

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
Banco General

2016



APORTANDO al futuro





03

MENSAJE DEL PRESIDENTE

04

SOBRE ESTE INFORME

05

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

07

EJES DE ACCIÓN  
Gobernanza 08  
Nuestra gente 11  
Relación con los clientes 14  
Prácticas justas de operación 16  
Medio Ambiente 17  
Desarrollo de la comunidad 20

25

COMUNICACIÓN DE PROGRESO,  
PACTO GLOBAL DE LAS  
NACIONES UNIDAS

27

ÍNDICE DE CONTENIDO DEL  
GLOBAL REPORTING INITIATIVE

30

CARTA DE CERTIFICACIÓN  
EXTERNA



## MENSAJE DEL PRESIDENTE G4-1



Una cultura  
corporativa  
basada en  
**valores.**

Hace ya varios años Banco General definió su Visión de Responsabilidad Social: “Ser empresa líder en responsabilidad social e impulsora de una práctica permanente de altos estándares éticos y de principios de sostenibilidad, como criterios fundamentales en nuestra forma de hacer negocios y de tomar decisiones”.

A través de los años nos hemos mantenido fieles a esta Visión, asegurando una cultura corporativa basada en valores, una administración íntegra y transparente, un trato justo y equitativo a nuestros colaboradores, un servicio de excelencia a nuestros clientes y por supuesto, un compromiso permanente y profundo con nuestra comunidad. Para nosotros ser una empresa socialmente responsable es preguntarse en cada decisión tomada, ¿esto a quién afecta?; ¿cómo estamos siendo responsables con este grupo de personas?; todo esto nos ha permitido ser una organización que inspira confianza en todos nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con la comunidad sigue siendo una prioridad. En noviembre de este año, la Fundación Sus Buenos Vecinos cumplió 20 años de haberse creado y nos llena de orgullo decir que se ha mantenido trabajando arduamente por los más necesitados. Ya son más de \$40 millones los que hemos invertido para aliviar problemas sociales básicos y hoy día tenemos un enfoque especial en la educación, ya que sabemos que es la única herramienta para romper el círculo de la pobreza.

Nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción, sigue siendo fuerte con un 70% de participación activa de los voluntarios. Pero no es solo cuántos apoyan, sino el compromiso real que vemos en ellos, algo que no se puede cuantificar en números pero que vemos todos los días a través de historias, anécdotas y vidas impactadas. Adicionalmente, seguimos trabajando desde diferentes frentes para ser responsables con el medio ambiente y los grupos más vulnerables de la sociedad.

Este año terminó nuestro Plan Estratégico, que nos permitió mantener un enfoque y con el que hemos aprendido. En 2017, planeamos realizar un ejercicio para darle continuidad y refrescar este plan. De igual forma, seguimos comprometidos con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que firmamos en 2001, y que nos dan la guía para seguir trabajando en responsabilidad social. Esperamos lograr todas nuestras metas futuras y continuar trabajando en nuestra Visión que se mantiene firme y vigente.

**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 2016 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).

Nos basamos en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



## Alcance del Informe

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en el 2015.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2016 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](http://www.bgeneral.com).



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



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3

## BANCO GENERAL, S.A. Y SUBSIDIARIAS

### 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.

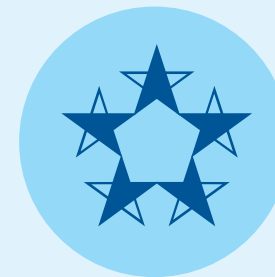
**Fondos de Pensiones y Cesantías:** Fondos de Jubilación Privada, Club de Ahorro Futurín, MultiFondos, Fondo de Cesantía, Plan Contributivo.



### Nuevos productos y servicios en 2016 G4-12,23

Abrimos  
dos nuevas  
sucursales

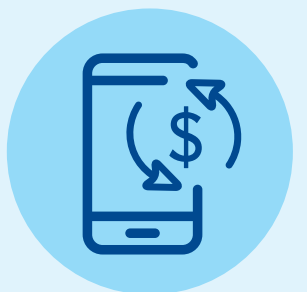
en Panamá: Brisas del Golf Arraiján  
y Azuero Terminal Plaza.



Se introdujo el

Entrust OTP token

como medio de autenticación dinámico  
para Banca en Línea y Banca Móvil.



Lanzamos la tarjetas de crédito  
**Connect Miles**,  
que permite acumular millas con el  
programa de lealtad de Copa Airlines.

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3

## 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

Banco General Costa Rica, 11 sucursales

## Oficinas de Representación

G4-6

México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú



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

## 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 (61%) y 490 accionistas registrados (39%). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

## 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	2015	2016
Número total de empleados	4,326	4,495
Número total de clientes	827,102	878,397
Utilidad neta	US\$328,666,243	US\$365,388,055
Total de activos	US\$14,809,367,464	US\$16,415,823,501
Patrimonio	US\$1,621,068,498	US\$1,832,185,842
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	10.95%	11.16%
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. G4-15

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes y Raíces
- Cámara Americana de Comercio de Panamá (PanAmcham)
- Cámara Panameña de la Construcción
- Consejo Nacional de Promotores de Vivienda

## Desempeño económico

EC-1

INDICADOR	2016
Valor económico directo creado	US\$922,823,501
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$922,823,501
Valor económico distribuido	US\$773,146,215
Costos de operación	US\$92,763,830
Salarios y beneficios para colaboradores	US\$157,090,553
Pagos a proveedores de capital	US\$464,789,592
Pagos a gobiernos (por país)	-
Panamá	US\$53,242,227
Costa Rica	US\$218,778
Inversión en la comunidad	US\$5,041,235
Valor económico retenido	US\$149,677,286
Dividendos pagados	US\$210,963,500
Impuestos Diferidos	(US\$4,747,269)
Utilidad neta	US\$365,388,055





# EJES DE ACCIÓN





# GOBERNANZA

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-34, G4-56

Entendemos la importancia de los sistemas de gobernanza, tanto formales e informales y el rol que juega el liderazgo para fortalecer estos procesos. En Banco General, la forma de tomar decisiones está enmarcada en una cultura corporativa basada en valores claramente definidos, en nuestra Visión, Misión, y [Código de Ética y Conducta](#). Además, nuestro [Manual de Gobierno Corporativo](#), disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), explica cómo están estructurados estos procesos formales.

En el contexto de la responsabilidad social, nuestra gestión es liderada por el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial conformado por colaboradores de áreas clave de la organización, incluyendo el Presidente de Banco General.

## Relaciones con los grupos de interés G-24-27

Hacemos el esfuerzo por tener una comunicación abierta con nuestros grupos de interés y conocer sus expectativas. Nuestros grupos de interés son los siguientes:



Grupo de interés	Método de comunicación	Frecuencia	Descripción
Accionistas	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 de la Junta Directiva	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de clima organizacional	Tri-anual	La última encuesta (anónima) se realizó en el año 2014.
	Línea Segura	Permanente	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.
	Atención a clientes por el chat	Permanente	Los clientes pueden "chatear" con ejecutivos de Atención a Clientes a través de web <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> .
Proveedores	Conversatorios	Cuatrimestral	En 2016 se realizó un conversatorio donde asistieron más de 20 proveedores.
	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible siempre para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	El equipo de la Fundación Sus Buenos Vecinos y un oficial de enlace visita los proyectos de diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes.
	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.



ACTUALIZAMOS  
DEBIDAMENTE NUESTRO  
**MANUAL DE GOBIERNO  
CORPORATIVO**  
DISPONIBLE EN  
[WWW.BGENERAL.COM](http://WWW.BGENERAL.COM)



## 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 hace tres años.

En 2016 culminamos este plan desarrollado en el cual alcanzamos el 70% de las metas propuestas. Este plan nos ayudó a enfocarnos y nos enseñó qué fortalezas y debilidades tenemos en el proceso. En el 2017 estaremos trabajando con el equipo de planeación estratégica de Banco General para analizar qué funcionó, qué podemos mejorar y qué queremos alcanzar en los próximos años.

