

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

BANESCO, S.A. 2016

2016



20

16

Acerca de este Reporte

Con este reporte rendimos cuentas sobre los avances de la gestión de Banesco, S.A. en materia de sostenibilidad para el 2016, incluyendo desde el 1° de enero al 31 de diciembre de dicho año. Nuestro último reporte corresponde al año 2015.

Su estructura la hemos alineado con las cinco esferas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 en una cumbre histórica de las Naciones Unidas, que entró en vigor el 1 de enero de 2016. Hemos abordado los aspectos más relevantes de nuestro desempeño económico, social y ambiental, siguiendo las esferas definidas en esta nueva agenda:

Las personas	El planeta	La prosperidad	La paz	Las alianzas
--------------	------------	----------------	--------	--------------

El logro de los ODS requiere del compromiso de largo plazo de la sociedad en su conjunto. Sabemos que esto no es solo una tarea del Estado; lo es también del sector privado, y de todos los actores de la sociedad y los ciudadanos en general, en tal sentido respaldamos la intención plasmada en esta nueva agenda.

El contenido del reporte cambia respecto a la versión 2015, ya que esta versión ha sido elaborada por primera vez, bajo las directrices de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), cumpliendo con la “Opción de Conformidad – Esencial”.

Los datos que se muestran como indicadores, línea base nacional y metas, fueron recopilados por el Consejo de la Concertación Nacional para el Desarrollo. Estos datos fueron incluidos en el Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado “Panamá 2030”, en fase de consulta al momento de la publicación de este reporte.

Su elaboración fue liderada por la Gerencia de Responsabilidad Social y contó con la participación de personal clave de las diferentes áreas del Banco, los cuales suministraron la información requerida de acuerdo a los contenidos identificados por dicha Gerencia. Igualmente se incluyeron las consideraciones y resultados de la retroalimentación de los clientes e información de estudios del Banco relacionados con su desempeño.

El Grupo Banesco, S.A. tiene su domicilio social en Marbella, Calle Aquilino de la Guardia y Calle 47 Bella Vista, Torre Banesco, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

La persona contacto para solventar cualquier consulta que pueda surgir en relación con el contenido de este reporte es la Gerente de Responsabilidad Social Empresarial, Lucía Freites: lfreites@banesco.com

Tabla de contenido

Acerca de este Reporte	1
Tabla de contenido	2
Mensaje del Presidente Ejecutivo / Gerente General	6
Principios de actuación	9
Nuestra Historia	13
BanESCO en cifras	16
Principales productos y servicios	17
Nuestras Sucursales	19
Empresas del grupo	23
Grupos de Interés	24
Cadena de suministro de la organización	25
Análisis de materialidad	27
Estructura del reporte	30
NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS	32
Inclusión financiera para poner a fin a la pobreza	33
Banca Comunitaria	34
Emprendedores BanESCO: círculo virtuoso para el fin de la pobreza	39
Productividad agrícola para la autonomía alimentaria	41
Banca Agropecuaria	41
Salud y bienestar integral	44

Salud y Seguridad Ocupacional	44
Clínica Médica para nuestros Colaboradores	45
Recolección de Fondos para afectados de Enfermedades Crónicas	45
Apoyo a Campaña Preventiva Cáncer de Mama	46
Beneficios a Colaboradores	46
Creación de oportunidades de aprendizaje para todos	49
Formación de nuestros colaboradores	49
Universidad Corporativa Banesco (UCB)	52
Programa de Practicantes	53
Formación a través del Programa de Emprendedores Banesco	53
Apoyo a estudiantes de escasos recursos	54
Participación plena y efectiva de las mujeres.....	55
Diversidad e igualdad de oportunidades	56
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	58
NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA	60
Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales	61
Uso sostenible de los recursos	63
Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones	63
Fortaleciendo nuestra cadena de suministro	65
Apoyo a la campaña de consumo responsable de agua	67
Combatir el cambio climático y sus efectos	68



Tabla de Contenido

Apoyo al programa “Alianza por el millón de Hectáreas”	68
NUESTRO COMPROMISO CON LA PROSPERIDAD	71
Solidez y solvencia financiera como plataforma de prosperidad	72
Calificaciones en el Sector	74
Emprendimiento, prosperidad y riqueza	75
Acceso a servicios financieros a través de la Banca Comunitaria	79
Participación en actividades que fomenten el emprendimiento sostenible	80
Semana Mipymes	80
Semana global del emprendimiento	81
Fomento de la cultura emprendedora	82
Pacto Nacional por el Emprendimiento	82
Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico	83
Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes	91
Mejorando nuestros procesos	93
Impulsando la prosperidad con “Emprendedores Banesco”	95
Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial	99
Promoción de la Cultura	101
Programa Huella Banesco	101
Historias de un Vecino	102
NUESTRO COMPROMISO CON LA PAZ	104
Gobierno Corporativo	105

Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo	116
Riesgo Ambiental y Social	119
Seguridad de la información, confidencialidad	120
NUESTRO COMPROMISO CON LAS ALIANZAS	121
Alianzas	122
INDICE DE CONTENIDOS GRI - Opción Esencial	128
Índice de fotografías, gráficas y tablas	149
Índice de fotografías	149
Índice de gráficas	150
Índice de Tablas	151
CARTA DE VERIFICACIÓN KPMG	152



Mensaje del Presidente Ejecutivo / Gerente General

“El futuro de la humanidad y de nuestro planeta está en nuestras manos, y también en las de la generación más joven, que pasará la antorcha a las generaciones futuras. Hemos trazado el camino hacia el desarrollo sostenible, y nos corresponde a todos garantizar que el viaje llegue a buen puerto y que sus logros sean irreversibles...”

Tal vez seamos la primera generación que consiga poner fin a la pobreza, y quizás seamos también la última que todavía tenga posibilidades de salvar el planeta. Si logramos nuestros objetivos, el mundo será un lugar mejor en 2030.”

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Comparto, con nuestros grupos de interés, la emoción que sentimos en la gran familia Banesco al presentarles nuestro reporte de Sostenibilidad 2016, que incluye las tres dimensiones del desarrollo sostenible, siguiendo la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI).

Inspirados por la célebre frase “nosotros los pueblos” que da inicio a la carta de las Naciones Unidas, acudimos como parte de esos “pueblos”, al llamado de emprender juntos el camino hacia el desarrollo sostenible.

Animados por este propósito, hemos alineado nuestro reporte, con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que propone este organismo internacional, reforzando el compromiso firme que tenemos con las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

En lo económico, no solo rendimos cuenta de nuestros resultados financieros, sino también del esfuerzo que siempre nos acompaña, yendo más allá del cumplimiento legal, para contribuir a la sostenibilidad dentro del sistema económico en su sentido más amplio: crecer con rentabilidad, pero también de forma sostenible. Es así como fomentamos la formalización y el crecimiento de las microempresas y de las pequeñas y medianas empresas, mediante el acceso a servicios financieros y ampliamos nuestra cobertura de servicios, como parte



Fotografía 1. Carlos Alberto Escotet
Presidente Ejecutivo y Gerente General

esencial del negocio, conectando el crecimiento económico con la innovación social, mediante la promoción de la bancarización y la inclusión de los sectores más desfavorecidos.

Si bien es cierto que el 2016 fue un año que puso a prueba al sistema financiero panameño, para nosotros es alentador comprobar que contamos con las estructuras y procesos para afrontar este tipo de situaciones, y salir de ellas más fortalecidos, continuando en nuestro empeño de ayudar a construir país.

En lo social, el Programa Emprendedores Banesco, la presencia de Banca Comunitaria, la alianza con AMPYME y la pertenencia al ecosistema emprendedor panameño, nos distinguen como un banco que está apostando realmente por el emprendimiento. Un emprendimiento basado en la visión de 360 grados: educación, asesoría y productos financieros solidarios. Con respecto a los objetivos que nos hemos trazado en esta dimensión, no solo sentimos el orgullo de haberlos cumplido, sino de haber sobrepasado las metas planteadas, como es el caso del Programa Emprendedores Banesco, al superar en un 21% el total de emprendedores formados. También atendimos un mayor número de población indígena y de zonas rurales, con respecto al 2015; y empezamos a consolidar la inclusión financiera a través de la Banca Comunitaria, en formato de plan piloto, para establecer mejoras, y así prepararnos para su lanzamiento formal en 2017.

Realizamos además una serie de actividades que refuerzan la cultura como vehículo idóneo para reducir las desigualdades, promover la solidaridad y cimentar la paz. Algunas de estas actividades fueron: “Huella Banesco”, “Historias de un Vecino”, “África en América”, y el ciclo “Noches de Guataca”, reforzando así los lazos de música y amistad panameño-venezolana.

A su vez y como parte de nuestro plan estratégico 2016-2018 incorporamos la sostenibilidad atendiendo a cinco grandes áreas: clientes, sistemas, procesos, innovación y responsabilidad social. Desde esta nueva visión las áreas de innovación y de responsabilidad social se perciben desde la inclusión financiera y la oferta de nuevos productos que ayuden a la bancarización, así como de productos solidarios que contribuyan a mejorar la calidad de vida.

Desde el punto de vista de la innovación, continuamos explorando el desarrollo de nuevos productos financieros y el establecimiento de alianzas que nos permitan subsistir en el tiempo, sabiendo que los cambios en los servicios bancarios se aceleran y dinamizan día a día, invitándonos a desarrollar nuevas formas de hacer banca. Es decir, ofrecer productos diferenciados, con visión “cliente céntrica”, que generen impactos positivos en el ambiente; estar a la vanguardia de la inclusión financiera y asegurar la calidad y la confiabilidad de nuestros productos así como de nuestro proceder.

En lo ambiental, hemos concretado esfuerzos para que nuestro negocio y nuestras actividades causen un impacto positivo, creando productos que promuevan prácticas responsables y procurando reducir nuestra huella ambiental. Evaluamos así la incorporación de productos y equipos eco-amigables y apoyamos campañas de sensibilización y concientización sobre la preservación y cuidado del ambiente.

El 2017 se nos presenta como un año de oportunidades que nos comprometen con clientes y colaboradores, con la formalización de criterios sociales y ambientales en los productos que ofrecemos, en nuestras políticas de financiamiento y con el robustecimiento de la gestión ambiental y social en nuestra cadena de suministro.

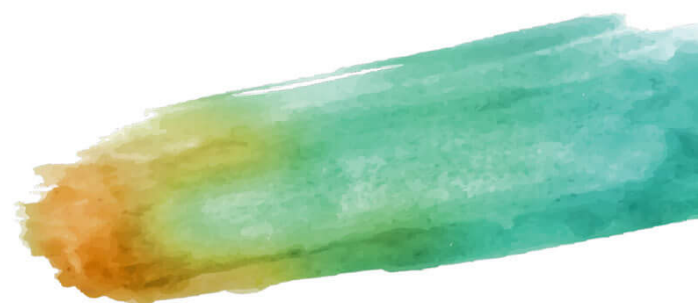
Los invito a leer este reporte con el ánimo de encontrar en ustedes las voces autorizadas para confirmar que vamos en el rumbo correcto para alinear nuestra visión de negocio, reconociéndolos así como nuestros socios en la sostenibilidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "C. Escotet".

Carlos Alberto Escotet

Presidente Ejecutivo y Gerente General

Banesco, S. A.



Principios de actuación

Inspirados en los principios de imaginación creativa y eficiencia que siempre nos han caracterizado y con el afán de encontrar nuevos caminos que nos impulsen a vivir nuestra Visión y Misión, hemos asumido el compromiso de practicar los Valores que nos constituyen, preservando la esencia de lo que nos ha hecho exitosos.

Misión

Somos una organización de servicios financieros integrales, dedicada a conocer las necesidades de nuestros clientes, y satisfacerles a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio.

Somos líderes en los sectores de Persona y Comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

Visión

La experiencia del cliente Banesco será la marca como haremos la diferencia en la banca panameña. Nuestros productos y servicios, canales y procesos tendrán al cliente en el centro y para nuestra gente esta será su razón de ser. Asumimos el reto de evolucionar para exceder sus expectativas, estando por y para ellos en una relación cercana a largo plazo. Así lograremos estar, no solo entre los bancos más valorados, sino entre los más sólidos y rentables.

Aquí, el servir es nuestra pasión.

Principios de actuación

Valores

Responsabilidad

Respondemos por nuestras tareas con precisión y pasión. Cumplimos con la palabra dada. Hacemos el mejor uso del tiempo. Damos lo mejor a toda persona.

Calidad

Hacemos cada tarea con el mayor cuidado. Nos proponemos ser los mejores. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros interlocutores.

Confiabilidad

Decimos la verdad en toda circunstancia. Respondemos con sinceridad. Reconocemos nuestros errores. Pedimos ayuda cuando es necesario.

Innovación

Somos una organización con visión de futuro. Ofrecemos nuevas soluciones. Buscamos ideas y tecnologías que promuevan el cambio.

Código de Ética y Conducta

En BanESCO, S.A., contamos con un Código de Ética y Conducta del Ciudadano BanESCO, que define y norma nuestra concepción sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta destinados a reforzar la honestidad como fin esencial de nuestro actuar.

Ha sido alineado con los Valores de la Organización, con el objetivo de mostrar al Ciudadano BanESCO la vinculación entre los principios que guían las decisiones y conductas (Valores), y los parámetros de comportamiento esperados (Código de Ética).

Con la finalidad de fortalecer la ética en el desarrollo de las funciones de nuestros colaboradores, creamos el Comité de

Ética de Banesco, responsable de llevar a cabo el seguimiento del Código de Ética y Conducta. El comité estará integrado por:

- Presidente (a) de la Junta Directiva de Banesco
- Gerente General de Banesco
- Dos Directores (as)
- Vice-Presidente (a) de Capital Humano
- Vice-Presidente (a) de Auditoría
- Vice-Presidente (a) de Riesgo

Entre sus principales funciones están:

- La interpretación de las normas de conducta contenidas en el Código, en función de las circunstancias de hechos particulares.
- Resolver las interrogantes que surjan con ocasión al cumplimiento del Código.
- Velar por el cumplimiento de las normas de conducta contenidas en el presente Código.

