienda

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$70,631	US$81,698	US$82,829
ONG ejecutoras	2	2	2
Programas	2	2	2

Entre los programas más destacados se pueden mencionar nuestra alianza con la fundación Techo, con quienes construimos junto a los voluntarios de Banco General 30 casas de emergencia en las comunidades de Huertos del Edén y Castilla de Oro, y además aportamos a la construcción de la casa comunal en Huertos del Edén, en Panamá Oeste y el programa de letrinas y estufas en el área indígena con Fundación Nuestra Señora del Carmen.

Autogestión

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	61,520	US$63,576	US$63,000
ONG ejecutoras	2	2	2
Programas	2	2	2

Entre los programas más destacados se pueden mencionar el de Fundación Pro Artesana Panameña que capacitó a 35 mujeres en las áreas de Ñurum y Cañazas y el programa Aprender Emprendiendo con Casa Esperanza donde 177 jóvenes aprenden sobre emprendurismo y liderazgo.

Filantropía*

INDICADOR	2013	2014	2015
Inversión	US$184,330	US$201,744	US$139,945
ONG ejecutoras	18	37	24
Programas	26	50	32

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

Aunque hacemos donaciones más pequeñas en las áreas de Fortalecimiento de ONG, Medio Ambiente y Calamidad, no podemos dejar de mencionar nuestra participación en estas áreas de atención que siguen siendo importantes para el desarrollo de la comunidad.

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 2015

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

KPMG

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

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONDENSADOS

Junta de Síndicos
Fundación Sus Buenos Vecinos

Los estados financieros condensados que se acompañan, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2015, 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 2015. Nuestra opinión sin salvedades sobre esos estados financieros la emitimos con fecha 19 de enero de 2016.

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 2015 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

19 de enero de 2016
Panamá, República de Panamá

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

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2015

(Cifras en Balboas)

	2015	2014
ACTIVOS		
Depósitos en bancos	7,328,187	5,762,633
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	60,766	207,060
Equipo de oficina, neto de depreciación acumulada	0	425
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
TOTAL DE ACTIVOS	13,998,953	12,580,118
PASIVOS		
Otros pasivos	9,238	11,986
TOTAL DE PASIVOS	9,238	11,986
ACTIVOS NETOS	13,989,715	12,568,132

Véae 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 2015

(Cifras en Balboas)

	2015	2014
INGRESOS		
Donaciones recibidas	6,139,445	4,766,680
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	145,362	149,870
Dividendos recibidos	435,000	390,000
TOTAL DE INGRESOS	6,719,807	5,306,550
GASTOS		
Donaciones otorgadas	5,093,359	4,501,222
Honorarios profesionales	55,200	19,800
Otros gastos	149,665	72,565
TOTAL DE GASTOS	5,298,224	4,593,587
EXCESO DE INGRESOS SOBRE GASTOS	1,421,583	712,963

Véae 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 de los derechos humanos.

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

En el **Código de Ética y Conducta** de Banco General, publicado en nuestro sitio web www.bgeneral.com, nos comprometemos a llevar a cabo nuestro negocio en concordancia con el espíritu y la intención de la Declaración Universal de Derechos Humanos. En todas nuestras políticas organizacionales se toma en cuenta la Declaración, prestando especial atención a temas de igualdad de oportunidad, la no tolerancia a la discriminación de ningún tipo, la promoción de valores éticos y de ofrecer bienestar y calidad de vida a nuestros colaboradores. Adicional, a través de controles y procesos relacionados a la banca, nos aseguramos de no ser cómplices en abusos a estos derechos.

Los Derechos Humanos también son parte importante de nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social, que cuenta con 10 objetivos (detallados en la sección **Gobernanza**).

IMPLEMENTACIÓN

Para el 2015 podemos resaltar el crecimiento y fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (sección Medio Ambiente), que nos permite evaluar proyectos que podrían tener algún riesgo social para la empresa, en ocasiones relacionados a los derechos humanos.

Este año seguimos trabajando también en nuestro programa de inclusión laboral para personas con discapacidad y en un plan gradual de adecuación de nuestras instalaciones para personas con discapacidad física. También apoyamos y colaboramos con la Cinta Roja Empresarial, para promover el respeto a los derechos y la no discriminación de personas que son VIH positivo.