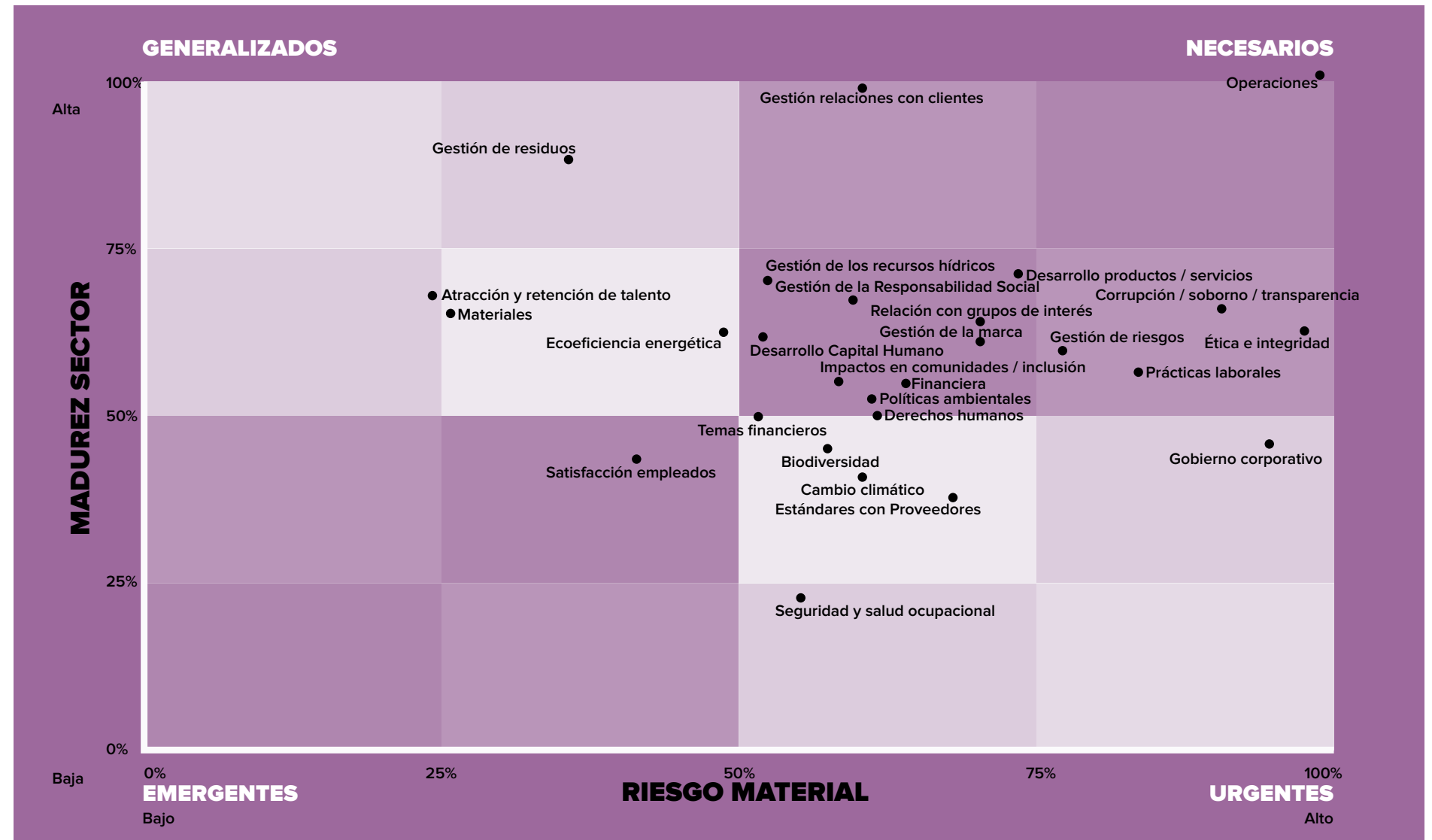
**El plan contaba con diez objetivos estratégicos, todos relacionados a los temas materiales y son los siguientes:**

- 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.

**Algunos logros del plan que podemos mencionar:**



**Creamos y publicamos**  
una sección de Responsabilidad Social en nuestro sitio web.



En tres años, atendimos a  
**75 proveedores**  
importantes del banco capacitándolos  
en temas básicos de RSE, recordándoles  
nuestras políticas de gestión ética y  
escuchando sus inquietudes.

Hemos capacitado más de  
**2,000 personas**  
en el programa de educación financiera.



Durante los tres años,  
**más del 80% del personal**  
reforzó su conocimiento del Código de Ética anualmente a través  
de una capacitación en línea.

Hemos logrado mantener una  
**participación por  
encima del 70%**  
en el programa de voluntariado corporativo  
a pesar del crecimiento del banco.



### Gobierno Corporativo G4-34

En nuestro [Manual de Gobierno de Corporativo](#), disponible en [www.bgeneral.com](#), se detalla todo lo relacionado a nuestra gestión en este tema. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización.

### Gestión de Cumplimiento y Seguridad

SO-4 HR-2,7 y G4-14

En Banco General cumplimos y actuamos de acuerdo a las leyes y normas aplicables, tanto a nivel nacional como internacional. Nuestro área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo 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 2105 “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 N°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 [www.bgeneral.com](#).

### 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, sección Medio Ambiente.

### Continuidad de Negocios

En el 2016, el área de Continuidad de Negocios siguió desarrollando procesos, capacitando colaboradores y ejecutando pruebas, para fortalecer la preparación de la organización para hacer frente a incidentes. Este año fue un año importante al incorporar al Programa de CN a las Subsidiarias Vale General, Profuturo y la Entidad Registrador y Pagadora (ERP) del SIACAP.

Nuestro área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo garantizar que todas las operaciones del banco y subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias.

Rubros	Cifras	Detalle
Áreas con planes de Continuidad de Negocios	26	Incluye los planes de Continuidad de Negocios de Banco General + Tecnología + Subsidiarias (ver planes publicados en MRE, sitio de CN y TI (DRP))
Número de procesos y subprocesos documentados	83	Son los procedimientos documentados incluidos en los planes de cada una de las áreas + Procedimientos de Emergencia y Evacuación, Procedimiento de Montaje, Procedimiento para el Manejo de Crisis y la Norma para el manejo de los roles. (Todos publicados en MRE, sitio de CN).
Porcentaje de procesos y subprocesos documentados	70%	Porcentaje obtenido de los 83 procedimientos documentados / 119 procedimientos base, incluyendo el Procedimiento de Manejo de Crisis y el Procedimiento de Seguridad.
Número de procesos y subprocesos documentados y probados	61	Representa los procesos y subprocesos documentos que han sido probados.
Porcentaje de procesos documentados y probados	51%	El porcentaje de procesos y subprocesos aumentó respecto al 2015 dado que la base que representa el universo de procesos aumentó de 109 a 119 al contemplar al mismo proceso repetido en diferentes áreas.
Número de capacitaciones presenciales en planes de contingencia	29	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente.
Colaboradores capacitados en forma presencial en temas de CN	460	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente.
Colaboradores capacitados por e-learning	9203	El total incluye colaboradores activos y de baja durante el 2016 y fueron los talleres de Riesgo Operativo y ¿Qué hacer en caso de emergencia? Prevención y Normas de Seguridad.





# NUESTRA GENTE

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

En Banco General nos esforzamos por mantener un ambiente laboral de respeto, positivismo y oportunidades. Procuramos brindar a los colaboradores la oportunidad de tener una vida balanceada entre trabajo y recreación, oportunidades de crecimiento laboral y capacitación, así como una cultura corporativa basada en valores.



## Composición de la fuerza laboral

INDICADOR		2014	2015	2016
Total de colaboradores		4,117	4,326	4,495
Mujeres		69%	69%	69%
Hombres		31%	31%	31%
Colaboradores por tipo de contrato	Indefinido	4,078	4,273	4,457
	Temporal	39	53	38
Colaboradores por región	PANAMÁ	3,951	4,144	4,301
	Mujeres	69%	70%	69%
	Hombres	31%	30%	31%
	COSTA RICA	140	157	168
	Mujeres	54%	59%	61%
	Hombres	46%	41%	39%
	REGIÓN (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	26	25	26
	Mujeres	50%	52%	50%
	Hombres	50%	48%	50%
	EJECUTIVOS	100	101	102
Colaboradores por cargo*	Mujeres	49%	48%	49%
	Hombres	51%	52%	51%
	GERENCIALES	302	323	337
	Mujeres	75%	75%	74%
	Hombres	25%	25%	26%
	MANDOS MEDIOS	706	767	846
	Mujeres	68%	69%	66%
	Hombres	32%	31%	34%
	ESPECIALISTAS	463	510	543
	Mujeres	71%	72%	73%
	Hombres	29%	28%	27%
	ADMINISTRATIVOS	2,546	2,625	2,667
	Mujeres	68%	69%	69%
	Hombres	32%	31%	31%



49%

DE LOS PUESTOS  
EJECUTIVOS SON  
OCUPADOS  
POR MUJERES

69%

DE LA FUERZA  
LABORAL  
ES MUJER

## Indicadores de contrataciones y rotación

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

INDICADOR		2014	2015	2016
Total de nuevas contrataciones*		601	576	591
Por género	Mujeres	67%	66%	63%
	Hombres	33%	34%	37%
Por edad	18-30 años	484	445	467
	30-50 años	115	128	121
	51 años o más	2	3	3
Por región	Panamá	553	535	549
	Costa Rica	44	37	37
	Región	4	4	5

\*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		2014	2015	2016
Índice de rotación		8.71%	8.65%	8.44%
Por género	Mujeres	8.70%	7.45%	8.28%
	Hombres	10.63%	12.04%	8.77%
Por edad	18-30 años	15.80%	15.61%	15.93%
	30-50 años	6.52%	5.98%	4.79%
	51 años o más	4.15%	3.45%	4.35%
Por región	Panamá	9.11%	8.63%	8.13%
	Costa Rica	15.87%	13.31%	15.17%
	Región	0%	20.48%	15.69%

Somos 4,495  
colaboradores



## 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		2014	2015	2016
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	US\$550	US\$550	US\$625
	Salario mínimo pagado en Panamá***	US\$548	US\$548	US\$595
% pagado por encima del salario mínimo legal		0.4%	0.4%	5.0%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	US\$6,631	US\$6,811	US\$6,925
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	US\$4,715	US\$4,888	US\$5,000
Variación mensual		40.64%	39.34%	38.50%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	US\$1,971	US\$2,032	US\$2,062
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	US\$1,790	US\$1,843	US\$1,880
Variación mensual		10.11%	10.23%	9.64%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos administrativos	US\$885	US\$915	US\$936
	Salario mensual promedio femenino – Cargos administrativos	US\$851	US\$873	US\$892
Variación mensual		4.00%	4.78%	4.94%

\* Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 96% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí.  
\*\* Aplica para todo el personal indefinido de Banco General Panamá, BG Valores, General de Seguros y Vale General.  
\*\*\* El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas semanales (información del Decreto Ejecutivo N°293 del 22 de diciembre de 2015, aplica a partir del 1 de enero del 2016).