Todo colaborador de nuevo ingreso recibe inducción sobre el Código de Ética y Conducta. Contamos con diferentes canales de comunicación que garantizan total confidencialidad, a través de los cuales nuestros colaboradores pueden:

- Plantear inquietudes relacionadas con el cumplimiento o incumplimiento del Código.
- Brindar sugerencias sobre aspectos relacionados con el Código.
- Informar sobre violaciones de alguno de los artículos del Código.



CANALES DISPONIBLES



Línea telefónica

282-2999

Atendida las 24 horas de los
365 días del año a través
de una operadora automática.



Correos electrónicos disponible etica_pa@banesco.com



Buzón de Notificación de Ingresos Extraordinarios:
ndeingresosextraordinarios_pa@banesco.com

El Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco se encuentra disponible
en nuestra página web: www.banesco.com.pa



Nuestra Historia

Entre los hechos más destacados de nuestra historia, se encuentran:

AÑO	Hito
2016	Incorporamos la Banca Comunitaria, con el segmento de Microfinanzas.
2015	<ul style="list-style-type: none"> ● Obtuvimos la licencia de Asesores de Inversión. ● Incorporamos representación femenina en la Junta Directiva. ● Creamos la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial.
2014	Cambiamos la estructura de la Presidencia Ejecutiva.
2013	<ul style="list-style-type: none"> ● Pasamos a ser propiedad absoluta de Banesco Corporación Holding Hispania, con la fusión de Banesco Corporación Holding Hispania, S. L. y Banesco Dutch Holding, B. V. ● La Superintendencia de Bancos de Panamá mediante Resolución No. 0088-2013 aprobó la fusión de ambos holdings, y aprobó el traspaso de la totalidad de las acciones de Banesco, S. A. a favor de Banesco Holding Financiero, S. L., la cual pertenece en su totalidad a Banesco Corporación Holding Hispania, S. L. Esta operación se perfeccionó el 30 de julio de 2013. Posteriormente, el 27 de septiembre de 2013, se realizó un cambio de nombre de Banesco Corporación Holding Hispania, S. L. a Banesco Holding Latinoamérica, S. A., el cual fue inscrito en el Registro Mercantil de Madrid.
2012	Inauguramos una Oficina de Representación en Colombia.

AÑO	Hito
	<ul style="list-style-type: none"> Banesco N.V., establecida en Curazao, adquiere la sociedad <i>Palumen Finance</i> N.V.
2011	<ul style="list-style-type: none"> Creamos Banesco Banco Múltiple, S.A. República Dominicana.
2010	<ul style="list-style-type: none"> Banesco Grupo Internacional constituye la sociedad Banesco Holding Latinoamérica, S.A., que agrupa a 5 subholdings: Banesco Holding Medios de Pago, S.L. (España), Banesco Holding Servicios, S.L. (España), Banesco Holding de Entidades Aseguradoras, S.L. (España) y Banesco Holding Financiero, S.L. (España). Banesco Holding Financiero, S.L. agrupa a las entidades financieras del grupo en Latinoamérica, entre las cuales se encuentra Banesco, S.A.
2009	<ul style="list-style-type: none"> Creamos las holdings Banesco Corporación Holding Hispania. Banesco Dutch Holding (Holanda), pasa a ser la propietaria de las acciones de Banesco, S.A.
2008	<ul style="list-style-type: none"> Abrimos las puertas de Banesco Seguros, S.A. Obtuvimos autorización para incorporar la actividad fiduciaria.
2007	<ul style="list-style-type: none"> Obtuvimos Licencia General. La Superintendencia de Bancos de Panamá concedió a Banesco, S. A. el cambio de su Licencia Internacional a una Licencia General, la cual le permite llevar a cabo el negocio de banca en cualquier parte de la República de Panamá, así como efectuar transacciones que se perfeccionen, consuman o surtan sus efectos en el exterior y realizar aquellas otras actividades que la Superintendencia de Bancos de Panamá autorice. Este cambio se formalizó el 5 de febrero de 2007, mediante la Resolución No.009-2007



AÑO	Hito
	<ul style="list-style-type: none"> ● Cambiamos el nombre a Banesco, S.A. ● Inauguramos siete sucursales.
1992	<ul style="list-style-type: none"> ● Iniciamos operaciones bajo el nombre de Banesco International Bank Inc., con Licencia Internacional. ● Constituimos “Banesco International Bank, Inc.” (Hoy Banesco, S. A.), bajo la legislación panameña, mediante Resolución No.28 de fecha 17 de noviembre de 1992 de la Comisión Bancaria Nacional de la República de Panamá (actualmente, la Superintendencia de Bancos de Panamá). Mediante esta Resolución se le otorgó Licencia Bancaria Internacional para efectuar exclusivamente transacciones bancarias en el exterior.

Banesco en cifras

Algunos de los resultados más relevantes de nuestra actuación en el 2016, se incluyen a continuación:

Prosperidad	USD4,372,4 MM Activos Totales	USD42.8 MM Utilidad Neta	USD351.7 MM Patrimonio	USD3,702.0 MM Depósitos Clientes
Personas	1,309 Colaboradores	USD65,683,049 Salarios y Gastos de Personal	553 Proveedores	23 Sucursales
	USD102,266 Créditos otorgados Banca Comunitaria	+ USD70,000,000 Créditos otorgados Banca Agropecuaria	4,237 Financiamientos para vivienda con interés preferencial	3,046 Egresados Programa Emprendedores Banesco Meta superada en 22%
Planeta	Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales		Consumo Responsable del Agua Alianza por un Millón de Hectáreas	
Paz	Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas			
Alianzas	13 Alianzas			

Principales productos y servicios

Segmento	Cuentas	Tarjeta	Préstamos	Beneficios Adicionales
Personas				
Personas Banca Premium Asesores integrales, especializados en la atención de las necesidades de productos y servicios financieros de personas de alto patrimonio y diversificación en su actividad financiera, a quienes brindamos atención personalizada con la más elevada calidad y confidencialidad.	Cuenta Corriente: <ul style="list-style-type: none"> Con Intereses Sin Intereses Cuentas de Depósito: <ul style="list-style-type: none"> Cuenta de Ahorro Cuenta de Ahorros para Niños La Cuenta Plazo Fijo	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Lealtad Banesco Llévate Todo en Cuotas en un 2x3 Visa o MasterCard: <ul style="list-style-type: none"> Clásica Gold Platinum Visa Multimax, Albrook Mall & Westland Mall: <ul style="list-style-type: none"> Clásica Gold Platinum Black Infinite MasterCard Multimax, MulticashBack, Super CashBack, Steven's: <ul style="list-style-type: none"> Clásica Gold Platinum Black 	<ul style="list-style-type: none"> Préstamos Comerciales Préstamos Prendarios Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria <ul style="list-style-type: none"> Vivienda Vacacional Traspaso de Hipotecas Vivienda Existente Vivienda Nueva no Preferencial Vivienda Nueva con Interés Preferencial Autos Nuevos PrestaCard – Empresa Privada. <ul style="list-style-type: none"> ACP Personales Jubilados Gobierno Especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Efectivo Cajillas de Seguridad Banca Móvil Caja Externa Consignación Nocturna Depositadores Electrónicos Depósitos Nocturnos Depósitos Referenciados Planilla Empresarial Planilla Empresarial Banesco Puntos de Venta Recepción de Depósitos Comerciales en Sucursal Recepción de Pagos Recepción y Cobro de Documentos Valorados Transferencias Electrónicas Locales e Internacionales Banesco Online: Servicio de banca en línea con acceso vía Internet las 24 horas, donde podrá realizar o ver: <ul style="list-style-type: none"> Información de cuentas. Detalle de sus transacciones. Transferencias electrónicas entre sus cuentas, a
Banca China	<ul style="list-style-type: none"> Líneas de Crédito – 短期信貸 Depósito a Plazo Fijo – 定期存款帳口 Cuenta de Niños – 兒童帳口 La Cuenta – 王牌帳口 	<ul style="list-style-type: none"> Tarjetas de Crédito – 信用卡 Tarjetas de Crédito – 信用卡 	<ul style="list-style-type: none"> Préstamos Comerciales – 商業貸款 Préstamos Prendarios – 抵押貸款 Préstamos de Auto – 汽車貸款 	

Segmento	Cuentas	Tarjeta	Préstamos	Beneficios Adicionales
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta de Ahorros – 儲蓄帳戶 ▪ Cuenta Corriente sin Intereses – 支票 ▪ Cuenta Corriente con Intereses – 享有利息的支票帳戶 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamos Hipotecarios – 按揭貸款 	terceros Banesco, a otros bancos en Panamá a través del ACH y transferencias internacionales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descarga de archivos. ▪ Solicitud de chequeras.
Empresas				
Banca Agropecuaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visa Crédito Empresarial ▪ Visa Débito Gold 	Tarjetas Débito y Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamos Pecuarios a Término ▪ Préstamos Agrícolas a Término 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caja Externa ▪ BanescoOnline ▪ Banca Móvil
Banca Pyme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Pyme ▪ Cuentas de Depósito ▪ Depósito a Plazo Fijo ▪ Cuenta de Ahorro ▪ Cuenta Corriente con Interés 	Visa Pymes Banesco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamo Comercial ▪ Línea de Crédito ▪ Carta de Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntos de Venta ▪ Planilla Empresarial Banesco ▪ BanescoOnline
Banca Comunitaria: Los productos de Banca comunitaria se detallan en la Esfera Prosperidad .				

Nuestras Sucursales



Casa Matriz

Marbella, Calle Aquilino de la Guardia y Calle 47 Bella Vista, piso 26



Albrook Mall

Centro Comercial Albrook Mall, Pasillo del Pingüino, Locales PA-L9 y PA-L10



Altos de Panamá

Vía Ricardo J. Alfaro, Condado Business Center, locales 27 y 28, diagonal a Sitel



Brisas del Golf

PH Brisas del Golf, Calle 30 Norte, Corregimiento Rufina Alfaro, Distrito de San Miguelito



Calle 50

Plaza Morica, diagonal a Farmacias Arrocha Calle 50, Calle 71 San Francisco



Costa del Este

Avenida Principal de Costa del Este, Plaza 507



12 de Octubre

Centro Comercial PH Metro Plaza, Vía 12 de octubre y la Avenida La Pulida, Corregimiento de Pueblo Nuevo



El Dorado Boulevard

Centro Comercial Los Tucanes, Local 8 y 9. Ave. Miguel Brostella



Metromall

Centro Comercial Metromall, Local C-122, Nivel C



Multiplaza

Centro Comercial Multiplaza, niv



La Doña

Centro Comercial La Doña, 24 de Diciembre, Vía Tocumen



Los Andes

Centro Comercial Los Andes Local F-12



Los Pueblos

Centro Comercial Los Pueblos, locales 3j y 3k



Vía España

Antiguo Teatro Opera, Vía España y Ave. Juan Ramón Poll



Westland Mall

Entrada 1- Amarillo, Pasillo G, Local PB-G1, Westland Mall, Arraiján



La Chorrera

Centro Comercial Plaza Panamá Oeste, Ave. De las Américas con Calle 1ra Sur y Ave. El Libertador, Corregimiento de Barrio Colón



Coronado

Coronado, Plaza las Pérgolas, Vía Interamericana



Colón

Centro Comercial Millenium Plaza



Chitré

Mall Paseo Central, Avenida Nacional de Chitré



David

Avenida Domingo Díaz y Calle Central C Sur



Penonomé

Plaza Comercial La Dorada, Ave. Juan Demóstenes Arosemena



Santiago

Plaza España, a lado de la Universidad Latina, Local 2,3 y 4



Zona Libre

Entre Ave. Santa Isabel y Ave. Roosevelt

En nuestro sitio web, www.banesco.com.pa mantenemos información actualizada de los productos y servicios que ofrecemos, así como de nuestras sucursales:



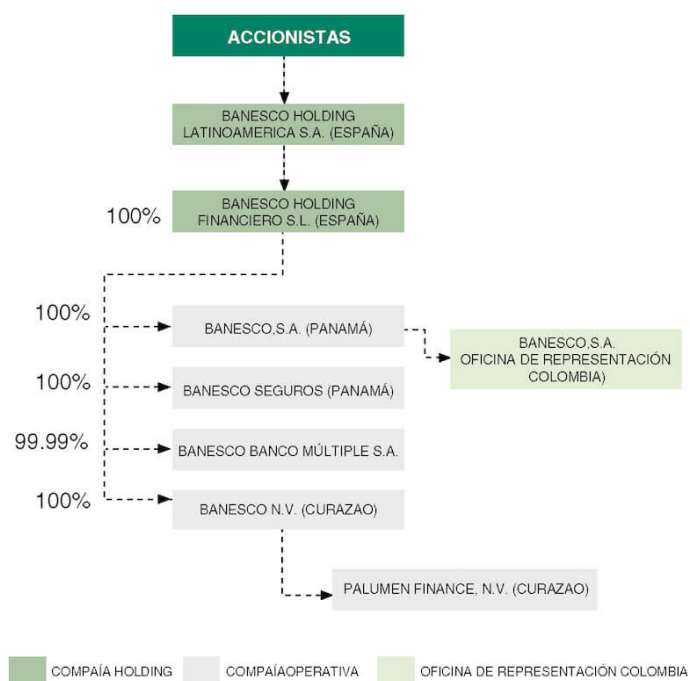


Empresas del grupo

El Grupo Banesco, S.A. y sociedades dependientes, desarrolla su actividad principalmente, en el negocio bancario y asegurador en los siguientes países: Panamá, República Dominicana y Curazao. Asimismo, cuenta con una oficina de representación en Bogotá (Colombia).