A través de la Fundación Sus Buenos Vecinos también apoyamos a diversas ONG que trabajan en pro de los derechos humanos como Casa Esperanza que lucha contra el trabajo infantil, Probidsida y Aids for aids que lucha por los derechos de las personas VIH positivo, entre muchas otras.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2015 se ven los avances y nuestros resultados en el tema de derechos humanos.

Indicadores relevantes del GRI: HR1, HR2, HR3, HR4, HR6, HR7, HR9, HR10, HR11, 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

En nuestro **Código de Ética y Conducta**, publicado en nuestro sitio web **www.bgeneral.com**, se detallan claramente los principios y valores que rigen nuestra relación con la fuerza laboral. Nuestros colaboradores y el trato de la organización con ellos en base a la integridad y transparencia, son una de las bases de nuestra cultura corporativa.

Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan 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

En la sección Nuestra Gente se explica cómo se han implementado las políticas y principios que guían nuestra relación con el personal a través de diferentes procesos, programas, proyectos e iniciativas puntuales.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

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

Indicadores relevantes del GRI: G4-11, 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 uso responsable de los recursos naturales y el desarrollo sostenible está detallado en nuestro Código de Ética y Conducta. Por tal motivo, el Sistema de Riesgo Ambiental y Social ya es parte de nuestro negocio.

En nuestro plan estratégico tenemos varias iniciativas destinadas a mejorar nuestros indicadores de consumo interno para ser más responsables con el ambiente.

IMPLEMENTACIÓN

Para el 2015 podemos resaltar la inauguración de dos sucursales más certificadas LEED®, el mejoramiento de nuestro proceso de reciclaje al contratar una nuevo proveedor y nuestro compromiso permanente con la educación ambiental dentro de la organización.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

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

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

Principios 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

En Banco General contamos con estrictas políticas anti-corrupción plasmadas claramente en nuestro Código de Ética y Conducta. De igual manera contamos con estrictos sistemas de control de procesos a través de nuestra área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa que nos ayudan a trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas.

Uno de nuestros objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Responsabilidad Social 2014-2016 se refiere puntualmente a “Reforzar los sistemas de gestión ética y anti-corrupción para preservar una imagen corporativa intachable y reducir riesgos”. Bajo ese objetivo tenemos cinco iniciativas que se han realizado con éxito durante 2015.

IMPLEMENTACIÓN

Para el 2015 podemos destacar que el 99% del personal recibió un refrescamiento del contenido del Código de Ética y Conducta y todo el personal nuevo recibió una capacitación sobre el mismo. Además, en conversatorios con 28 proveedores reforzamos algunos de estos temas con ellos.

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**

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. 37
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 37
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 37
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la organización, pág. 6	✓ pág. 37
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. 37
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización, pág. 7	✓ pág. 37
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la organización, pág. 7	✓ pág. 37
G4-9	Dimensiones de la organización.	Perfil de la organización, pág. 7	✓ pág. 37
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra gente, pág. 12	✓ pág. 37
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Comunicación de Progreso, pág. 32, Principios de estándares laborales	✓ pág. 37
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Prácticas justas de operación, pág. 17	✓ pág. 37
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización.	No hubo cambios significativos	✓ pág. 37
G4-14	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Gobernanza, pág. 8, Entidades reguladoras	✓ pág. 37
G4-15	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la organización, pág. 7	✓ pág. 37
G4-16	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la organización, pág. 7	✓ pág. 37
PARAMETROS DEL REPORTE			
G4-17	Empresas incluidas en los estados financieros consolidades de la organización.	Estados Financieros Consolidados, página 7, **www.bgeneral.com**	✓ pág. 37
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos.	Gobernanza, pág. 11	✓ pág. 37
G4-19	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe.	Gobernanza, pág. 11	✓ pág. 37
G4-20	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto dentro de la organización.	Gobernanza, pág. 11. 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. 37
G4-21	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto fuera de la organización.	Gobernanza, pág. 11. 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. 37
G4-22	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hubo cambios significativos	✓ pág. 37
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. 37
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(STAKEHOLDER ENGAGEMENT)*			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 37
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza, pág. 9. También info. disponible en www.bgeneral.com, sección de Responsabilidad Social	✓ pág. 37
G4-26	Manera de stakeholder engagement, incluyendo frecuencia por tipo y grupo de stakeholder.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 37
G4-27	Temas clave y preocupaciones que han surgido de este engagement y cómo hemos respondido.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 37
PERFIL DEL REPORTE			
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 37
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 37
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 37
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe, pág. 4	✓ pág. 37
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice, pág. 2	✓ pág. 37
G4-33	Verificación externa	Página 37	✓ pág. 37
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. 9, Manual de Gobierno Corporativo, www.bgeneral.com	✓ pág. 37
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	www.bgeneral.com, sección de Información Corporativa	✓ pág. 37