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



### Salud, bienestar y calidad de vida

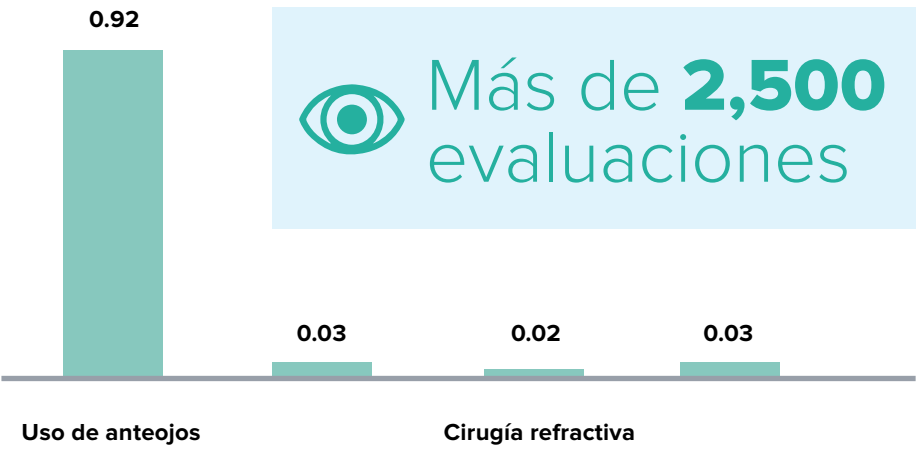
La salud y el bienestar de nuestros colaboradores, son fundamentales para su calidad de vida, motivación y desempeño; por lo que trabajamos especialmente en la prevención y la educación en salud, bajo un plan anual.

En el 2016 se continuó con el Programa de Cuidado de la Salud y se realizaron visitas de promoción y prevención de la salud para todos los colaboradores de los distintos departamentos y sucursales a nivel nacional.

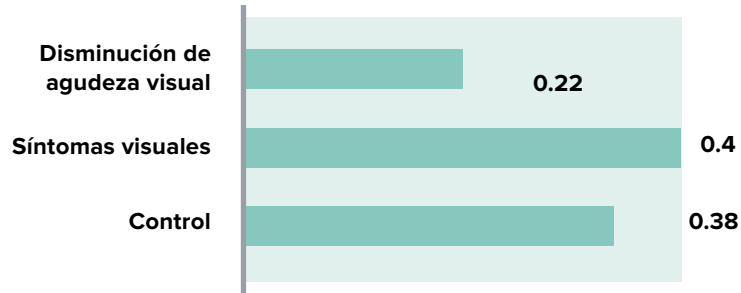
### Exámenes de visión

Desde el mes de abril hasta septiembre, se realizaron evaluaciones individuales a dos mil quinientos once (2,511) colaboradores. Este año, las mismas consistieron en promover la salud visual e identificar a través del tamizaje visual alteraciones que puedan provocar una pérdida de visión.

GRÁFICA 1. ALTERACIONES OCULARES



GRÁFICA 2. SEMIOLOGÍA



En la **gráfica N°1**, se observa que un 92% reportó el uso de anteojos o lentes de contacto de uso permanente u ocasional. Seguido, un 3% refirió haberse realizado cirugía de catarata y un 2%, se realizó cirugía refractiva por ametropías elevadas y evitar el uso de anteojos. Y un 3%, mencionó otro tipo de alteraciones como queratocono, ambliopía, nistagmus, toxoplasmosis, entre otras.

En la **gráfica N°2**, se observan los síntomas o molestias visuales que presentaron los trabajadores al momento de realizar las consulta, un 40%, que refería síntomas visuales como cansancio visual, sensibilidad a la luz, astenopia, ardor, sequedad ocular, entre otros.

Un 38% negó síntomas y refería consulta por control y un 22%, emitió comentarios sobre visión borrosa o nublada en alguna distancia, sea visión lejana, visión próxima o intermedia.



### Muévete por tu salud

Más de cien (100) colaboradores entrenaron todos los jueves, desde enero hasta abril, con el objetivo de fortalecer la masa muscular, mejorar el sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas, obtener pérdida de grasa o mantenimiento corporal. Los ejercicios fueron diversos (zumba, tae bo, funcionales y aeróbicos).

### Otras Actividades

Continuamos educando a todo nuestro personal en temas de salud física y emocional, con la publicación de 36 cápsulas de salud en la red y en la revista interna. Este año también se realizaron actividades que impactan el Bienestar Personal, orientadas a la salud psicosocial:

- Temas de Padres a Hijos – Sexualidad Preventiva y Responsable, hablándola desde la casa.
- Arte terapia – La creatividad como recurso de auto cuidado.
  - Mandalas
  - Animales Totémicos

También se realizaron las tradicionales ligas deportivas y se agregaron nuevas participaciones, donde además de promover la salud física, se comparte tiempo en familia y con los compañeros del banco, departiendo fuera de horas de oficina.

INDICADOR		2014	2015	2016
Ligas internas (bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	900	1,061	921
	Inversión	US\$30,764.32	US\$26,508.42	US\$27,925.89
Ligas interbancarias y externas	Participaciones	135	149	154
	Inversión	US\$13,435.00	US\$10,866.00	US\$17,820.75
Ligas infantiles para hijos de colaboradores	Participaciones	101	100	100
	Inversión	US\$3,650.00	US\$3,716.57	US\$3,467.24
Corriendo con Banco General	Participaciones	93	88	288
	Inversión	US\$7,054.26	US\$7,484.00	US\$8,219.60

921 colaboradores participaron en ligas y otras actividades deportivas gratuitas.





### Motivación y reconocimientos

A través de un agasajo anual reconocemos la lealtad de los colaboradores que han permanecido en la organización por más de 10 años.

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$100,856.94	US\$117,877.88	US\$138,311.60
10 años	102	141	170
15 años	130	63	59
20 años	41	50	42
25 años	5	66	75
30 años	19	33	49
35 años	3	6	12
40 años	2	-	1
50 años	1	-	-
Total de colaboradores agasajados	303	359	408



75 colaboradores tienen 25 años trabajando en Banco General.

### Evaluación del desempeño

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores para darles la justa retroalimentación y ayudarlos a crecer profesionalmente. El proceso de evaluación inicia a fin de año y se extiende hasta inicios del siguiente año, en el 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 que participan en el proceso	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%

El periodo de evaluaciones correspondiente al 2016, se estará realizando entre los meses de enero y marzo de 2017; los resultados se presentarán en el próximo Informe de Responsabilidad Social.

### Programa de Subsidio Alimenticio

En el 2016, continuamos con el Programa de Subsidio Alimenticio, beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en Panamá. Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

INDICADOR	2014	2015	2016
Total de colaboradores beneficiados	2,794	2,894	3,013
Inversión anual	US\$3,515,610.00	US\$3,642,008.75	US\$3,776,251

\* Cifras correspondientes a BG & Subsidiarias de Panamá

\$100 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares.

### Formación y Desarrollo

La Universidad Corporativa Banco General (UCBG), es el brazo que diseña y ejecuta los planes de desarrollo profesional de todos los colaboradores y que son la base fundamental para mantenernos actualizados de los diferentes temas, tanto profesionales como personales que apoyan nuestra formación como personas.

Con 8 años de funcionamiento la UCBG ha venido evolucionando a través del tiempo, de forma no solo de atender las necesidades de desarrollo profesional con programas y talleres desarrollados en módulos con una variada oferta, sino también introduciendo nuevas metodologías y tecnologías que nos permiten atender una demanda cada vez mayor de sus ofertas académicas.

Para el 2017 la estructura de la oferta académica que presentamos ha evolucionado nuevamente agrupando los programas en cinco (5) diferentes escuelas:

- Escuela de Liderazgo
- Escuela de Desarrollo Profesional
- Escuela de Desarrollo Personal
- Escuela de Servicio al cliente y ventas
- Escuela de Cultura Organizacional

Igualmente la UCBG continúa realizando alianzas con proveedores externos, con miras a asegurar una alta calidad en los estándares de conocimiento y capacidad por parte de nuestros aliados estratégicos externos.



INDICADOR		2014	2015	2016
Total de colaboradores capacitados		4,455	4,692	4,920
Total de horas hombre de capacitación		204,585.46	245,088.36	202,911.42
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		45.55	52.14	41.14
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	46.51	33.34	44.59
	Cargos mandos medios	43.29	46.05	35.09
	Cargos especialistas y administrativos	46.20	55.29	42.16
	Masculino	46.20	63.04	41.47
	Femenino	45.51	47.14	40.59
Inversión total en capacitación interna		US\$768,097.94	US\$778,917.77	US\$697970.54
Inversión total en capacitación externa		US\$416,325.98	US\$523,851.80	US\$ 632395.81
Total de inversión en capacitación		US\$1,184,423.92	US\$1,302,769.57	US\$1,330,366.35





# RELACIÓN CON LOS CLIENTES PR-5

Sabemos que tenemos una responsabilidad con nuestros más de 878,00\* clientes que depositan su confianza en nosotros. Nos esforzamos por brindarles la mejor infraestructura de productos y servicios, un servicio de excelencia siempre y darles información útil y transparente para que usen el crédito a su favor. Como lo exige la regulación bancaria, toda la información pertinente, incluyendo tasas, cargos y comisiones vigentes de los productos, están publicadas en nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

\*Al 31 de diciembre de 2016

## Servimos con orgullo y pasión ¡siempre!

Un componente clave de nuestra cultura organizacional es el énfasis que ponemos en la calidad del servicio que brindamos. Nuestros colaboradores reciben capacitación constante y motivación para mantener un servicio de excelencia. Además monitoreamos constantemente el servicio.

En 2016 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, entre otros. Estos estudios son realizados por proveedores externos especializados.