La sociedad Banesco Holding Latinoamérica, es tenedora de las acciones de la sociedad Banesco Holding Financiero, S.L, que a su vez es la entidad propietaria de Banesco, S.A.

ESTRUCTURA DEL GRUPO BANESCO, S.A. Y SUBSIDIARIAS



Banesco Internacional



Somos un grupo multinacional de servicios financieros integrales, dedicado a conocer las necesidades de nuestros clientes y satisfacerles, a través de relaciones basadas en confianza mutua, facilidad de acceso y excelencia en calidad de servicio. Somos líderes en sectores de Persona y Comercio, combinando tradición e innovación, con el mejor talento humano y avanzada tecnología. Estamos comprometidos a generar la mayor rentabilidad al accionista y bienestar a nuestra comunidad.

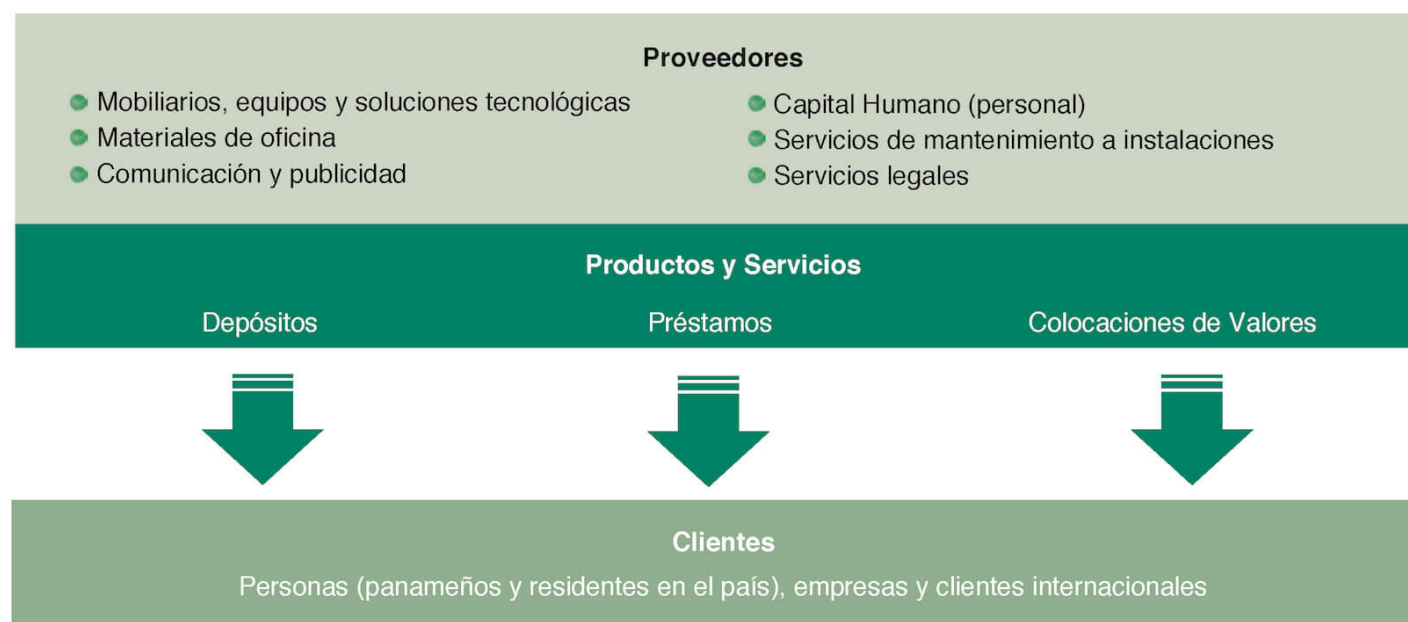
Grupos de Interés

Los canales de atención y comunicación con nuestros grupos de interés son múltiples: con nuestros colaboradores, para promover un diálogo abierto y transparente; con nuestros accionistas y clientes para favorecer la rendición de cuentas; y con nuestros proveedores y socios sociales, para trabajar juntos priorizando las prácticas sostenibles.

Grupo de Interés	Objetivo	Canales de comunicación
● Accionistas	Rendir cuentas.	● Banca en línea, BanescOnline ● Canales de denuncias (internos y externos) ● Comités, Juntas, Reuniones ● Correo electrónico ● Encuentros, Foros ● Encuestas ● Evaluación de Desempeño ● Ferias y expoventas ● Intranet ● Página Web ● Persona enlace del Banco ● Prensa ● Publicidad directa e indirecta ● Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn ● Reportes e informes ● Capacitaciones, sesiones de formación, entrenamientos ● Sucursales y Oficinas ● Teléfono ● WhatsApp (para el 2017)
● Colaboradores	Plantear inquietudes, brindar sugerencias e informar sobre violaciones de alguno de los artículos del Código de Ética y Conducta del Ciudadano.	
● Clientes	Atender y responder consultas, inquietudes, quejas o reclamos.	
● Emprendedores Banesco		
● Proveedores	Informar, explicar, cumplir con obligaciones o canalizar cualquier queja o situación que consideren pertinente aclarar.	
● Organismos Reguladores / Autoridades		
● Comunidades donde operamos		
● Socios Sociales ONG's		

Cadena de suministro de la organización

Nuestra cadena de suministro está integrada por aquellos proveedores que nos suministran insumos y servicios como apoyo a nuestros procesos, no subcontratamos ni tercerizamos nuestros procesos claves. Lo que compramos y contratamos, sirve de soporte o apoyo a nuestros procesos operativos y estratégicos. En este contexto, podríamos representar nuestra cadena de suministro como sigue:



Exigimos a nuestros proveedores el conocimiento y cumplimiento de los valores, principios y comportamientos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta. En nuestras relaciones con ellos, estimamos profundizar en la promoción de una cultura de la sostenibilidad que considere la responsabilidad social en los procesos de contratación y

compra. De allí que consideraremos criterios relativos a los derechos humanos fundamentales, el desarrollo de buenas prácticas ambientales y derechos del trabajador, con énfasis en la erradicación del trabajo infantil, la no discriminación, el respeto a la negociación colectiva y el rechazo al trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Tenemos un total de 553 proveedores, de los cuales un porcentaje representativo es nacional. Sin embargo, estamos conscientes que debemos esforzarnos para aumentar el número de proveedores locales en las provincias donde operan nuestras sucursales. Si bien hemos venido realizando esta gestión, la informalidad de algunos sectores ha dificultado el incremento de la contratación en el interior del país.



Análisis de materialidad

Hemos elaborado este reporte en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizándolos de acuerdo a la valoración que tienen para el Banco, así como para sus partes interesadas. Este análisis incluyó la revisión de las metas de los ODS materiales y los asuntos asociados del GRI, de acuerdo a la recomendación del *SDG Compass*¹, documento que sirve como guía a las empresas sobre cómo pueden alinear sus estrategias y medir y gestionar su contribución a los ODS.

El resultado del análisis de materialidad fue el siguiente:



¹ Desarrollado por GRI, el UN Global Compact y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).



Los Indicadores GRI materiales se presentan en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	ASPECTO	GRI	META ODS
Desempeño económico	Desempeño económico	G4-EC1	8.2, 8.10
		G4-EC2	13.3, 15.2
		G4-EC4	16.3, 16.5
	Presencia en el mercado	G4-EC5	5.1, 5.5
		G4-EC6	8.3, 8.5
	Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	1.3, 1.4, 2.3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.5 8.3, 8.5, 11.1
		G4-EC8	1.3, 1.4, 2.3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.5 8.3, 8.5, 10.2, 11.1
Desempeño social	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	16.3
	Empleo	G4-LA1	8.3, 8.5
		G4-LA2	8.8
		G4-LA3	8.8
	Seguridad y salud ocupacional	G4-LA6	8.8
	Capacitación y educación	G4-LA10	4.3, 4.4, 4.5, 5.5, 8.5
		G4-LA9	4.3, 4.4, 4.5, 5.5, 8.5
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	5.1, 5.5, 8.5
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	8.8, 16.3



CATEGORÍA	ASPECTO	GRI	META ODS
	Inversión	G4-HR1	16.b
	No discriminación	G4-HR3	5.1, 5.5, 8.5, 8.7
	Trabajo infantil	G4-HR5	8.7, 16.10
	Trabajo forzoso	G4-HR6	8.7, 16.10
	Comunidades locales	G4-SO1	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 10.2, 10.3, 17.17
	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	16.3, 16.4, 16.6
		G4-SO4	16.3, 16.4, 16.6
	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR5	8.10
	Privacidad de los clientes	G4-PR8	16.10
	Cartera de Productos	FS6	1.4, 8.10, 9.3
		FS7	10.2, 10.3
	Gestión Activa de la Propiedad	FS13	1.4, 2.3, 10.2, 10.3
		FS14	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 10.2, 10.3, 17.17
		FS16	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 10.2, 10.3, 17.17
Medio ambiente	Energía	G4-EN3	7.2, 7.3, 8.4, 12.2
		G4-EN6	7.3, 8.4, 12.2, 12.5
	Biodiversidad	G4-EN12	15.1, 15.2
	Productos y servicios	G4-EN27	8.4

Estructura del reporte

El presente reporte lo hemos estructurado incluyendo los aspectos más relevantes de nuestro desempeño económico, social y ambiental en el 2016, como resultado de nuestro análisis de materialidad, alineándolos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), agrupados de acuerdo a las esferas definidas en esta nueva agenda, que da continuidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), tal como se presenta a continuación:



El proceso para determinar los contenidos del reporte y la cobertura de cada aspecto, siguió la metodología propuesta en la guía GRI para la elaboración de reportes, alineándola con las Metas de los ODS que fueron identificados como materiales:

- **Paso 1. Identificación:** En este paso realizamos el análisis de materialidad de aquellas metas de los ODS, consideradas como significativamente relevantes. Para ello involucramos a las diferentes áreas del Banco, con el fin de identificar a los responsables de los aspectos determinados como materiales. Consideramos también los estudios donde se recoge la perspectiva de nuestros grupos de interés. En la elaboración del reporte nos acompañó la firma consultora ACENAT, S.A.
- **Paso 2. Priorización:** Posteriormente priorizamos los aspectos relevantes asociados a nuestros impactos económicos, sociales y ambientales y procedimos a la elaboración de un primer borrador del reporte.
- **Paso 3. Validación:** El reporte en borrador fue circulado entre las diferentes áreas, compilándose un conjunto de propuestas que nos permitieron mejorar su formato, contenido y presentación. Adicionalmente, el contenido del reporte fue verificado por la firma KPMG, cuyo informe de verificación externa se presenta al final del reporte y los contenidos verificados se indican en la tabla GRI.
- **Paso 4. Revisión:** Sugere las sugerencias de nuestros grupos de interés, a fin de incluir aquellos temas relevantes y pertinentes para el próximo año.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS



1 FIN DE LA POBREZA

Objetivo 1
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

2 HAMBRE CERO

Objetivo 2
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

3 SALUD Y BIENESTAR

Objetivo 3
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Objetivo 4
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Objetivo 5
Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Inclusión financiera para poner a fin a la pobreza

En Banesco, S.A., estamos comprometidos a generar oportunidades para el mejoramiento socio económico de los sectores de la población menos favorecidos y nos hemos propuesto hacerlo, a partir de lo que mejor hacemos, “financiar el desarrollo”. De esta convicción surge la visión de incorporar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al área medular de nuestro negocio.

Como parte de nuestra responsabilidad social, tenemos el objetivo de impulsar a los microempresarios a través de Programas de Formación y Productos Bancarios. Estos programas se han estructurado para asegurar la sostenibilidad de sus negocios y para que produzcan un impacto social y económico en los microempresarios beneficiados.

Metas del Objetivo 1: Fin de la Pobreza

1.2 Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.

1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los vulnerables.

1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.

Indicador Nacional: Proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.

Línea base: 2015,
12.3%
Meta: 2030, Reducir a cero.
Fuente: INEC



Banca Comunitaria

Somos un Banco pionero en inclusión financiera. Nuestra visión es la de ser una empresa con retorno social de su inversión. Buscamos crecer sostenidamente, creando valor no solo en lo económico, sino también en lo social y ambiental, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los panameños, en especial la de los sectores tradicionalmente excluidos. Nuestra Banca Comunitaria busca proporcionar productos y servicios a este segmento de la población, entre los que se incluyen: servicio crediticio y asesoramiento a personas con poco acceso bancario, programas para el emprendimiento, entre otros. Para gestionar una relación comercial ganar-ganar con los microempresarios y garantizar el éxito del negocio, creamos la Gerencia Banca Comunitaria, adscrita a la Vicepresidencia de Ventas y Sucursales.

El Modelo de Banca Comunitaria considera los siguientes pilares fundamentales:

Pilar	Sostenibilidad	Sistemas de Información	Metodología	Asesores
Ventajas	Promueve el crecimiento productivo, en la escalabilidad a través del otorgamiento de préstamos y de otros productos, para que el cliente pueda potenciar su capacidad de inversión, y sea un referente en el mercado panameño.	Calidad y rentabilidad, empleando tecnología de información, operación y evaluación. Esto disminuye la incobrabilidad, los gastos de cobranza y aumenta las ventas	Permite identificar y seleccionar correctamente a los clientes, minimizar el riesgo de mora y aumentar la lealtad del cliente. Permite evaluar integralmente la capacidad y la voluntad de pago del mismo, garantiza que el dinero sea invertido para generar valor al negocio	Conoce el potencial del microempresario y su capacidad de pago, conectándose con las necesidades del cliente. Genera compromiso, proactivo en la búsqueda de soluciones Brinda la mejor alternativa para la inversión del cliente.