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. 7	✓ pág. 37
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
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. 37
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas de gobiernos.	✓ pág. 37
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. 12	✓ pág. 37
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. 37
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. 21 y 22; Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 25-29	✓ pág. 37
EC8	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Comunidad, pág. 21 y 22; Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 25-29	✓ pág. 37
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN			
EC9	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas justas de operación, pág. 17	✓ pág. 37
AMBIENTAL			

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio ambiente, pág. 20	✓ pág. 37
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizaron materiales reciclados	✓ pág. 37
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EN5	Intensidad de la energía	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EN6	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
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. 19	✓ pág. 37
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
EN19	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio ambiente, pág. 19	✓ pág. 37
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. 19 y 20.	✓ pág. 37
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. 37
GENERAL			
EN33	Efectos ambientales negativos actuales 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. 9	✓ pág. 37
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. 12	✓ pág. 37
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.	No hay empleados que trabajen media jornada	✓ pág. 37
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.	✓ pág. 37
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. 37
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente, pág. 14	✓ pág. 37
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. 14	✓ pág. 37
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente, pág. 13	✓ pág. 37
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. 12	✓ pág. 37
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA TEMAS LABORALES			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales.	Prácticas justas de operación, pág. 17	✓ pág. 37
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. 37
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. 37

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. 10, sección Gestión de Cumplimiento y Seguridad.	✓ pág. 37
	NO DISCRIMINACIÓN		
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados.	✓ pág. 37
	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. 37
	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. 17; Medio Ambiente, pág. 18	✓ pág. 37
	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. 17; Medio Ambiente, pág. 18	✓ pág. 37
	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. 10	✓ pág. 37
	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.19. El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social considera aspectos de derechos humanos en sus evaluaciones.	✓ pág. 37
	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. 37
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. 37
	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. 37
	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. 21 y 22; y Fundación Sus Buenos Vecinos, pág. 25-29	✓ pág. 37
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 financiamentos no tengan impactos negativos	✓ pág. 37
	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. 37
SO4	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza, pág. 9	✓ pág. 37
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. 37
	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. 37
	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. 37
	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. 15	✓ pág. 37
	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.	Prácticas justas de operación, pág. 17	✓ pág. 37
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. 17	✓ pág. 37
	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. 37
	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. 37
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. 37
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Relación con los clientes, pág. 15	✓ pág. 37
	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 marketing, además cumplimos al 100% con la normativa en los países en que operamos.	✓ pág. 37
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo incidentes.	✓ pág. 37
	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. 37
	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. 37

CARTA DE CERTIFICACIÓN EXTERNA

KPMG

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

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

Carta de Verificación

A los lectores de este Informe:

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 2015 (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 Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones 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 Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones 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 2015.

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.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas 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:

- 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 Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones 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 2015, 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, El Salvador y Perú.

Nuestro equipo multidisciplinario ha incluido especialistas en temas relacionados con el desempeño social, ambiental y económico de Banco General.

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 2015 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 Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Este informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

- Definir una estrategia para contar con información en tiempo real con el esfuerzo de los dueños de la información que se genera en las diversas áreas/oficinas del Banco, con el objetivo de crear proceso de consolidación de la información más eficiente y efectivo.
- Reforzar en las diversas áreas/oficinas del Banco el uso, relación y valor del Informe antes, durante y después de su generación para potenciarlo como una herramienta de gestión y reporte integral del desempeño económico, ambiental y social del Banco.
- Establecer una mecánica de comunicación ejecutiva para sus grupos de interés sobre el desempeño de la estrategia de sostenibilidad del Banco, de manera que estos conozcan las metas establecidas, con base a los temas materiales definidos por el Banco, y el desempeño y/o cumplimiento de las metas.

Atentamente,

KPMG

30 de marzo de 2016
Panamá, República de Panamá

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

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015

EDICIÓN
Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial

DISEÑO
Kiosco Creativo

FECHA DE EDICIÓN
Marzo, 2016

Este informe es divulgado en el sitio web de Banco General: 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, 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 egin@bgeneral.com
Apartado/P.O. Box 0816-00843, Panamá, República de Panamá