BANCO GENERAL  
RECIBIÓ UNA  
CALIFICACIÓN DE  
**4.6**  
(DE UN RANGO  
DE 1 A 5)

INDICADOR	2014	2015	2016
Experiencia general en Banco General	4.5	4.6	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. Además, esta área promueve reconocimientos a colaboradores, la promoción de nuevas ideas y una constante capacitación enfocados en fortalecer el servicio que ofrecemos.



**96%**  
DE LOS RECLAMOS  
FUERON PROCESADOS  
DENTRO DE LOS  
ACUERDOS DE  
SERVICIO DISPUESTOS.

## Manejo de solicitudes y reclamos

Las solicitudes y reclamos en Banco General se manejan bajo un proceso definido y con métricas establecidas a lo largo de la organización. En 2016 recibimos 315,279 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 13% con respecto al año anterior, con un crecimiento de clientes de 6% durante el 2016. 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 97% 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, 31 fueron elevados a entidades reguladoras en 2016. Se interpusieron 17 en la Superintendencia de Bancos y 14 en la ACODECO.

En 2016 no se pagaron multas por quejas elevadas a las entidades reguladoras.

## Programa de Educación Financiera

Una de nuestras responsabilidades primordiales es continuar educando a la sociedad sobre el uso responsable del crédito. Aunque iniciamos un programa de educación financiera formal en 2011, no fue hasta el año pasado que ampliamos el mismo para impactar a más personas. En nuestro segundo año del programa logramos dar una charla o capacitación a 2,196 personas entre jóvenes y adultos.

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 de educación media, en una serie de cinco módulos – uno por mes – donde aprendieron diferentes conceptos como la importancia del ahorro, el manejo del presupuesto y lo básico de cómo funciona el crédito.

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.







### Programa en alianza con la Asociación Bancaria

En el 2016 expandimos nuestro alcance a escuelas en el interior, contando con el apoyo de voluntarios de las sucursales cercanas a las escuelas. En total visitamos a las siguientes escuelas:

- Instituto Justo Arosemena
- Instituto Técnico Don Bosco
- IPT Veraguas
- IPT Concepción
- Secundaria de Aserrio

INDICADOR	2014	2015	2016
Colegios participantes	2	2	5
Estudiantes participantes	378	378	1,111
Voluntarios participantes	25	20	35

### Programa de Banco General

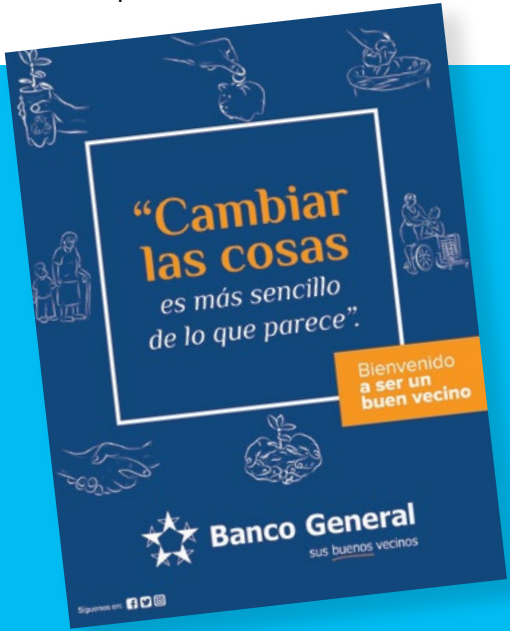
INDICADOR	2016
Personas participantes	322
Organizaciones participantes	13
Voluntarios participantes	12



### Comunicación y Mercadeo Responsable

En Banco General contamos con una política de mercadeo responsable, plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta. En este 2016 podemos destacar el desarrollo y ejecución de la campaña **Bienvenido a ser un buen vecino**, la cual incluyó diversas comunicaciones positivas y promotoras de valores en nuestros colaboradores, los clientes y la comunidad.

Adicional, en una alianza con el Sr. Tony Fergo revivimos el famoso jingle “Panamá tiene 9 provincias” ahora que son 10, junto con el coro de niños de los colegios Brader y La Salle. La canción tuvo una buena aceptación con el público y nos sentimos muy orgullosos de realizar este proyecto para el mes de la patria, celebrando el orgullo de ser un banco panameño.



Lanzamos  
**2 campañas**  
promotoras de  
valores y  
positivismo.







# PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

EC-9, LA-14, HR-5, 6, 10 SO-0,10, 64-12



Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética del Banco en sus transacciones con otras organizaciones como proveedores, entidades reguladoras, el Estado y la competencia.

En ese sentido, en el 2016 trabajamos arduamente en nuestro esfuerzo por profundizar la política “Conozca a su proveedor” en la que estamos estrechando nuestras relaciones con ellos.

En la práctica esta política conlleva solicitar información más detallada a cada proveedor para hacer la debida diligencia en cuanto a sus dignatarios, actividades que realizan, referencias comerciales, entre otros. Con ello se busca confirmar la existencia legal de la empresa o persona natural, verificando además que cuenta con una buena reputación y su operación se enmarca dentro de los principios éticos y morales que regulan la operación del banco.

En el 2016 se crearon 373 nuevos proveedores que pasaron por este proceso y 117 de los existentes también.

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

INDICADOR	2014	2015	2016
Cantidad de proveedores	1,577	1,568	1,522
Total desembolsado a proveedores locales	US\$106,432,962	US\$127,543,400	US\$160,208,801.62
Total desembolsado a proveedores extranjeros	US\$18,594,769	US\$19,727,890.37	US\$17,815,054.16
Total desembolsado en pago a proveedores	US\$125,027,732	US\$147,271,290	US\$178,023,855.78

En el tema anti corrupción, como en años anteriores en el 2016 realizamos una capacitación en línea para nuestros colaboradores sobre nuestro Código de Ética y Conducta, con casos que podrían suceder en el Banco.

Además, seguimos ofreciendo la opción de línea segura, una línea telefónica anónima para denunciar faltas a dicho Código.



**90%** del personal recibió una capacitación en línea refrescando temas de nuestro Código de Ética y Conducta.

**100%** del personal de primer ingreso recibió una capacitación presencial del Código de Ética y Conducta.



Creamos la política **Conozca a su Proveedor**, asegurándonos de conocer bien a nuestros proveedores.





# MEDIO AMBIENTE

EN-1, 2,3,4,6,7,8,15,16,19,27,30



EL **100%**  
DE LOS CASOS HAN SIDO  
EVALUADOS POR EL SGAS.

En el 2016 continuamos con nuestros esfuerzos para ser responsables con el medio ambiente, reforzando procesos e implementando nuevos. Quisiéramos destacar que en 2017 Banco General inaugurará un nuevo centro operativo que no solo ha sido construido con altos estándares de sostenibilidad ambiental sino que representa una nueva forma de trabajar para un porcentaje importante del personal. Con la creación del área de Administración de Imágenes y Documentos, se busca minimizar el uso del papel y aumentar la eficiencia. En el próximo Informe podremos reportar algunos resultados.

## 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.

## Logros importantes del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) durante el año 2016



1. Se actualizó el **Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y Social**, dando como resultado: i) La modificación de la frecuencia con la que se lleva a cabo el Comité y ii) El cambio de nombre de dicho Comité y el alcance de los temas que se discutirán en el mismo.



2. Firmamos voluntariamente la “**Declaración de Eficiencia Energética en Instituciones Financieras**”, la misma es una iniciativa desarrollada y promovida en conjunto por el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD, por sus siglas en inglés) y el Programa de Iniciativas Financieras de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), y apunta a fomentar en los bancos, la integración de la eficiencia energética dentro de sus estrategias y actividades.



3.

Se continuó **fortaleciendo el proceso de evaluación ambiental y social de Hipotecas Residenciales**, elevando el desempeño obtenido en años anteriores.



4.

Durante el año 2016, **se concluyó el estudio ampliado de zonas inundables para Panamá Oeste (Etapa II) y los resultados están siendo incorporados** como fuente de información valiosa dentro del proceso de evaluación de los riesgos ambientales y sociales de cada proyecto que se encuentre localizado dentro de las zonas de estudio.



5.

Junto a un grupo de seis bancos de la localidad, **Banco General, S.A. se convirtió en miembro fundador de la recién creada Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP)**. Dicha comisión tiene como uno de sus principales objetivos el de “Desarrollar una estrategia de Sostenibilidad del sector que vincule los intereses de la banca con objetivos de Desarrollo Sostenible y los objetivos a largo plazo del país”.





Casos evaluados en el SGAS

del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

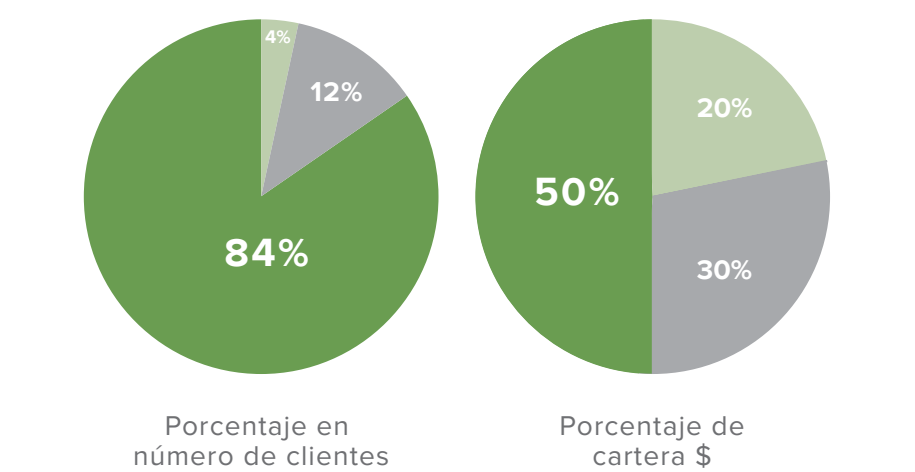
SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERÍODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 602,989	38.7%	61	9,885	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 44,000	2.8%	8	5,500	
INDUSTRIA	(Panamá) 37,710	2.4%	22	1,714	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento.
	(Región) 179,635	11.5%	20	8,982	Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
ENERGÍA	(Panamá) 357,000	22.9%	3	119,000	Generación y Distribución de electricidad.
	(Región) -	0.0%	0	0	
OTROS	(Panamá) 230,106	14.8%	150	1,534	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 105,885	6.8%	37	2,862	
TOTAL	1,557,325	100%	301		



Casos evaluados en el SGAS

por perfil de riesgo

Categoría	Cantidad	Monto (US\$MM)
A	207	US\$1,904
B	665	US\$2,887
C	4,647	US\$4,794
Total	5,519	US\$9,585



Aunque abrimos dos nuevas sucursales en 2016 y contratamos 169 nuevos colaboradores, nuestra Huella de Carbono aumentó muy poco y la tonelada por empleado disminuyó. 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.