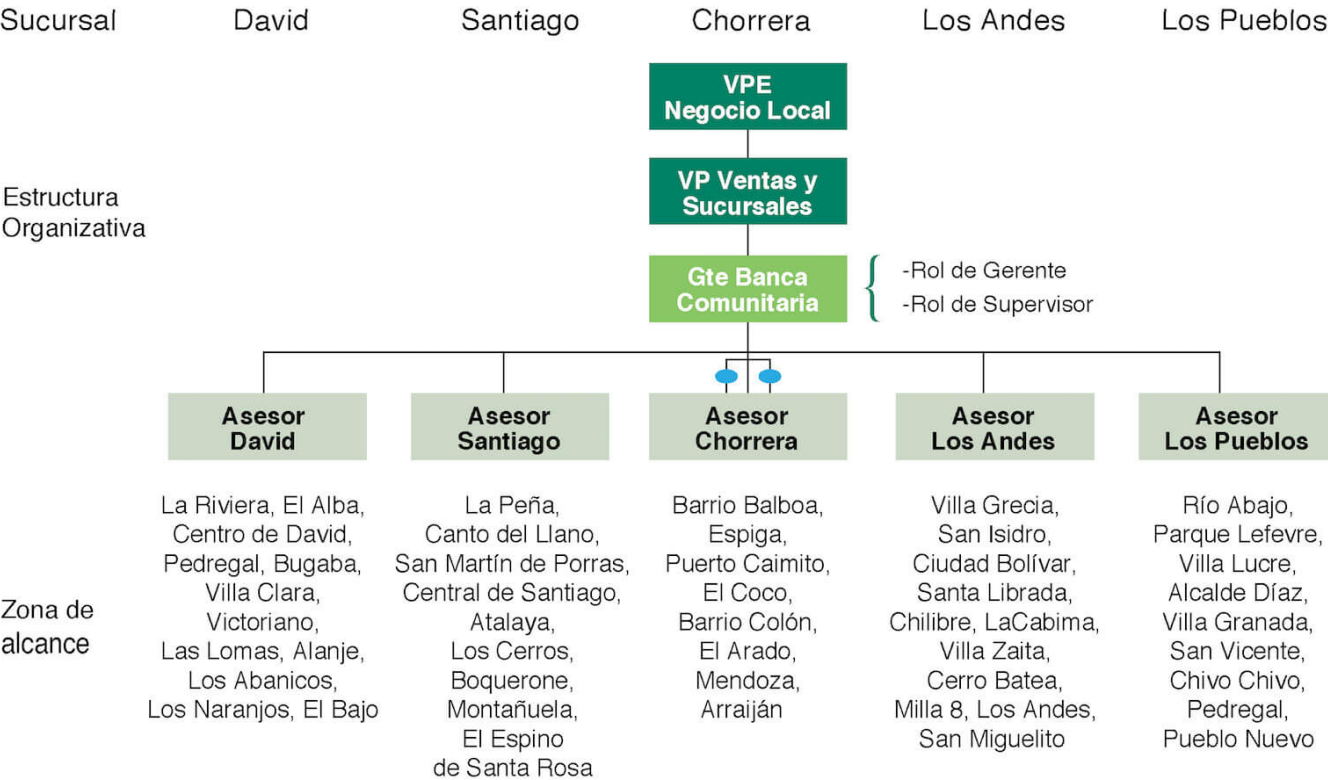
Para profundizar en el perfil de los microempresarios y orientar nuestras acciones con base en sus necesidades y requerimientos, realizamos distintas actividades de diagnóstico. Con este fin, en noviembre de 2016, visitamos las zonas de David, Santiago y San Miguelito, por un total de 40 horas.



Fotografía 2 Visitas de diagnóstico comunitario.

Alcance Geográfico de Banca Comunitaria

Contamos con cinco sucursales que sirven como punto de acceso a zonas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. La estructura organizativa de nuestra Banca Comunitaria es la siguiente:



Como resultado del desempeño de nuestra Banca Comunitaria, se alcanzaron las siguientes cifras:



Formación del equipo de Banca Comunitaria

En el mes de noviembre el equipo de Banca Comunitaria asistió al Taller de Valores y Ética, con una duración de 8 horas y cuyo propósito fue la transmisión e internalización de valores y contenidos relativos a:

- Integridad
- Compromiso
- Actitud
- Conocimientos
- Habilidades
- Honestidad
- Superación
- Mejoramiento Continuo



Fotografía 3.
Capacitación del equipo
de Banca Comunitaria
en valores



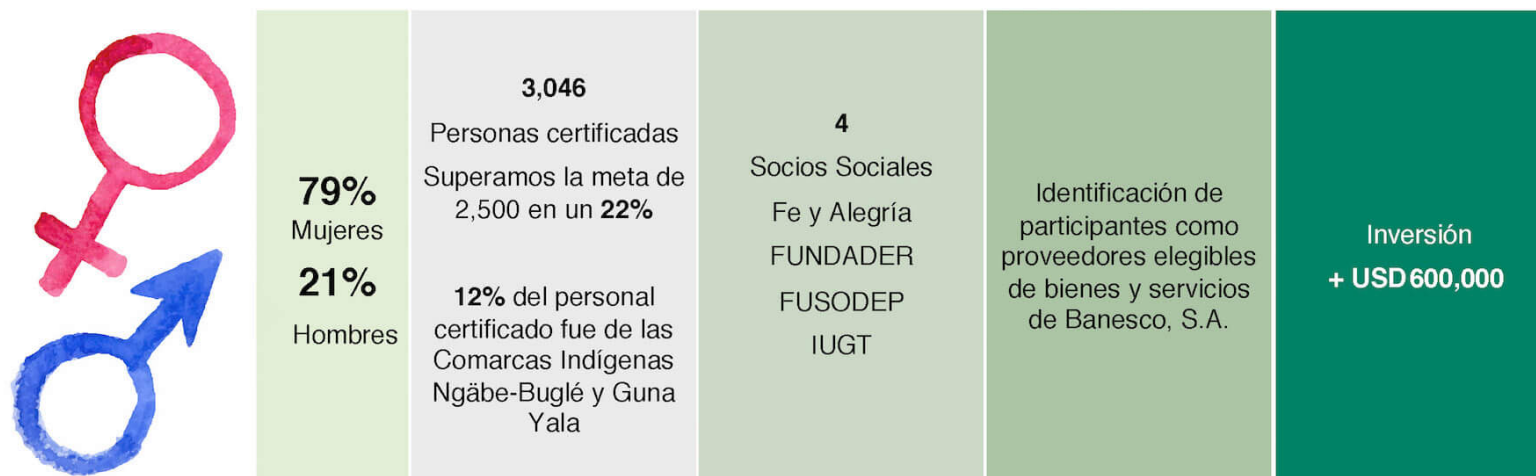
Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza

Este programa contribuye de forma transversal y directa con tres Objetivos de Desarrollo Sostenible de la **Esfera Personas**:

 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>
<p>Contempla como un componente esencial la inclusión financiera, para equiparar el desarrollo social con el crecimiento económico del país.</p>	<p>Contribuye a desarrollar las competencias de los emprendedores, como medio que viabiliza y crea las condiciones para acceder al empleo, al trabajo decente y al emprendimiento.</p>	<p>Crea oportunidades para el empoderamiento de la mujer.</p>

El Programa Emprendedores Banesco contribuye también al crecimiento económico, al favorecer la inclusión en el sector productivo. Es por ello que se detalla en la **Esfera Prosperidad**, en la sección correspondiente a: Impulsando la prosperidad con “Emprendedores Banesco”.

Los resultados del desempeño del Programa de Emprendedores Banesco en el 2016 se presentan a continuación:



Otras iniciativas que realizamos para ayudar a eliminar la pobreza son:



Productividad agrícola para la autonomía alimentaria

Reconocemos la necesidad de contribuir al desarrollo de la agricultura sostenible y en el apoyo a los pequeños agricultores, a través del acceso a servicios financieros.

Banca Agropecuaria

Sabemos que un sector agrícola fortalecido contribuye a asegurar la seguridad alimentaria del país y con ello a disminuir los índices de desnutrición infantil y de mortalidad infantil y materna. Hemos creado con este fin la Banca Agropecuaria, que incluye los siguientes productos:

Metas del Objetivo 2: Hambre Cero

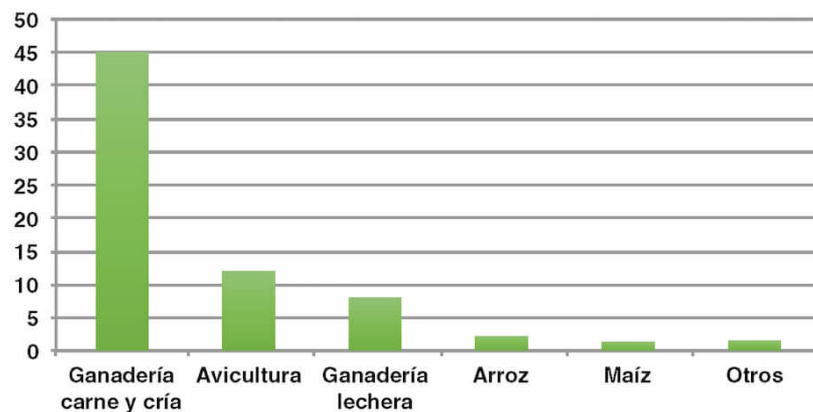
2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.

Líneas de Crédito Agrícola	Ofrecemos créditos para capital de trabajo en los siguientes rubros: arroz, caña de azúcar, maíz, piña, sorgo, cucurbitáceas (melón, sandía y zapallo), café y palma aceitera
Línea de Crédito Pecuaria para Capital de Trabajo	Ofrecemos capital de trabajo para el mantenimiento de fincas y ganado y compra de novillos de ceba, incluyendo: ceba de ganado (novillos), ceba de cerdos, ceba o engorda de pollos, compra de insumos (alimentos, granos, productos veterinarios)
Préstamos Agroindustriales	Damos financiamiento para esta actividad y de esta manera aprovechar la materia prima disponible en el área y transformarla en productos necesarios para la alimentación, entre los que se encuentran: molinos de arroz, plantas de alimentos, ingenios productores de azúcar de caña, otras empresas agroindustriales
Préstamos Agrícolas a Término	Financiamos todo lo concerniente a la actividad agrícola en los distintos cultivos que se dan en el país, destacando: compra de finca agropecuaria, compra de maquinaria y equipo agrícola, compra de vehículo de trabajo, mejora de sistema de riego e instalación y construcción de galeras, depósitos, vivienda de trabajadores y caminos.

Préstamos Pecuarios a Término

Brindamos soluciones de financiamiento para la producción de especies de ganado, incluyendo: compra de finca agropecuaria, compra de saldo, compra de maquinaria y equipo, compra de vacas, novillas y sementales, compra de semen, equipo de ordeño, tanque de refrigeración, bomba de agua y construcción de pozos, pastos mejorados, forrajes, silos, cercas eléctricas y tradicionales, construcción de corrales y chutras, compra de paneles solares y plantas eléctricas, construcción de galeras, depósitos, vivienda de trabajadores y caminos avícolas, compra de vehículos de trabajo.

En el 2016 nuestra cartera de créditos alcanzó +USD70 MM, distribuidos de la siguiente forma:



Gráfica 1. Relación cartera de créditos de Banca Agropecuaria 2016

En el mediano plazo incorporaremos iniciativas que contribuyan a fortalecer el sector agrícola y a promover la agricultura sostenible, con énfasis en los pequeños y medianos productores.



En nuestra página web www.banesco.com.pa se detallan las sucursales agrícolas.

**Para el 2017
hemos previsto:**

- Otorgar créditos a proyectos de instalación y puesta en marcha de energía fotovoltaica para empresas avícolas.
- Establecer un convenio, con el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA_Comarcal), para el desarrollo conjunto del Programa Emprendedores Banesco, en las instalaciones del MIDA en Llano Tugrí en la Comarca Ngäbe-Buglé
- Brindar capacitación sobre estrategias de producción amigables con el ambiente a nuestros clientes dedicados a la ganadería, debido a que gran parte de la deforestación en Veraguas y Herrera, recae en la actividad ganadera.
- Promover en alianza con el Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA) financiamientos con los horticultores de Capira (Panamá Oeste).

Salud y bienestar integral

Desarrollamos iniciativas y proyectos que promuevan el desarrollo de una cultura de la salud y el bienestar, focalizada en estilos de vida saludables.

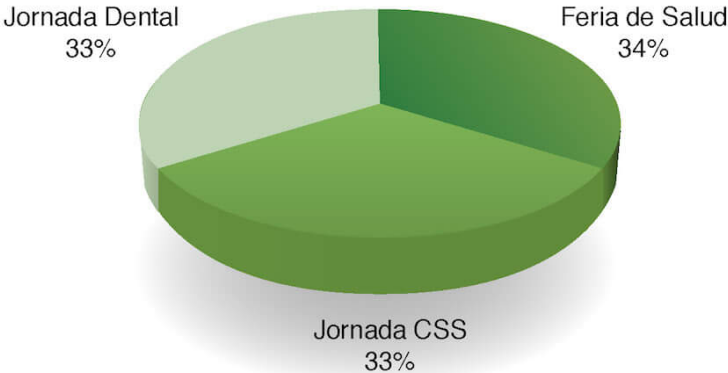
Salud y Seguridad Ocupacional

Estamos comprometidos en asegurar y promover la calidad de vida de nuestros colaboradores, mediante la implementación de políticas que promuevan su salud y seguridad en el trabajo. Estamos convencidos que el trabajo decente debe ser un trabajo seguro, es por ello que hemos implementado un conjunto de políticas que incluyen la implementación y desarrollo de una cultura integral de la prevención en materia de Salud y Seguridad Ocupacional. Nos guiamos por los lineamientos establecidos por la OIT y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL).

En el 2016 solo se reportó un (1) accidente con lesión. Realizamos distintas actividades en materia de salud para nuestros colaboradores entre las que destacan:

Metas del Objetivo 3: Salud y Bienestar

3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales, de calidad, y el acceso a medicamentos y vacunas seguras, eficaces, asequibles y de calidad para todos.