INDICADOR	2015	2016	Variación
Total ton CO2	8,910.90	8,921.90	11.00
Número de empleados	3,947.00	4,041.00	94.00
Ton CO2 por empleado	2.26	2.21	0.05

\*En el Informe de Responsabilidad Social 2015 se reportó una cifra de Huella de Carbono errada, porque se calculó mal.

Consumo Energético Directo

– EN3, EN6

INDICADOR  
2015: 15,038,765 KWh  
2016: 15,122,849.00 KWh

Ha sido un reto disminuir nuestro consumo energético global pero nos sentimos satisfechos de haber mantenido un rango parecido año tras año a pesar de las nuevas contrataciones.

Energía renovable  
El uso de paneles solares en la sucursal de Brisas del Golf ha generado un ahorro de 33.99 MWh totales desde su implementación, lo que representa un ahorro de 19.2 Ton de CO2.



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.

Tabla de Emisiones de CO2	2015	2016	Variación
Ton CO2 Consumo kWh	8,542.02	8,589.78	0.56%
Ton CO2 Generadores Eléctricos Diesel	44.46	40.07	-9.87%
Ton CO2 Flota Diesel	82.54	60.08	-27.21%
Ton CO2 Flota Gasolina	241.88	231.97	-4.10%
TOTAL Ton CO2	8,910.90	8,921.90	0.12%





## Eco-eficiencia – EN7

En el año 2017 inauguraremos un centro operativo el cual recibirá a colaboradores de las áreas operativas del banco, centralizando y digitalizando procesos. Adicional, el Centro fue cuenta con estándares de construcción verde, ahorrando costos y energía para Banco General.

Adicional, contamos con cuatro sucursales certificadas LEED®: Clayton y Ciudad del Saber (LEED® Gold), Panamá Pacífico (LEED® Silver) y Versalles (LEED®).

## Gestión de residuos – EN1

En 2015 continuamos con nuestro programa de reciclaje para gestionar mejor nuestros residuos, junto con la empresa ERC de reciclaje. Con la continuidad del proveedor de reciclaje logramos maximizar resultados a la hora de reciclar los materiales y tener mejores resultados.

### PAPEL

En el 2016 notamos un aumento en la cantidad de papel reciclado debido a que en el 2015 se empezó a trabajar con el proveedor de reciclaje desde marzo. Adicional, se han hecho recolecciones periódicas en diferentes departamentos en preparación a la mudanza al nuevo Centro Operativo.

Esperamos que con la mudanza al Centro en el 2017 la cantidad de papel reciclado se reduzca debido a cambios y digitalización de procesos en el banco, llevando a una reducción en el uso del papel.

INDICADOR	2015	2016
Total comprado	192,634 LBS	178,411 LBS
Total reciclado	47,327.20 LBS	51,493.46 LBS
% Reciclado	25%	29%

### 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. En el 2016 se descartaron y reciclaron 1,064 equipos, los cuales incluyen monitores, CPU, laptops, impresoras, teléfonos entre otros.

## BATERÍAS Y FOCOS FLUORESCENTES: DESECHO CORRECTO DEL MERCURIO

En el 2016 realizamos varias recolecciones y desechemos un total de 5,044 lámparas, una cantidad importante de mercurio que no llegará a vertederos y que puede afectar la salud de las personas y el medio ambiente.

### TOTAL DE LÁMPARAS Y BOMBILLOS DESECHADOS CORRECTAMENTE

2015	5,946
2016	5,044

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.

INDICADOR	2015	2016
PLÁSTICO	890.4 LBS	322 LBS
CARTÓN	5,769.93 LBS	6,189.24 LBS

FIRMAMOS LA ALIANZA POR EL MILLÓN  
Y SEMBRAMOS LA PRIMERA HECTÁREA  
CON LA QUE NOS COMPROMETIMOS.



LOGRAMOS  
RECICLAR EL  
**30%**  
DEL PAPEL  
COMPRADO





# DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Banco General participa activamente en el desarrollo integral de la comunidad a través de tres frentes: con patrocinios y el apoyo de su marca; con su grupo de voluntariado corporativo; y a través la Fundación Sus Buenos Vecinos, brazo ejecutor de los aportes sociales del Banco.

En el 2016, continuamos apoyando diversas iniciativas, especialmente enfocadas en la educación, valores y apoyo al más necesitado.



Como lo hemos hecho por 31 años, entregamos el Premio a los Valores Humanos y Morales a **134 estudiantes de 68 colegios públicos** y privados que se destacaron por la práctica de valores en su vida estudiantil.



Colocamos alcancías de **9 ONG** en nuestras sucursales durante el año, ayudándolos a **recaudar US\$16,965.45 en fondos**.



**Recaudamos US\$11,090.07 en nuestras máquinas de café** con la venta de cafés especiales que fueron donados a la Fundación Laboral Jadis.



Realizamos **11 posadas navideñas** para la comunidad.



Realizamos la campaña **Infórmate contra el VIH**.



## Programa de Voluntariado Corporativo

En el Plan Estratégico de Responsabilidad Social nuestra meta era que al menos 30% del personal fuera un voluntario activo. Hemos más que sobrepasado esa meta y nos sentimos orgullosos de la labor de nuestros colaboradores. Nuestros ejes de acción son: educación, salud, vivienda, discapacidad, adultos mayores y filantropía.

INDICADOR	2014	2015	2016
Voluntarios activos*	2,846	3,109	3,149
% de voluntarios respecto a la fuerza laboral	72%	72%	70%
Número de actividades de voluntariado	184	272	239
ONG beneficiadas	19	24	21
Personas beneficiadas	21,808	23,347	15,993

## Fundación Sus Buenos Vecinos

En el 2016, la Fundación Sus Buenos Vecinos hizo aportes que superaron los 4.6 millones de dólares dando apoyo a 161 organizaciones para el desarrollo de 248 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.

Los programas que apoyamos ayudan a suplir y/o complementar estas necesidades básicas para la población más vulnerable: niños y niñas, 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.



SE REALIZARON  
**239**  
ACTIVIDADES DE  
VOLUNTARIADO.



En el 2016, la Fundación Sus Buenos Vecinos hizo aportes que superaron los **4.6 millones** de dólares, apoyando a **ONG**.





## Áreas de atención

### DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN

	2012	2013	2014	2015	2016
Educación	US\$1,182,510	US\$1,432,004	US\$1,691,491	US\$1,882,439	US\$1,732,643
Salud	US\$737,235	US\$705,469	US\$791,558	US\$1,030,240	US\$669,222
Alimentación	US\$776,812	US\$696,350	US\$726,215	US\$782,400	US\$828,400
Discapacitados	US\$393,654	US\$395,850	US\$447,335	US\$544,199	US\$493,356
Hogares Sustitutos	US\$218,990	US\$216,000	US\$227,552	US\$287,200	US\$280,751
Adultos Mayores	US\$229,400	US\$204,300	US\$225,700	US\$248,270	US\$251,650
Filantropía y calamidades	US\$223,896	US\$184,330	US\$201,744	US\$139,945	US\$231,189
Vivienda	US\$73,463	US\$70,631	US\$81,698	US\$82,829	US\$84,285
Autogestión	US\$58,957	US\$61,521	US\$63,574	US\$63,000	US\$62,000
Fortalecimiento ONG	US\$16,377	US\$21,674	US\$35,560	US\$16,771	US\$18,535
Medio Ambiente	US\$4,000	US\$3,000	US\$7,590	US\$10,400	US\$10,400
TOTAL	US\$3,965,294	US\$3,992,986	US\$4,501,223	US\$5,093,359	US\$4,565,821

### Educación

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$1,691,491	US\$1,882,439	US\$1,732,643
ONG ejecutoras	62	57	52
Programas	69	72	68

Continuamos nuestra inversión en el área de educación por ser esta la herramienta fundamental para romper el círculo de la pobreza.

Apoyamos varios proyectos educativos a través de alianzas con diversas ONG pero nuestro mayor énfasis esta en nuestros programas de becas y en el proyecto de la Escuela San Pedro Nolasco, ubicada en Burunga, Arraiján.

#### ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO

La Escuela San Pedro Nolasco es un proyecto educativo que desarrollamos en alianza con Asociación Pro Niñez Panameña, la Congregación de Religiosos Mercedarios y la Fundación Federico Humbert.

Es una escuela pública modelo avalada y apoyada por el Ministerio de Educación, lo que convierte este proyecto en una alianza público privada cuyo objetivo es formar académicamente y en valores a los estudiantes que asisten a la escuela.

- En el 2016 inauguramos el primer módulo de la ampliación de la escuela, que cuenta con 7 salones de la primaria y un 1 salón de cómputo.
- Durante el primer trimestre del año 2017 se iniciará la construcción del comedor con capacidad para 250 estudiantes.
- La escuela atiende niños desde estimulación temprana y en el 2016 llegaba hasta 3er grado con un total de 314 niños.
- A finales de 2016 la Escuela San Pedro Nolasco fue incluida en el programa Panamá Bilingüe para el 2017, un aporte importante para el futuro de nuestros estudiantes.

Es importante mencionar que la escuela, por su modelo de educación integral y en valores, tiene un impacto positivo no solo en los estudiantes, sino también en la comunidad educativa y en los padres de familia que cada día se interesan más por la educación de sus hijos y participan de las diversas actividades que se ofrecen como complemento al plan del Ministerio de Educación.

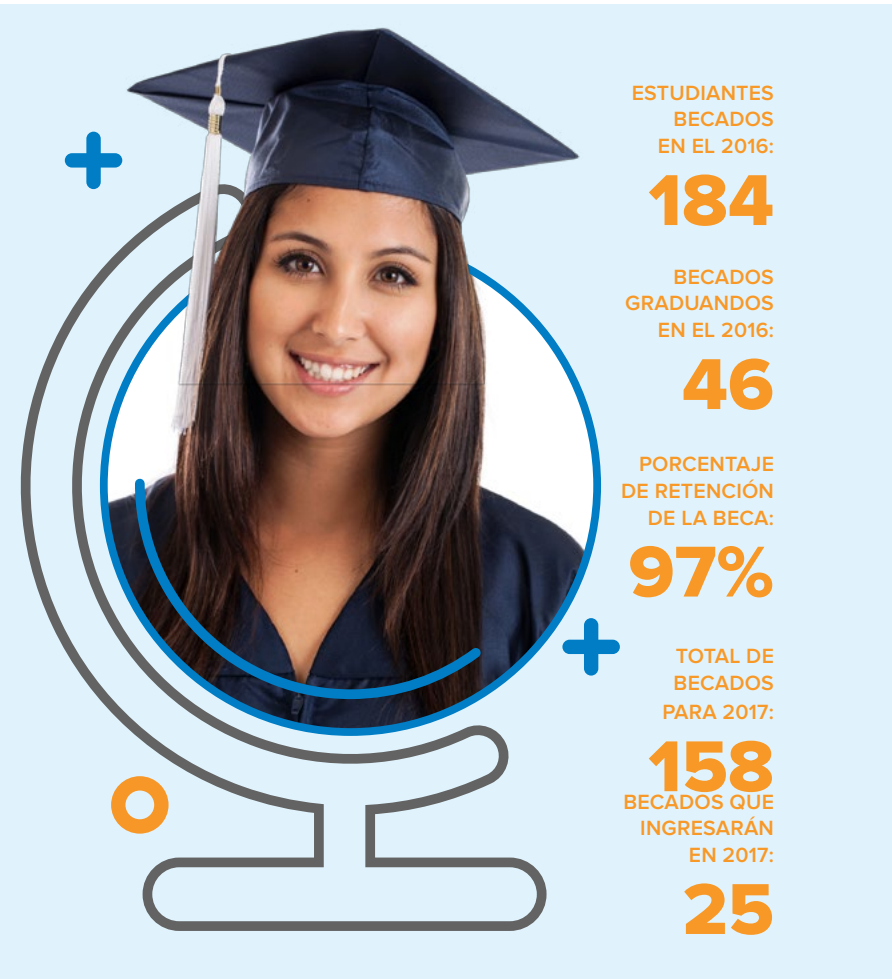


#### PROGRAMA DE BECAS

La Fundación ejecuta y administra dos programas de becas escolares y dos de becas universitarias, contando al cierre de 2016 con 256 becarias.

#### 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 2016 celebramos la graduación de la primera promoción de este programa con 46 jóvenes graduandos. 3 de estos jóvenes graduandos se ganaron las prestigiosa Beca Walton para continuar sus estudios universitarios en la Universidad de Harding en Arkansas.
- Se renovaron 133 becas y solo 5 estudiantes no cumplieron con los requisitos por lo que la tasa de renovación se mantiene en 97.3%.
- En la convocatoria de 2016 se recibieron 207 solicitudes de estudiantes de la capital y las principales ciudades del interior y luego de un exhaustivo proceso de selección se otorgaron 25 nuevas becas para el año lectivo 2017.
- Complementa el programa un curso de inglés y orientación en temas de desarrollo personal a los becarios.





#### Becas Mi Buen Vecino:

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingresos inferiores a US\$3,000.00. Cuenta con 71 becarios.

- Ocho estudiantes culminaron sus estudios secundarios en diciembre del 2016.
- Se aceptaron 20 nuevos estudiantes que empezarán sus estudios en el año lectivo 2017.
- La tasa de retención de becas mejoró de 91% a 96%.
- Se seleccionaron 20 nuevos estudiantes para el 2017.

#### BECAS UNIVERSITARIAS:

##### Para egresados de Casa Esperanza

- Mantenemos 1 joven becario cursando estudios universitarios.

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

- Con la Fundación Danilo Pérez mantenemos una alianza para cubrir los gastos de estadía de una alumna becada por Berklee College of Music en Boston, Estados Unidos.
- 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 Programa de atención integral para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de adolescentes en riesgo social del centro de Samaria y el Programa de atención educativa extraescolar en Santiago, que mantienen alejados de la calle a 395 niños y niñas.
- En mejoramiento de facilidades escolares reportamos:
  - La construcción de 2 aulas en el Centro Educativo Hermana María Mercedes Perez en Cañazas en Veraguas en alianza con la Asociación Pro Niñez Panameña y el Servicio Social de la Academia Interamericana de Panamá.
- 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, donde 77 niños y niñas reciben atención integral.
- Con IPER- Instituto Panameño de Educación por Radio, continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, que en 2016 logro que 6,239 alumnos adultos se matricularan en alfabetización, educación primaria, pre media y bachillerato.
- Continuamos apoyando las iniciativas encaminadas al desarrollo y formación integral de jóvenes en situación de riesgo social con Fundación Amaneceres, Movimiento Nueva Generación, Gramo Dance, Gimnasio Kiwanis del Chorrillo y Centro de Mujeres Colonenses en Camino, entre otros.
- En capacitación de docentes trabajamos con Enseña por Panamá. Fundación ProEd y la Asociación de Becados Fullbright.

Con la Fundación Valórate, mantenemos el centro de Aguadulce, donde **77** niños y niñas reciben atención integral.

#### Alimentación

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$726,215	US\$782,400	US\$828,400
ONG ejecutoras	24	21	19
Programas	34	28	27

Alineados los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y siendo la erradicación del hambre y la mejora en la nutrición adecuada de niños, adultos y adultos mayores la línea de atención más constante de la Fundación Sus Buenos Vecinos desde su fundación hace 20 años, trabajamos en alianza con fundaciones que cuentan con comedores escolares y comunitarios a nivel nacional.

Damos un énfasis especial a la prevención de la desnutrición y recuperación de niños con desnutrición crónica o severa con Nutre Hogar con quienes desde hace más de dos décadas mantenemos el programa de la Galleta Nutritiva. Esta ración diaria de galletas especialmente formuladas suple de proteínas a 3,111 niños y niñas de las áreas más remotas de la comarca Ngabe e incluye además micronutrientes y desparasitantes. El programa también incluye control de peso y talla de los niños beneficiados.

También damos apoyo al funcionamiento de los centros de recuperación nutricional de Nutre Hogar en 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 alimentación, educación y salud de 240 niños y niñas anualmente.





## Salud



INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$791,558	US\$1,030,240	US\$669,222
ONG ejecutoras	44	49	33
Programas	62	59	51

La mejora en la calidad de vida de las personas enfermas en situación de riesgo social es una de nuestras principales áreas de atención. Siendo el cáncer una de las enfermedades con mayor incidencia en la población panameña, destinamos recursos a las fundaciones y organizaciones que contribuyen a que estos pacientes puedan recibir una atención oportuna y de calidad. 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 estilo de vida saludable y dar apoyo a los pacientes y sus familiares, logro que se compartieran más de 90,600 mensajes en dos semanas, recaudando así fondos para el equipamiento del Instituto Oncológico Nacional.
- 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 ANCEC 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 cardíacas y que en el año 2016 asistió a 39 pacientes en jornadas quirúrgicas realizadas en Panamá y 4 pacientes que viajaron a Estados Unidos y España a ser operados.
- Abou Saad Shriners, aportando para la estadía de 18 niños que fueron operados por quemaduras y/o condiciones ortopédicas en los Estados Unidos.

- Asimismo, mantenemos nuestra colaboración a organizaciones dedicadas a atender pacientes VIH positivo, atención a pacientes quemados y con enfermedades crónicas.
- Con la Fundación Virgen del Pilar pudimos contribuir con la estadía y alimentación de 8 pacientes de cirugías de trasplantes y sus familiares.

## Discapacidad

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$447,335	US\$544,199	US\$493,356
ONG ejecutoras	25	23	21
Programas	37	37	34

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 de los Vecinos en Acción, el voluntariado corporativo de Banco General, incorporar a más de 600 atletas. En 2016 Olimpiadas Especiales conmemoro sus 30 años en Panamá.
- 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 permitió en 2016 entregar 1,120 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 son hechos a la medida del paciente y en 2016 se entregaron 54 coches especiales mejorando la movilidad y la calidad de vida de estas familias.
- Terapias con Asociación El Buen Samaritano en Colón, Fundación Carmen Conte Lombardo en Coclé y CEPVAL en Panamá.
- 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 Enseñame a Vivir y Fundación Soy Capaz.