Gráfica 2. Porcentaje de actividades de Salud y Seguridad Ocupacional

Clínica Médica para nuestros Colaboradores

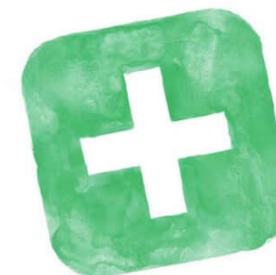
Como parte de nuestra visión integral para mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores, inauguramos en el mes de abril nuestra primera clínica médica, que cuenta con modernas instalaciones para atender a los colaboradores en las áreas de atención primaria de salud y primeros auxilios.

Recolección de Fondos para afectados de Enfermedades Crónicas

Apoyar a compañeros de trabajo que han sido afectados o sufren las consecuencias de enfermedades crónicas, movilizó la solidaridad de nuestros colaboradores quienes organizaron el evento denominado "Noche de Talentos", donde los protagonistas fueron nuestros colaboradores. El evento que congregó a nuestro personal y a sus familiares, recaudó USD2,330 donándose USD700 a la Fundación "Casita de Mause", para apoyar a su labor.



Fotografía 4. Inauguración Clínica Médica



Apoyo a Campaña Preventiva Cáncer de Mama



Fotografía 5. Entrega de donativo a Fundación Casita de Mausí

En el mes de octubre, cuando se celebra en todo el mundo el Mes de la Sensibilización sobre el Cáncer de Mama, nos unimos a través de las redes sociales, a la campaña de detección a tiempo del cáncer de mama.

La finalidad de esta campaña fue concientizar a la población sobre la importancia su detección temprana, para mejorar el pronóstico y la supervivencia de las personas afectadas por esta enfermedad.

Beneficios a Colaboradores

Nos enfocamos en garantizar la calidad de vida de nuestros colaboradores y por ello les proporcionamos un conjunto de beneficios alineados con las tendencias del mercado y sean sostenibles en el largo plazo:

Beneficios	N° colaboradores
Seguro de vida	1,309
Seguro médico	1,309
Cobertura por incapacidad o invalidez	1,309
Préstamos hipotecarios	84
Vales alimenticios	971

Tabla 1. Beneficio a colaboradores

Acorde con lo anterior, realizamos actividades deportivas y de recreación, como son las Ligas, Zumba, Veranito y Noche de Talento, promoviendo la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familiares.

Baja por maternidad y paternidad

Nuestras colaboradoras disfrutan de la licencia de baja por maternidad, tal y como lo establece la legislación nacional. El número de colaboradoras que solicitaron baja por maternidad fue de 56, reincorporándose 41 a sus respectivos puestos de trabajo en el 2016, estimándose la reincorporación del resto (15), para el 2017.

En mayo de 2016, dimos a nuestros colaboradores la licencia de baja por paternidad, que incluye 5 días de permiso.

Para el 2017 hemos previsto:

- Inaugurar la sala de lactancia, con la finalidad de promover la conciliación entre la vida laboral y familiar. Esta sala ofrecerá a las madres lactantes un espacio diseñado especialmente para su confort, seguridad y discreción en las instalaciones del piso 20 de la Torre Banesco, que garantizará las condiciones de iva se desarrollará conjuntamente con la empresa Avent, encargada del equipamiento idóneo para este tipo de instalaciones. La realización de Jornadas de Salud en el interior del país, así como de Ferias de Salud y Bienestar. higiene requeridas para la inocuidad de la leche materna. Esta iniciativa se desarrollará conjuntamente con la empresa Avent, encargada del equipamiento idóneo para este tipo de instalaciones.

**Para el 2017
hemos previsto:**

- Inaugurar la sala de lactancia, con la finalidad de promover la conciliación entre la vida laboral y familiar. Esta sala ofrecerá a las madres lactantes un espacio diseñado especialmente para su confort, seguridad y discreción en las instalaciones del piso 20 de la Torre Banesco, que garantizará las condiciones de higiene requeridas para la inocuidad de la leche materna. Esta iniciativa se desarrollará conjuntamente con la empresa Avent, encargada del equipamiento idóneo para este tipo de instalaciones.
- La realización de Jornadas de Salud en el interior del país, así como de Ferias de Salud y Bienestar.
- Destinar un piso completo de nuestra sede principal para crear un espacio de pausas activas de trabajo, con la finalidad de promover una cultura de balance vida/trabajo, este sitio de encuentro se denominará "EL PISO". La iniciativa es parte de un proceso de transformación orientado hacia la actitud de servicio, el fomento de la creatividad y la salud física y mental de nuestros colaboradores.
- La adecuación de espacios que favorezcan la accesibilidad y adaptación al sitio de trabajo de nuestros colaboradores con necesidades especiales.



Creación de oportunidades de aprendizaje para todos

Estamos comprometidos en promover oportunidades de aprendizaje, según competencias y capacidades, que favorezcan la inclusión social y económica de forma sostenible.

Formación de nuestros colaboradores

Estamos convencidos que la formación, capacitación y actualización de nuestro talento humano, constituye un factor clave de éxito, que agrega valor, ya que contribuye al desarrollo de las competencias profesionales requeridas por el sector y el país. La formación profesional representa un aspecto esencial del trabajo decente y un medio para asegurar la productividad y competitividad de las empresas.

Contamos con un conjunto de políticas orientadas a la formación, capacitación y actualización de nuestros colaboradores. La Vicepresidencia de Capital Humano es la instancia encargada de la planificación y administración de los programas de formación, capacitación y actualización, tomando en consideración las necesidades de cada una de las áreas del negocio y los planes de carrera de nuestros colaboradores.

En el 2016 nuestra inversión en formación alcanzó los USD546,152.78. A continuación presentamos las gráficas que resumen nuestro desempeño:

Metas del Objetivo 4: Educación de Calidad

4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria

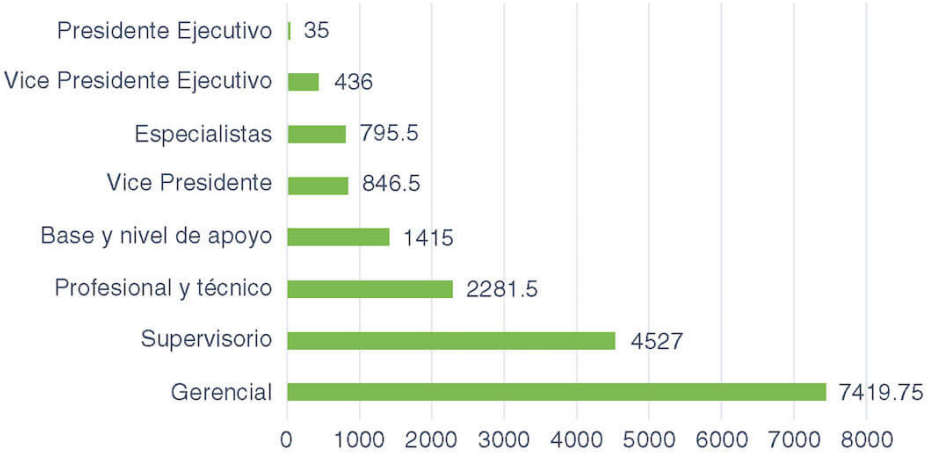
4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

4.5 Para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional

4.7 Para 2030, garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios

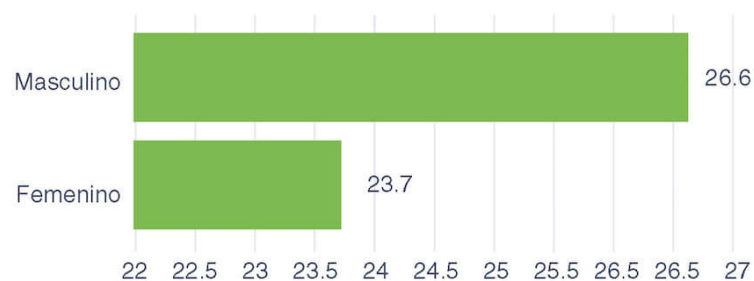


En total se brindaron 17,756.25 horas de formación (incluyendo áreas y niveles), alcanzando un promedio de 24. 8 horas por persona, para un total de 715 colaboradores capacitados.



Gráfica 3. Horas de formación por categoría laboral en porcentaje

El promedio de horas de formación de los colaboradores superó en un 12% al de las colaboradoras:



Gráfica 4 Promedio de horas de formación por sexo

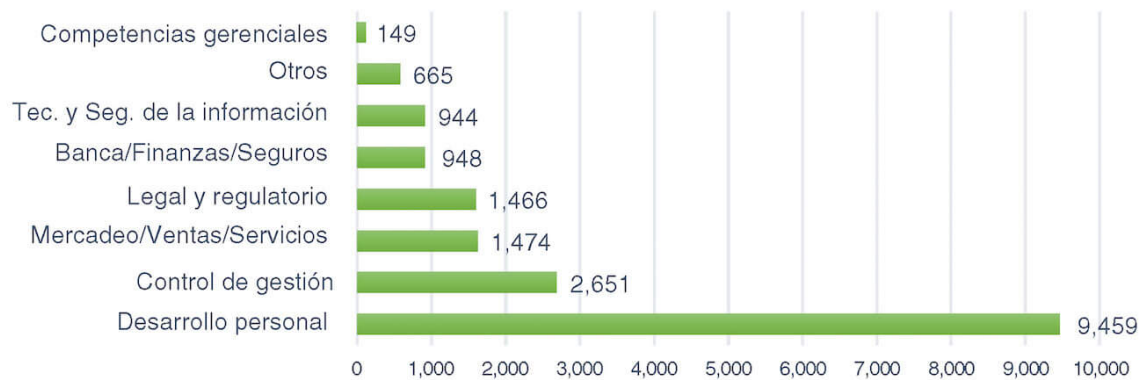
La mayoría de los colaboradores formados se concentró en las siguientes áreas:

- Control de Gestión
- Legal y Regulatorio
- Banca, Finanzas y Seguros
- Mercadeo, Ventas y Servicios



El 90% de las horas de formación se focalizó en las siguientes áreas:

- Desarrollo Personal
- Control de Gestión
- Mercadeo, Ventas y Servicios
- Legal y Regulatorio
- Banca/Finanzas/Seguros



Gráfica 5. N° de horas/formación por área de formación - 2016

■ Horas

Anualmente evaluamos al 100% de nuestros colaboradores con la finalidad de mejorar sus competencias y capacidades y avanzar en la elaboración de sus planes de carrera, alineados con las prioridades estratégicas del Banco.

Universidad Corporativa Banesco (UCB)

Comprometidos con nuestro recurso más preciado, el capital humano, celebramos la 2^{da} Promoción del Programa Escuela de Gerentes de la Universidad Corporativa Banesco, que desarrollamos en alianza con la Universidad Santa María la Antigua (USMA). En este programa, 23 de nuestros colaboradores lograron culminar exitosamente plan académico del programa que abarcó 110 horas, que se dictaron 2 veces a la semana, a razón de 6 horas semanales y que incluyó áreas relacionadas con finanzas, negociación, liderazgo, entre otras. Con esta nueva promoción, seguimos desarrollando habilidades gerenciales en nuestros colaboradores y fortaleciendo nuestro compromiso por ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.



Fotografía 6. 2da Promoción del Programa Escuela de Gerentes. UCB- USMA. 2016

Programa de Practicantes

Desarrollamos, conjuntamente con las instituciones universitarias y de formación profesional, un programa de prácticas profesionales para estudiantes de las carreras relacionadas con la administración, la banca y las finanzas. Su propósito es complementar su educación asistiendo a una experiencia de aprendizaje significativa, que facilite su ingreso al mundo del trabajo. Contribuye también, al primer empleo de los practicantes que destaquen en su desempeño. En el 2016 recibimos 14 practicantes, 4 universitarios y 10 de colegios secundarios, contratando a uno de ellos.

Formación a través del Programa de Emprendedores Banesco

Implementamos este programa, con el objetivo de impulsar a los emprendedores a través de herramientas administrativas, gerenciales, técnicas y de desarrollo personal, que contribuyan al mejoramiento de la capacidad productiva de su negocio y optimizar su competitividad en el mercado.

Apoyo a estudiantes de escasos recursos

Desde nuestro voluntariado corporativo apoyamos iniciativas que promuevan al acceso y la permanencia de los niños en el sistema escolar. En el marco de este compromiso, hicimos entrega de mochilas y se dotó de ropa a estudiantes de escasos recursos que residen en zonas apartadas.



Participación plena y efectiva de las mujeres

Valoramos la importancia de desarrollar acciones que aseguren la participación plena y efectiva de las mujeres, promoviendo la igualdad de oportunidades en todos los centros de trabajo de nuestra organización y en las iniciativas de emprendimiento que desarrollamos.

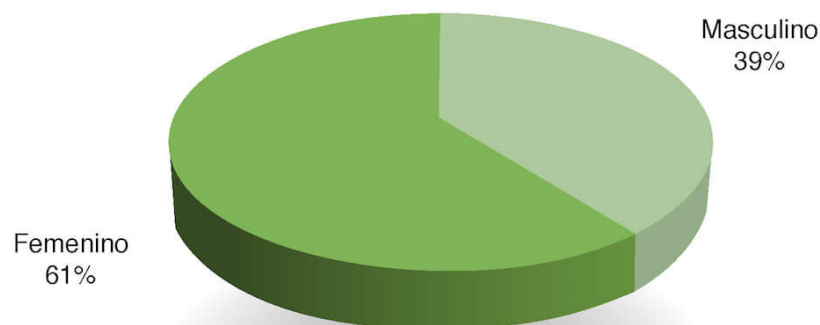
Metas del Objetivo 5: Igualdad de Género

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.