**DONAMOS  
\$43,152**

EN EQUIPOS MÉDICOS A ENTIDADES  
COMO ANCEC SANTIAGO,  
EL HOSPITAL DEL NIÑO, APLAFA,  
EL HOSPITAL SANTO TOMÁS,  
ENTRE OTROS.

## Adultos mayores

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$225,700	US\$248,270	US\$251,650
ONG ejecutoras	12	14	12
Programas	14	18	14

Nuestro compromiso con 11 hogares que se dedican a la atención de 571 adultos mayores se mantiene.

LE BRINDAMOS  
ATENCIÓN A  
**571**  
ADULTOS MAYORES



### Hogares sustitutos

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$227,552	US\$287,200	US\$280,751
ONG ejecutoras	12	14	12
Programas	16	15	16

Continuamos apoyando 10 hogares, donde se les da albergue y atención a un total de 625 niños en orfandad o que no pueden estar con sus familias por situaciones de riesgo social. Nuestras principales alianzas en esta área son:

- Aldeas Infantiles SOS donde apoyamos con la manutención de tres hogares (24 niños), en la Aldea de la ciudad de Panamá.
- Ciudad del Niño donde seguimos aportando a sus programas de tutorías e iniciativas deportivas para los niños y jóvenes que ahí residen.



CONTRIBUIMOS A QUE

625

NIÑOS Y NIÑAS QUE VIVEN EN  
HOGARES A NIVEL NACIONAL  
RECIBAN ALIMENTACIÓN, EDUCACIÓN,  
ATENCIÓN DE SALUD Y CUIDADOS.

### Filantropía y calamidades

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$202,950	US\$145,612	US\$231,189
ONG ejecutoras	37	24	25
Programas	50	32	28

Apoyamos aquellas asociaciones que tienen programas de alcance más limitado o que impulsan iniciativas comunitarias.

También contamos con fondos para calamidades o situaciones de emergencia. En el 2016 apoyamos a los afectados por el huracán Otto en Costa Rica a través de los Vecinos en Acción Costa Rica y a los damnificados del terremoto en Ecuador.

### Medio Ambiente

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$7,590	US\$10,400	US\$10,400
ONG ejecutoras	2	2	4
Programas	2	2	4

Siguiendo el punto 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible mantenemos iniciativas que buscan promover la conservación del medio ambiente y la educación ambiental.

Apoyamos a la Fundación Roba Morena con su feria mensual “Yo Reciclo” que promueve la cultura del reciclaje, la conservación de la naturaleza y el respeto al medio ambiente. También apoyamos a la Asociación Panamá Verde y a Fundación EcoCreando, que crea espacios de reciclaje y brinda capacitaciones al personal docente, administrativo y estudiantes de dos escuelas ubicadas en la ciudad de Panamá.

### Vivienda

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$81,698	US\$82,829	US\$84,285
ONG ejecutoras	2	2	2
Programas	2	2	2

En el área de vivienda nuestra alianza con la fundación TECHO es la más importante, con ellos construimos, junto a los voluntarios de Banco General, 23 viviendas transitorias en las comunidades de Nueva Luz #2 en Burunga y Cuatro Torres en Loma Cová y financiamos el rediseño de las viviendas de emergencia a viviendas transitorias modulares.

Con la Fundación Nuestra Señora del Carmen apoyamos con el programa de estufas ecológicas sin humo en la comarca Ngabe.



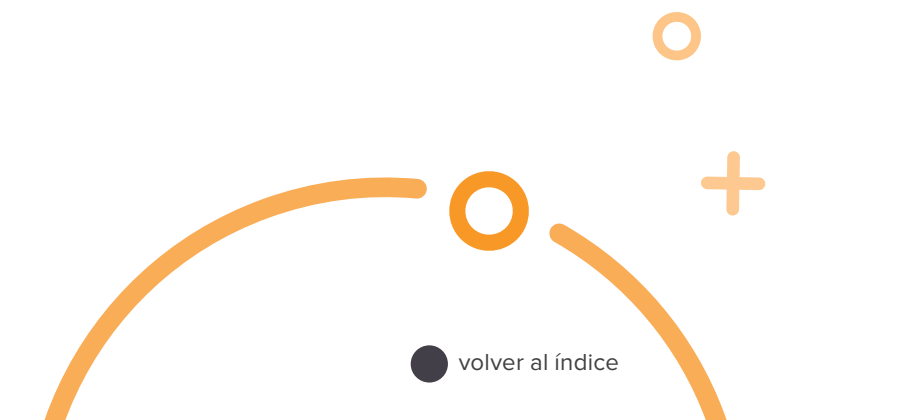
### Auto-gestión

INDICADOR	2014	2015	2016
Inversión	US\$63,574	US\$63,000	US\$62,000
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 38 mujeres en las áreas de Ñurum y Cañazas.

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.



EN ALIANZA CON LA FUNDACIÓN  
PRO ARTESANA PANAMEÑA, SE CAPACITARON A

38 MUJERES

DE COMUNIDADES RURALES Y/O VULNERABLES EN  
LA CONFECCIÓN DE PRODUCTOS ARTESANALES DE  
LA MÁS ALTA CALIDAD PARA QUE DE ESTA FORMA PUEDAN  
CONTRIBUIR CON LA MEJORA EN LA CALIDAD DE VIDA  
DE ELLAS Y SUS FAMILIAS.







# FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

(Panamá, República de Panamá)

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONDENSADO Y ESTADO DE ACTIVIDADES CONDENSADO

31 de diciembre de 2016

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



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

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

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

Junta de Síndicos  
Fundación Sus Buenos Vecinos

#### *Opinión*

Los estados financieros condensados, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2016, 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 2016.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados, de acuerdo con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

#### *Estados Financieros Condensados*

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 y el informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos y el informe del auditor independiente.

#### *Estados Financieros Auditados y Nuestro Informe de Auditoría*

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe con fecha 19 de enero de 2017.

#### *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 si los estados financieros condensados son consistentes, en todos sus aspectos importantes con los estados financieros auditados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810 (Revisada), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros condensados*.

*KPMG*

Panamá, República de Panamá  
19 de enero de 2017

KPMG, una sociedad civil panameña, y firma de la red de firmas miembros independiente 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 2016

(Cifras en Balboas)

	2016	2015
ACTIVOS		
Depósitos en bancos	8,274,448	7,328,187
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	195,557	60,766
Mobiliario de oficina, neto de depreciación acumulada	1,637	0
Propiedad recibida en donación	15,000	15,000
TOTAL DE ACTIVOS	15,081,642	13,998,953
PASIVOS		
Otros pasivos	11,108	9,238
TOTAL DE PASIVOS	11,108	9,238
ACTIVOS NETOS	15,070,534	13,989,715

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 2016

(Cifras en Balboas)

	2016	2015
INGRESOS		
Donaciones recibidas	5,179,675	6,139,445
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	143,013	145,362
Dividendos recibidos	472,500	435,000
TOTAL DE INGRESOS	5,795,188	6,719,807
GASTOS		
Donaciones otorgadas	4,565,821	5,093,359
Honorarios profesionales	55,200	55,200
Otros gastos	93,348	149,665
TOTAL DE GASTOS	4,714,369	5,298,224
EXCESO DE INGRESOS SOBRE GASTOS	1,080,819	1,421,583

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

Nuestra política de Derechos Humanos está plasmada claramente en nuestro Código de Ética y Conducta, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), por consiguiente todas nuestras operaciones son respetuosas de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por ser una organización que presta servicios financieros, entendemos la importancia de no financiar ningún negocio que pueda estar vinculado al abuso de derechos humanos y por eso contamos con estrictas políticas de crédito y un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social. Nuestro objetivo es mantenernos como hasta ahora y seguir apoyando la protección de los derechos humanos.

### Implementación

En el 2016 reforzamos el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (sección Medio Ambiente) en el que evaluamos los créditos que podrían tener algún riesgo social, en ocasiones relacionados a los derechos humanos. En este sistema se presta especial atención a ciertas industrias que podrían estar más vulnerables en estos temas.

A nivel interno, seguimos trabajando en la inclusión de personas con discapacidad haciendo un esfuerzo grande por reclutar a través de ferias de trabajo.

Por último, seguimos dando un apoyo fuerte a través de la Fundación Sus Buenos Vecinos a diversas ONG que luchan por los derechos humanos como Probirdsida, Casa Esperanza, entre otros.

### Medición de resultados

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2016 se ven los avances de 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, en la sección Relación con los colaboradores, se detallan todas nuestras políticas en cuanto a nuestras prácticas laborales.

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.

Valoramos las opiniones de todos y a través de una Encuesta de Clima Organizacional, que se responde de forma anónima, conocemos en qué áreas de la gestión del recurso humano se pueden hacer mejoras.

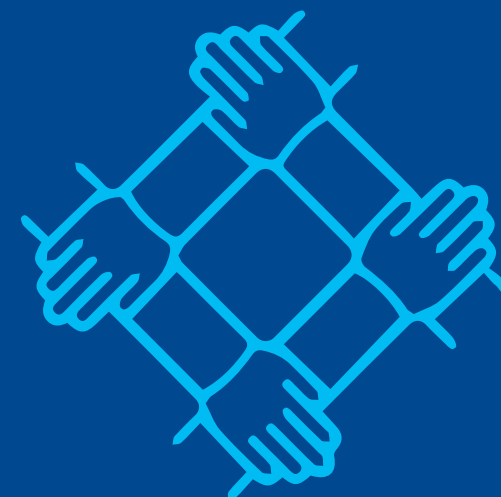
### Implementación

En la sección Nuestra Gente de este Informe se pueden ver todos los resultados relevantes en cuanto a nuestras prácticas laborales. Nos enfocamos en dar un ambiente de trabajo positivo, promover la vida sana, balance entre trabajo y recreación, reconocimiento y un centro de capacitación para ayudar al crecimiento profesional y personal de todos nuestros colaboradores.