Suscribimos los principios de no discriminación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como los de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

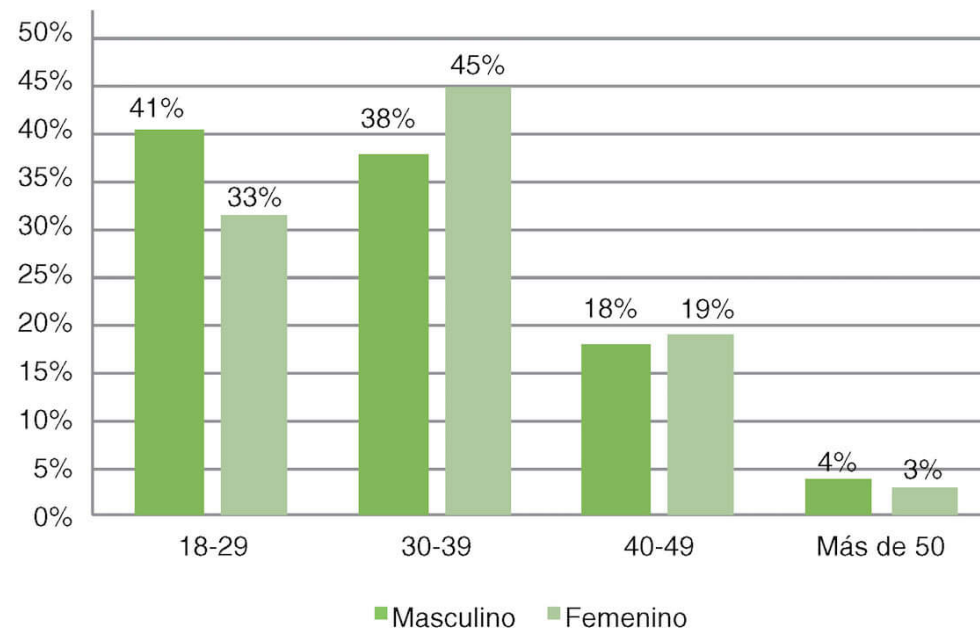
Nuestra plantilla está integrada por 1,309 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:



Gráfica 6 Porcentaje de colaboradores por sexo

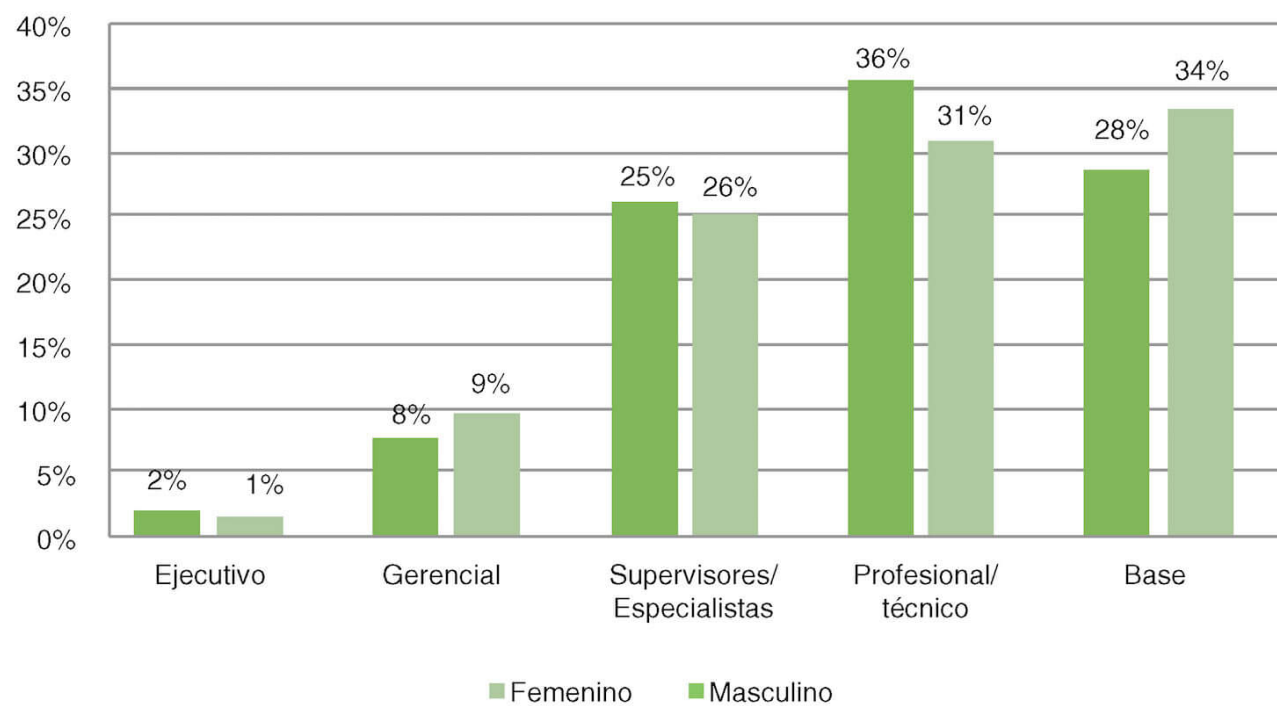
Diversidad e igualdad de oportunidades

El porcentaje de mujeres es mayor en todos los rangos de edades:



Gráfica 7. Porcentaje de colaboradores por edad y sexo

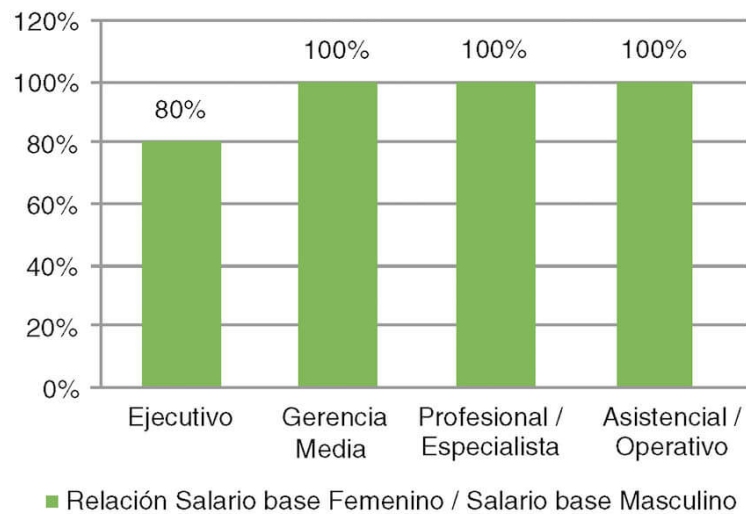
El porcentaje de hombres y mujeres en los diferentes niveles organizativos, es proporcionalmente similar para todas las categorías.



Gráfica 8 Porcentaje de colaboradores por nivel organizativo

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

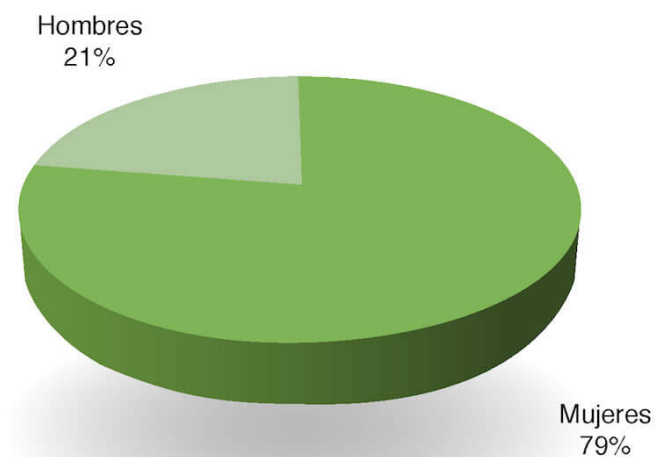
En la relación entre el salario base femenino con respecto al salario base masculino, tenemos como reto, cerrar la brecha salarial en el nivel ejecutivo:



Gráfica 9. Porcentaje del salario base femenino en relación al masculino

Empoderamiento de la mujer

Generamos oportunidades de aprendizaje para el empoderamiento de la mujer, a través de nuestro Programa Emprendedores Banesco, dotándolas de herramientas para generar y desarrollar proyectos en el ámbito productivo. Como se observa en la siguiente gráfica, el porcentaje de mujeres capacitadas es significativamente mayor que el de los hombres:



Gráfica 10. Capacitación por género Programa Emprendedores Banesco

NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA



Objetivo 6
Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.



Objetivo 12
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



Objetivo 13
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Objetivo 14
Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible



Objetivo 15
Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales

En Banesco, S.A. nos aseguramos que nuestras operaciones financieras cumplan con la legislación nacional pertinente. Contamos con políticas de crédito que examinan los impactos sociales y ambientales. Realizamos la debida diligencia en lo ambiental y social, como concepto que está arraigado en nuestra cultura organizacional. Sin embargo para profundizar en su exhaustividad, tenemos previsto revisar nuestros criterios para otorgar financiamientos e incluir el análisis de los asuntos ambientales y sociales con mayor rigurosidad, asegurando que las operaciones financiadas por el Banco y las actividades operativas para nuestro propio funcionamiento, sean ambiental y socialmente sostenibles, de modo de cumplir con el objetivo deseado de ser socialmente responsables y contribuir al desarrollo sostenible.

Metas del Objetivo 13. Acción por el Clima

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Metas del Objetivo 14: Vida Submarina

14.7 De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo.

Metas del Objetivo 15: Vida de Ecosistemas Terrestres

15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.



**Para el 2017
hemos previsto:**

- Otorgar créditos a proyectos de instalación y puesta en marcha de energía fotovoltaica a empresas avícolas, para promover el uso de energía limpia y accesible.
- Formalizar nuestras políticas de financiamiento, incluyendo aspectos medioambientales y sociales como:
 - Derechos Humanos
 - Sectores de industria de interés nacional
 - Asuntos forestales o silvicultura
- Alinear nuestras políticas de crédito verificando su vinculación con las metas de los ODS, relacionadas con nuestra actividad:
- Combatir el cambio climático y sus efectos.
- Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.
- Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
- Considerar el enfoque precautorio, establecido en el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, (ONU) 1992, en las políticas de financiamiento. Dicho principio establece que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas, para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana.

Uso sostenible de los recursos

Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones

Tal y como lo establece nuestro Código de Ética y Conducta, en Banesco, S.A. "Tenemos Conciencia Ecológica". Promovemos entre nuestros colaboradores el desarrollo de buenas prácticas en su área de trabajo, mediante la utilización racional de recursos como el papel, la energía eléctrica y el agua. Nos aseguramos además, que la toma de decisiones sobre la compra de bienes o servicios, considere el impacto ambiental. Como empresa sostenible y socialmente responsable, rendimos cuenta anualmente a nuestros grupos de interés sobre aspectos relevantes en materia de sostenibilidad y alentamos a nuestros proveedores a realizar esta práctica, estimando adherirnos en el 2017 a la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Apoyamos iniciativas de divulgación y educación dirigidas a promover el desarrollo sostenible y el respeto por el medio ambiente.



Metas del Objetivo 12: Producción y Consumo Responsables

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

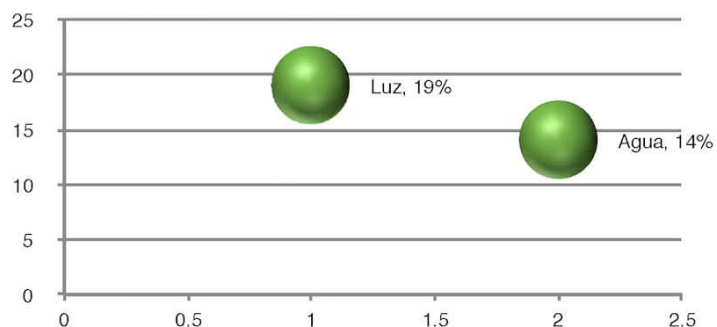
12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

Indicador Nacional: Número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad.

Línea base: 2017, 118 publican informes sobre RSE
Meta: 2030, 100% las empresas agremiadas publican sus informes
 Fuente Miambiente

Gracias a las acciones implementadas en el 2016, logramos reducir el consumo de agua y energía, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica:



Gráfica 11. Porcentaje de disminución de consumo de agua y luz

Siguiendo lo indicado en el Código de Ética y Conducta, en nuestra operación interna, incorporamos prácticas en materia social y ambiental, incluyendo:

- Adoptar y promover las buenas prácticas ambientales para evitar y minimizar los impactos adversos directos de nuestras instalaciones y operaciones.
- Buenas prácticas en materia de sostenibilidad ambiental y social con nuestros colaboradores, proveedores, comunidades y otras partes interesadas del Banco.

**Para el 2017
hemos
previsto:**

Reforzando lo indicado en nuestro Código de Ética y Conducta, en nuestra operación interna, fortaleceremos e incorporaremos nuevas prácticas alineadas con la normativa internacional de comportamiento o estándares internacionales reconocidos en materia social y ambiental.



Fortaleciendo nuestra cadena de suministro

Incorporamos la responsabilidad social en las relaciones con nuestros proveedores. En nuestras decisiones de compra y adquisiciones, consideramos los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de los productos o servicios requeridos. Para la selección de proveedores y contratistas, según sea el caso, contamos con un proceso de licitación que establece un mínimo de 3 proponentes.

Nuestros principales proveedores están ubicados en las áreas de:

- Mobiliarios, equipos y soluciones tecnológicas
- Materiales de oficina Comunicación y publicidad
- Capital Humano (personal)
- Servicios de mantenimiento a instalaciones
- Servicios legales

Entre los criterios que hemos establecido en las relaciones con nuestros proveedores se incluyen: firma de contrato marco de servicios y confidencialidad, cumplimiento de Póliza Responsabilidad Civil y pago del Seguro Social a sus colaboradores. Verificamos que nuestros proveedores:

- Manipulen adecuadamente los desechos peligrosos y no peligrosos.
- Almacenen todo material, desecho o sustancia corrosiva, irritante, tóxica, inflamable o combustible, en un sitio adecuado para sustancias y desechos peligrosos.
- Cuenten con la capacitación idónea, en el caso de manipulación de gases contaminantes prohibidos por la legislación panameña.