### 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.



[volver al índice](#)



## 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 del medio ambiente.

### Valoración, Políticas y Objetivos

Comprendemos la importancia de utilizar los recursos naturales de forma eficiente, educar sobre la importancia de la responsabilidad ambiental y dar el ejemplo como un Banco responsable con el medio ambiente. Nuestra política está plasmada en nuestro Código de Ética y Conducta, sección Promoción del desarrollo sostenible y conservación del medio ambiente.

En nuestro Plan Estratégico, contamos con un objetivo enfocado a este tema y poco a poco hemos ido avanzando para lograr utilizar mejor los recursos.

### Implementación

El proceso más importante que ha implementado el Banco para cumplir sus objetivos de responsabilidad ambiental es crear el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social que ya es parte de nuestra forma de operar. Los avances 2016 se pueden ver en este Informe en la sección Medio Ambiente.

Podemos destacar que en 2016, nos mantuvimos reciclando el 29% del papel, mantuvimos un consumo energético promedio a pesar del crecimiento de la organización y reforestamos, en alianza con ANCÓN, una hectárea.

### Medición de resultados

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

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

Desde nuestra Visión, Misión, Valores y en todo nuestro Código de Ética y Conducta se expresa el compromiso de Banco General con llevar sus operaciones con los más altos estándares de ética e integridad, incluyendo el trabajo constante para prevenir cualquier forma de corrupción dentro o fuera de la empresa.

En el Plan de RSE, el primer objetivo habla de preservar una imagen corporativa intachable porque entendemos que nuestro negocio está basado en confianza. Pero quizás lo más importante para cumplir este principio es el liderazgo de la empresa que promueve una cultura corporativa basada en valores que asegura una gestión íntegra, y transparente.

### Implementación

A través de varias áreas del Informe de RSE, se puede ver cómo la empresa trabaja contra la corrupción en todas sus formas. Podemos destacar la participación de un alto porcentaje del personal en la capacitación anual que refuerzan temas del Código de Ética y sus políticas.

### 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.



[volver al índice](#)



ÍNDICE DE CONTENIDO

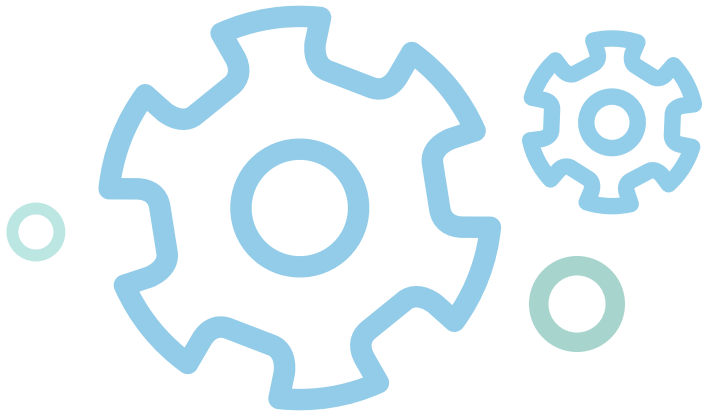
DEL GLOBAL REPORTING

INITIATIVE

GRI G4

GRI G4 OPCIÓN “CORE” ESENCIAL

Opción: "Core"			
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	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la empresa	✓
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en el reporte.	Perfil de la empresa	✓
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa	✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la empresa	✓
G4-9	Dimensiones de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra gente	✓
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Nuestra gente	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Prácticas justas de operación	✓
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-14	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Gobernanza	✓
G4-15	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la empresa	✓
G4-16	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la empresa	✓



INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
PARAMETROS DEL REPORTE			
G4-17	Empresas incluidas en los estados financieros consolidados de la organización.	Memoria anual y Estados Financieros, <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a>	✓
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos.	Gobernanza	✓
G4-19	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe.	Gobernanza	✓
G4-20	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto dentro de la organización.	Gobernanza	✓
G4-21	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto fuera de la organización.	Gobernanza	✓
G4-22	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hubo ningún cambio	✓
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo ningún cambio	✓
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDER ENGAGEMENT)			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	No hubo ningún cambio	✓
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza	✓
G4-26	Manera de stakeholder engagement, incluyendo frecuencia por tipo y grupo de stakeholder.	Gobernanza	✓
G4-27	Temas clave y preocupaciones que han surgido de este engagement y cómo hemos respondido.	Gobernanza	✓
PERFIL DEL REPORTE			
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe	✓
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe	✓
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe	✓
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	Índice	✓
G4-33	Verificación externa	Página 32	✓
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, <a href="#">Manual de Gobierno Corporativo</a>	✓
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Gobernanza. <a href="#">Código de Ética y Conducta</a>	✓

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.	Gobernanza	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio ambiente	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatoria en los países en los que opera.	✓
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos.	✓
PRESENCIA DE MERCADO			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nuestra gente	✓
EC6	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un Vicepresidente Ejecutivo no es panameño.	✓
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
EC8	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN			
EC9	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas justas de operación	✓
AMBIENTAL			

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente - consumo de papel	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizan materiales reciclados	✓
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN5	Intensidad de la energía	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN6	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente - consumo de energía	✓
EN7	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio ambiente- sucursales LEED	✓
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente - huella de carbono	✓
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente - huella de carbono	✓
EN17	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)	No se ha medido	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		✓
EN19	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio Ambiente- huella de carbono	✓
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN27	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Medio ambiente - LEED, reciclaje	✓
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 en temas de sostenibilidad ambiental, ver sección Gobernanza.	✓
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EMPLEO			
LA1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Nuestra gente	✓
LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No hay empleados que trabajen media jornada	✓
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.	✓
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos.	✓
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente	✓
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra gente	✓
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente	✓
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra gente	✓
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA TEMAS LABORALES			
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales.	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación	✓
PRÁCTICAS LABORALES Y MECANISMOS DE RECLAMOS			
LA16	Quejas de prácticas laborales presentadas, evaluadas y resueltas a través de mecanismos de reclamos formales.	No hubo quejas presentadas a través de reclamos formales.	✓
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que 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 se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos	✓



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.	No disponible	✓
NO DISCRIMINACIÓN			
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados.	✓
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR4	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios.	✓
EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS	✓
TRABAJOS FORZADOS			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente - SGAS	✓
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No disponible	✓
EVALUACIÓN			
HR9	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Medio Ambiente, SGAS	✓
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR TEMAS DE DERECHOS HUMANOS			
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando criterios de derechos humanos	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios de derechos humanos pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación.	✓
HR11	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterios, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental	✓
MEDIDAS CORRECTIVAS			
HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No hubo quejas	✓
SOCIAL: SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos	✓
SO2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No se han reportado	✓
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 corrupcón. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA / RESPUESTA DIRECTA	VERIFICACIÓN EXTERNA
SO4	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza	✓
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.	✓
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.	✓
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.	No hubo multas	✓ 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	✓
SO10	Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas.	Prácticas justas de operación	✓
MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD			
SO11	Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos.	No se presentaron quejas.	✓
SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO			
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios.	✓
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo incumplimiento.	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Relación con los clientes.	✓
COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Nuestro Código de Ética y Conducta detalla nuestra política en cuanto a comunicaciones y marketing; además cumplimos al 100% con la normativa en países donde operamos	✓
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo incidentes.	✓
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No hubo reclamaciones.	✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No hubo multas.	✓

# CARTA DE CERTIFICACIÓN EXTERNA



KPMG  
PDC Tower, Samuel Lewis Ave. &  
58 East St. Obarrio  
Panama, Republic of Panama

Phone: (507) 208-0700  
Website: kpmg.com.pa

## 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 2016 (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 Mercado y Responsabilidad Social Empresarial 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 Mercado y Responsabilidad Social Empresarial 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 2016.

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 Mercado y Responsabilidad Social Empresarial 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 2016, 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 y 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.

Con base en 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 2016 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, 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 Mercado y Responsabilidad Social Empresarial de Banco General un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Ese informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

- Revisar y mejorar la mecánica de generación de información en tiempo real con objeto de continuar la evolución de una cultura de "generación de reportes ad-hoc" a una de "gestión continua de temas materiales".
- Desarrollar un Cuadro de Mando Ejecutivo que se pueda publicar en la página web del Banco, que muestre periódicamente el desempeño del Programa de Sostenibilidad del Banco.
- Reforzar en las diversas Unidades de Negocio del Banco el uso, relación y valor de la información requerida para el Informe con la información operativa que típicamente gestionan, de manera que el nivel de madurez de Sostenibilidad del Banco siga creciendo y logren producir reportes integrales del desempeño económico, ambiental y social.

Atentamente,

KPMG

13 de marzo de 2017  
Panamá, República de Panamá

© 2017 KPMG, una sociedad civil panameña y firma de la red de firmas miembro independiente de KPMG, afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

EDICIÓN  
Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial

DISEÑO  
Kiosco Creativo

FECHA DE EDICIÓN  
Marzo, 2017

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

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

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

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



Tel: (507) 303-5307 Fax: (507) 303-5305  
[www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) [egin@bgeneral.com](mailto:egin@bgeneral.com)  
Apartado/P.O. Box 0816-00843, Panamá, República de Panamá



## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Banco General

# 2016



**Banco General**  
sus buenos vecinos



**RSE**

Responsabili  
Social Empre  
de Banco Gei



volver al índice