- Respeten la prohibición de utilizar materiales o sustancias peligrosas prohibidas por la ley, como cerusa de sulfato de plomo, fibra de vidrio, asbesto, entre otras.
- Respeten la prohibición de transportar y almacenar pinturas, lacas, barnices, esmaltes, pegamentos, tintes y sus derivados con contenido de plomo en envases abiertos, deteriorados, inseguros, desprovistos de etiquetas, con indicaciones ilegibles, o en envases que estaban destinados para contener productos de consumo humano.
- Respeten la prohibición de depositar cualquier desecho o sustancia peligrosa en el sistema de alcantarillado de las oficinas, o en cualquier otro lugar no autorizado por Banesco, S.A.
- Utilicen, cuando se requiera, escaleras portátiles en buen estado.
- Usen arnés, para efectuar trabajos en alturas superiores a 1.8 metros.
- Realicen actividades ruidosas, solo en días u horarios que no interfieran con los horarios habituales de las oficinas.

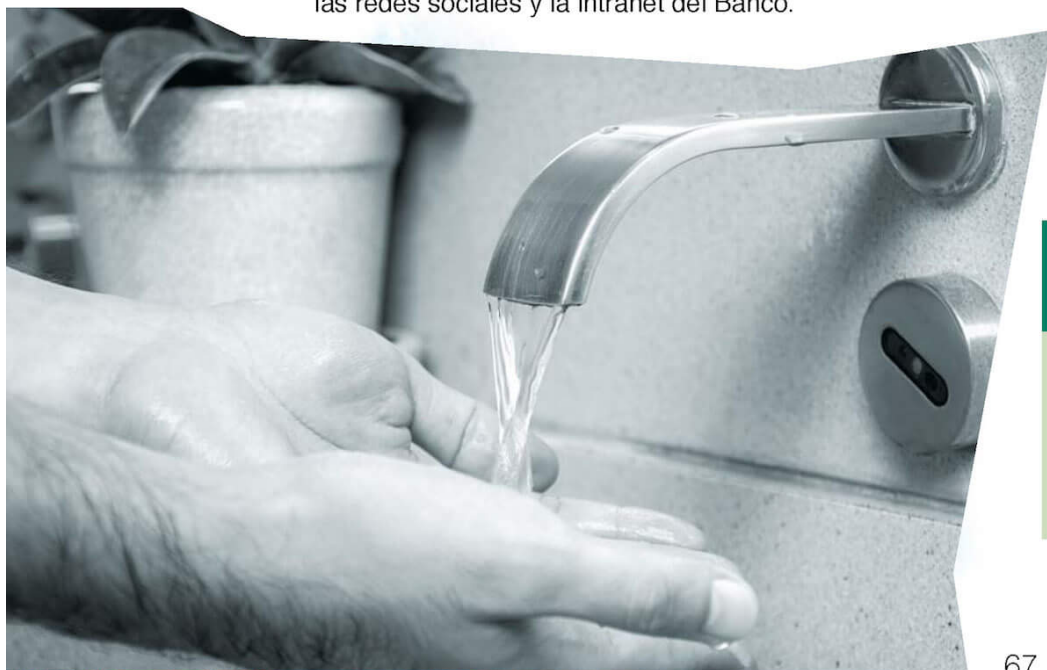


**Para el 2017
hemos
previsto:**

Hacer especial énfasis en la identificación de proveedores que estén alineados con nosotros en el apoyo a la sostenibilidad, influyendo hasta donde nos sea posible, para que en los casos en el que sus prácticas no sean compatibles con la sostenibilidad, se puedan corregir en conjunto.

Apoyo a la campaña de consumo responsable de agua

En mayo nos sumamos al grupo de 100 organizaciones que participaron en la Campaña de Consumo Responsable del Agua. Esta iniciativa impulsada por Sumarse, se desarrolló en Alianza con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) y el Instituto Nacional de Acueductos y alcantarillados Nacionales (IDDA), alcanzando de manera directa e indirecta a más de 100 mil panameños y panameñas. La campaña incluyó la colocación de afiches alusivos en áreas estratégicas de los edificios, así como la divulgación de mensajes a través de las redes sociales y la intranet del Banco.



Metas del Objetivo 6: Agua Limpia y Saneamiento

6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

Combatir el cambio climático y sus efectos

Preservar la vida del planeta para las actuales y futuras generaciones es una de las principales tareas que nos compromete a todos. En Banesco, S.A. fortaleceremos las iniciativas para promover una actividad económica más sostenible y más respetuosa con el medio ambiente.

Apoyo al programa “Alianza por el millón de Hectáreas”

Con la finalidad de mitigar los efectos del cambio climático y crear conciencia sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales, firmamos un convenio con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) para apoyar el



proyecto ‘Alianza por el Millón de Hectáreas’, orientado a reforestar un

millón de hectáreas en los próximos 20 años. Este programa, contribuye también con el apoyo al aspecto de Vida de Ecosistemas Terrestres.

Con la firma de este convenio nos comprometimos a reforestar una hectárea en el Parque Nacional Camino de Cruces (aproximadamente mil plantones de especies nativas por hectárea) en un período de cinco años. De igual forma nuestros colaboradores a través del voluntariado, apoyarán en actividades para recaudar fondos y contribuir con el programa de reforestación interinstitucional que lidera ANCON. En el mes de agosto más de un centenar de nuestros colaboradores, junto a sus familias, participaron en la siembra de mil plantones de árboles en el Parque Nacional Camino de Cruces.

Metas del Objetivo 13. Acción por el Clima

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Metas del Objetivo 15: Vida de Ecosistemas Terrestres

15.1 Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.

15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.



Fotografía 7.
Firma convenio Alianza por el Millón de Hectáreas



Fotografía 8. Siembra de plantones Parque Nacional Camino de Cruces

1,000

Plantones de
árboles autóctonos sembrados

100

Colaboradores sensibilizados
participaron con sus familiares en actividades ambientales

**Para el 2017
hemos previsto:**

- Otorgar créditos a proyectos de instalación y puesta en marcha de energía fotovoltaica para empresas avícolas, para promover el uso de energía limpia y accesible.
- Brindar capacitación sobre estrategias de producción amigables con el ambiente a los clientes de Banco agro, dedicados a la ganadería, debido a que gran parte de la deforestación en Veraguas y Herrera, recae en la actividad ganadera.

Manejo y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos

Trabajamos de forma sostenida por mejorar aspectos en temas ambientales, con la finalidad de contribuir a combatir los efectos del cambio climático, incluyendo:

- **Gases de los equipos refrigerantes:** Actualmente contamos con equipos refrigerantes que utilizan gas R22, que, como sabemos no es eco-amigable. Por ello estamos estudiando el uso de otros refrigerantes como el gas R32 de mayor eficiencia y bajo impacto ambiental, en nuestro edificio sede y en las sucursales. Nos aseguramos que nuestros equipos cuenten con el debido mantenimiento para evitar fugas, mientras se sustituyen por otros menos contaminantes y que las empresas que dan el mantenimiento de aire acondicionado, estén capacitadas en el manejo correcto de gases refrigerantes.
- **Disposición de residuos de lámparas fluorescentes:** Nuestras instalaciones cuentan con iluminación fluorescente (excluyendo las sucursales Multiplaza y Altos de Panamá). La inadecuada disposición de los residuos de este tipo de lámpara, contamina los suelos con mercurio, zinc, níquel, cadmio, plomo y manganeso. Razón por la cual, contamos con un proveedor responsable de llevarlas al final de su vida útil, a una recicladora para la separación y manipulación de los desechos de acuerdo con las normas establecidas. Estamos evaluando sustituir, este tipo de iluminación, ya que no contribuye con el ahorro energético, por lámparas LEDS de alto rendimiento y ahorro energético.

Otra de las iniciativas realizadas, consistió en la donación de material en buen estado (cielo raso y mobiliario) provenientes de la remodelación del piso 20 de nuestra sede, a nuestros colaboradores y a la iglesia.



NUESTRO COMPROMISO CON LA PROSPERIDAD



PROSPERIDAD

Asegurar que todos puedan disfrutar de una vida próspera y que todo progreso económico, social y tecnológico se de en armonía con la naturaleza.



Objetivo 7
Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos



Objetivo 8
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todo.



Objetivo 9
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación



Objetivo 10
Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

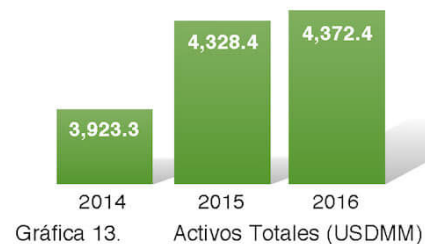
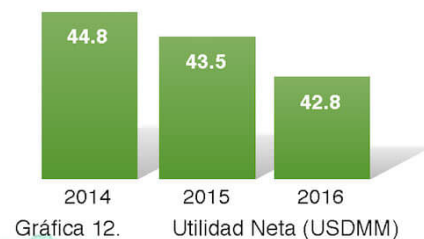


Objetivo 11
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Solidez y solvencia financiera como plataforma de prosperidad

Mantenemos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo de economías dinámicas, sostenibles, e innovadoras, promoviendo el empleo y el trabajo decente para todos.

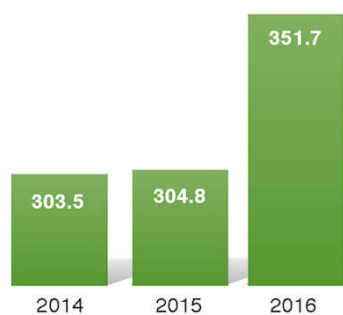
Dentro de los resultados de nuestro desempeño económico en 2016 destacan:



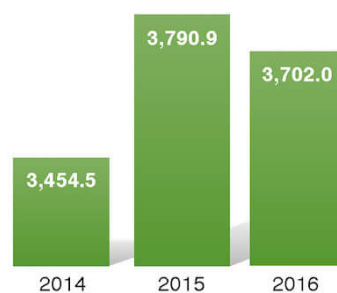
Metas del Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

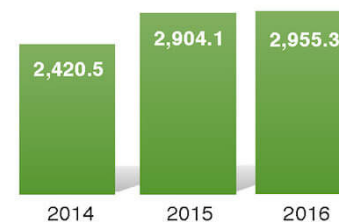
8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Gráfica 14. Patrimonio (USDMM)



Gráfica 15. Depósitos Clientes (USDMM)



Gráfica 16. Préstamos Neto (USDMM)



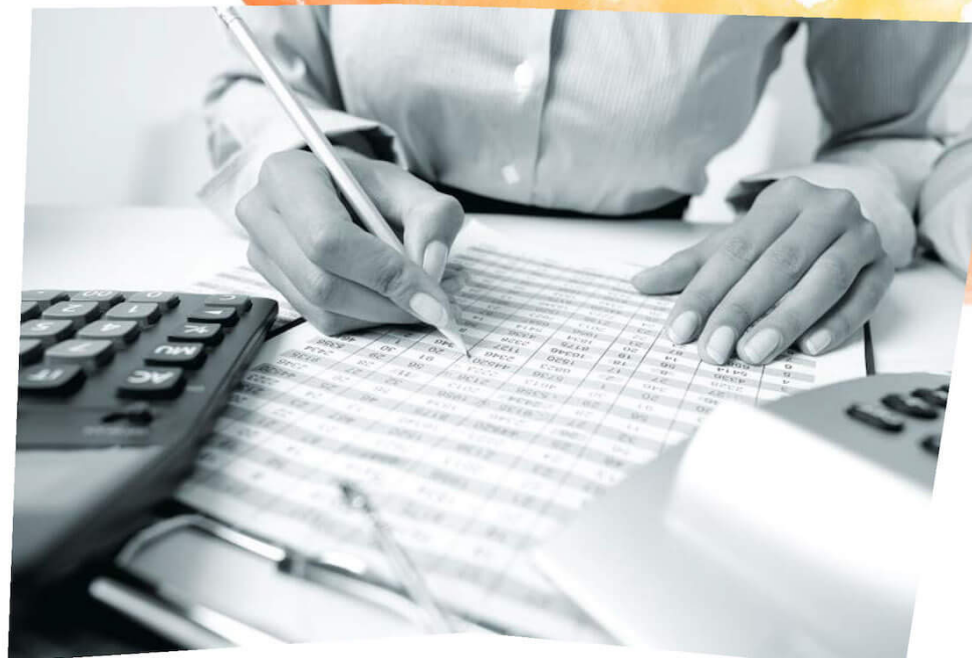
Para una información completa de nuestra situación financiera, consultar nuestra página web: www.banESCO.com.pa y nuestros Estados Financieros Consolidados 2016.

Calificaciones en el Sector

En mayo de 2016 *Ficht Ratings* nos ratificó la Calificación de Grado de Inversión a largo plazo en BBB- (PAN), con Perspectiva Estable. *Ficht Ratings* fundamenta su calificación en una capitalización que ha mostrado una evolución favorable, la cual se ha fortalecido por un crecimiento bajo de activos ponderados por riesgo. Adicionalmente, por una estructura pasiva estable, que se caracteriza por una concentración moderada y una renovación de depósitos externos cercana al 100%, así como por un portafolio de inversiones con evidente mejoría.

Calificadora	Calificación	Perspectiva
FitchRatings	BBB - (PAN)	Estable

El reporte completo de *Ficht Ratings* puede ser consultado en www.fitchratings.com y en nuestra página web: www.banESCO.com.pa



Emprendimiento, prosperidad y riqueza

Estrategia de Innovación

Durante el 2016 desarrollamos una estrategia de innovación para alcanzar nuestras aspiraciones de crecimiento y diferenciación sostenible para el logro de resultados tangibles, en tres fases fundamentales:

Una nueva forma de pensar y de hacer las cosas	Una nueva forma de trabajar e implementar	Lo que ven nuestros clientes internos y externos
Cultura	Procesos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> - Embajadores de Innovación - Despliegue de Innovación como parte de la Cultura Banesco 	<ul style="list-style-type: none"> - Despliegue del macroproceso de innovación - Alianzas con universidades - StartUps & - Centro de Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> - Ideas - Exploraciones - Prototipos - Lanzamientos o Hits

Metas del Objetivo 8:

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros

Metas del Objetivo 10:

Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición



Sinergia Multinacional

Entre los resultados alcanzados tenemos:

101 Ideas:

- Ideas recibidas por el portal de innovación
- Ideas Reto del Halcón Milenario
- Ideas generadas por la Unidad de Innovación

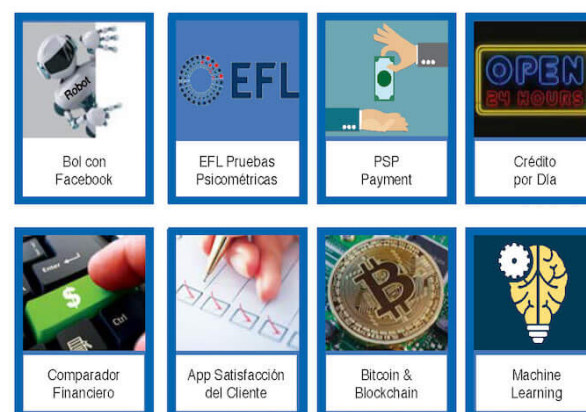
65

Exploraciones:



36

Prototipos y pilotos:



26
Hits



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016



Acceso a servicios financieros a través de la Banca Comunitaria

Dentro de los principales productos y sus características, que ofrece nuestra Banca Comunitaria destacamos:

Productos	Características
Préstamos para Microempresarios Créditos destinados a apoyar a Microempresarios con actividades económicas formales y no formales, que les permitan adquirir activos o capital de trabajo para el crecimiento y desarrollo de su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> ● Montos desde USD500.00 hasta USD5,000.00. ● Créditos por cuotas y tasa fija. ● Plazos de 6 hasta 36 meses. ● Forma de Pago: Débito a cuenta con pagos mensuales o semanales. ● Tasas competitivas. ● Apoyo y orientación por parte de nuestros asesores durante el tiempo de vigencia del préstamo.
Cuenta de Ahorros Emprendedores Orientada a Emprendedores que están iniciando su pequeño negocio y Microempresarios que desean incrementar su dinero ganando intereses sobre sus saldos.	<ul style="list-style-type: none"> ● Monto de apertura US\$25. ● Excelentes tasas de interés. ● Convenientes horarios y red de sucursales. ● Disponibilidad total de sus fondos. ● Tarjeta Visa Débito para compras nacionales e internacionales a través de la red VISA y retiros de efectivo en cajeros automáticos. ● Acceso a los servicios BanescoOnline 24 horas, para realizar sus operaciones bancarias y consultas de saldos cómodamente fuera del horario bancario y los fines de semana. ● Estado de cuenta mensual.

Participación en actividades que fomenten el emprendimiento sostenible

Semana Mipymes

Acompañando las iniciativas de nuestros pares empresariales en el apoyo y fortalecimiento de la Pymes, participamos en el mes de septiembre, en la 10ª Semana Mipymes de Cable Onda Empresarial, que tuvo como lema "Porque una vez que arrancas...despegas". En el evento que contó con el patrocinio de Banesco, S.A., asistió nuestro presidente ejecutivo, Carlos Alberto Escotet, con el tema: "Lo Apasionante de Emprender".

Metas del Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros

**Metas del Objetivo 10:
Reducir la desigualdad en los países y entre ellos**

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición



Fotografía 11 Semana Mipymes

Semana global del emprendimiento

Con motivo de la celebración de la semana global del emprendimiento donde participamos como patrocinadores conjuntamente con la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ciudad del Saber, nuestro presidente ejecutivo, Carlos Alberto Escotet, dictó una conferencia sobre "Cultura Emprendedora".



Fotografía 12. Conferencia magistral sobre "Cultura Emprendedora"

Fomento de la cultura emprendedora

Capacitamos y realizamos actividades de “*mentoring*” con la Fundación Ciudad del Saber (CDS) en temas financieros, bancarios y de emprendimiento a compañías “*startups*” o emergentes. El acuerdo nos beneficia como institución bancaria y contribuye con las organizaciones participantes, incluyendo a ONG’s. Con una extensión de tres años nuestros colaboradores. Además, el convenio permite que el Banco través de préstamos para que los participantes desarrollen sus programas.

Pacto Nacional por el Emprendimiento

Nos sumamos al Pacto Nacional por el Emprendimiento liderado por Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), mediante el desarrollo de programas en todos los niveles educativos, con el objeto de contribuir a generar una cultura del emprendimiento. El pacto, entre cuyos ejes fundamentales se incluye a la educación, fomenta el desarrollo de políticas públicas y marcos regulatorios y normativos, para el emprendimiento y la innovación en el país, con el fin de desarrollar competencias emprendedoras, empresariales y de crecimiento personal, en toda la población de forma inclusiva, a través de organizaciones especializadas. Gracias a esta iniciativa, los emprendedores panameños tienen la oportunidad de crecer y evolucionar con los nuevos modelos de emprendimiento generados a nivel global.



Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico

Atraer y desarrollar el mejor talento humano forma parte de nuestro compromiso como empresa sostenible y socialmente responsable. Orientamos nuestras acciones para brindar a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo que promueva el desarrollo de carrera, una remuneración competitiva y justa, salud y Seguridad Ocupacional.

Contamos con la siguiente estructura para la gestión de nuestro capital humano:



Metas del Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

Metas del Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

Nos esforzamos por ofrecer un paquete salarial competitivo e integral, que nos asegure la atracción de nuevos talentos, motivación y retención del personal, equidad interna, competitividad externa con el mercado y pago por desempeño. Respetamos la legislación nacional que regula el salario mínimo y promovemos la contratación de personal local:

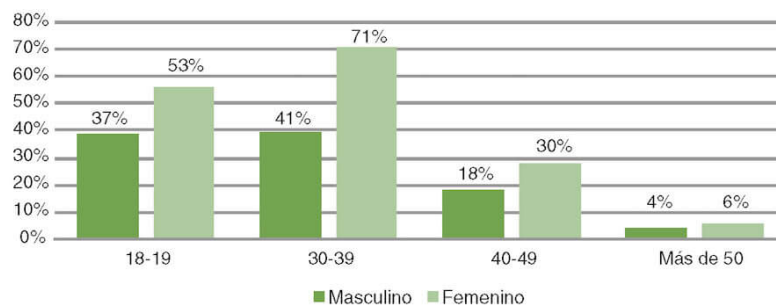
45%

Del personal que ocupa cargos ejecutivos, es de procedencia local.

Indicador nacional: Proporción de personas que viven por debajo del 50% de la mediana de los ingresos, desglosada por edad, sexo y personas con discapacidad.

Línea base: 2015, 24.9%; 48.3%, Hombres; 51.7%, Mujeres; 31.5%, Urbana; 68.5%, Rural; 37.6, Indígena; 16.5%, Afrodescendiente; 42.6%, Niñez; 16.3%, Juventud; 7.6%, Adultos Mayores. Meta: 2030, Reducir a la mitad, según las brechas existentes.
Fuente INEC

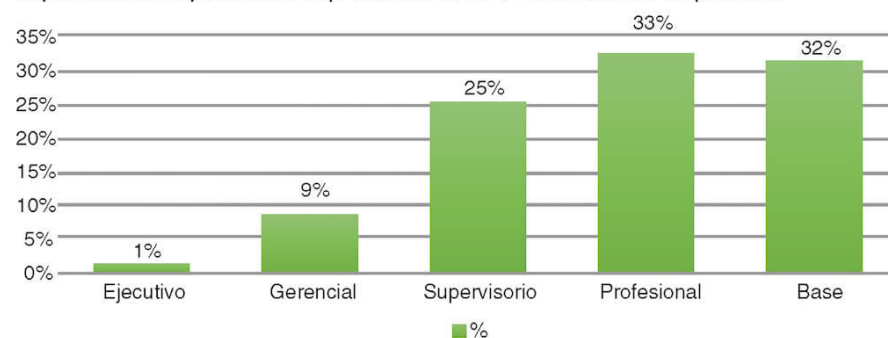
Contamos con una planilla joven y equilibrada en cuanto a edad y cargo de nuestros colaboradores. El mayor número de colaboradores (1020) se situó entre los 18 y 39 años:



Gráfica 17. Planilla por rango de edad

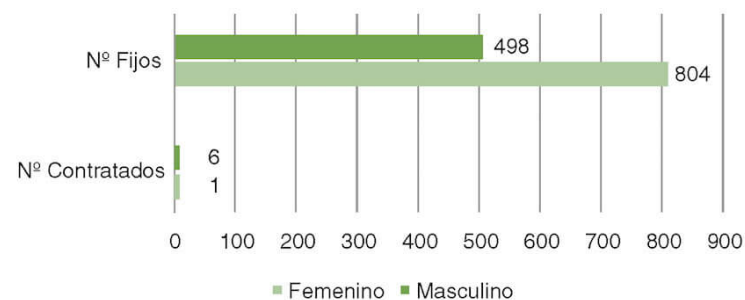


El personal que compone los cargos base y profesional/técnico y supervisorio/especialista representa el 90 % del total de la planilla:



Gráfica 18. Porcentaje de colaboradores desglosado por cargo

Nuestra planilla está integrada por 1300 colaboradores fijos y 7 contratados.



Gráfica 19. Planilla por contrato laboral desglosada por género



Ingresos y egresos de personal

En el período tuvimos un total de **277** ingresos y **94** egresos, para un índice de rotación de personal de 7.17%. En total se realizaron **59** promociones y **13** traslados. El **34%** de las vacantes fueron cubiertas por nuestros colaboradores.

Programa de horario flexible y teletrabajo

De acuerdo al perfil del puesto, nuestros colaboradores pueden cumplir su jornada de trabajo de forma flexible. Este sistema de trabajo popularmente conocido como *Flexitime*, nos permite brindarles la oportunidad de distribuir de forma eficaz el tiempo, y contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.





Salud y Seguridad Ocupacional de nuestros colaboradores y contratistas

Con base en la Resolución 45,588 de 2011, establecimos un Comité de Salud, Seguridad e Higiene, para evaluar y aportar acciones orientadas a promover, prevenir y solucionar los problemas de salud y seguridad en el trabajo.

Verificamos que nuestros proveedores:

- Cumplan con la legislación panameña aplicable en Salud y Seguridad Ocupacional.
- Cumplan con lo indicado en los contratos, y verificar la parte de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Realicen los trabajos con personal idóneo, con su respectiva certificación por las autoridades competentes: instalaciones o reparaciones eléctricas (incluyendo los sistemas de seguridad), mantenimiento de los extintores, trabajos de soldadura, personal que maneja gases refrigerantes.
- Completen la Hoja de Análisis de Trabajo Seguro (ATS).
- Utilicen el equipo de protección personal (EPP), de acuerdo al tipo de trabajo y las herramientas indicadas (escaleras, herramientas para trabajos eléctricos, etc.).

Programa de remuneración variable

Contamos con esquemas de reconocimiento de nuestros colaboradores en función de las metas establecidas. Para el 2017 tenemos previsto desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen nuestro compromiso hacia la responsabilidad social.

Empleo inclusivo

Estamos comprometidos con la reducción de las brechas de desigualdad, que afectan a las personas con discapacidad, para acceder al mercado laboral. Nuestra Política de Diversidad e Inclusión Laboral, tiene por objetivo:

- Implementar la diversidad e inclusión laboral como parte de nuestra estrategia de negocio, apalancándonos en nuestro pilar de Responsabilidad Social Empresarial.
- Promover el principio número 1 del Pacto Global de la Naciones Unidas, en cuanto al apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos.
- Cumplir con la Ley 42 de 1999 que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

La Gerencia de Atracción y Desarrollo de Talentos es la responsable de monitorear el cumplimiento de la contratación del 2% de Personas con Discapacidad, afianzando el objetivo principal de la ley 42, la cual promueve la diversidad e inclusión laboral.

Toda persona con discapacidad tendrá igualdad de oportunidades para participar en las vacantes que se generen por concurso interno, siempre y cuando tenga el perfil requerido para las mismas.

Conforme a la modificación de la ley 42 de 1999, el 15 de junio de 2016, todos los colaboradores con discapacidad gozarán de fuero laboral. Por tanto, no podrán ser despedidos salvo que medie justa causa de despido con previa autorización de un juez de trabajo.

Metas del Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Metas del Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto



Accesibilidad Universal

Conforme a la Ley 42 de 1999 que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, Banesco, S.A. debe:

- Acondicionar los entornos físicos, así como también para efectos de nuevos proyectos que contemplen remodelaciones, deberá tomar en cuenta la adaptación de espacios inclusivos para las personas con discapacidad.
- Adaptar las herramientas o equipos de trabajo garantizando la comodidad y seguridad en cuanto a la ejecución de su posición, promoviendo así la estrategia “diseño para todos”.

A tal efecto, el área de Salud y Seguridad Ocupacional evalúa los diferentes requerimientos a nivel de puestos de trabajo, garantizando la correcta adaptación de la persona con discapacidad en el área, así como también realiza seguimiento asegurando su salud y seguridad.

De la misma manera, los brigadistas deberán atender prioritariamente a las personas con discapacidad en situaciones de emergencia, simulacro o toda actividad que contemple la evacuación del personal de las instalaciones.

Durante este año 2016, se efectuó una remodelación en el piso 20 para disponer de servicios de baño, adecuados al requerimiento de nuestros colaboradores con algún grado de discapacidad motora.

Participación en la Mesa de Trabajo para Fomentar la Inclusión Laboral

En el marco de nuestra Política de Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad, fuimos anfitriones de la 3^{ra} Mesa de Trabajo que organizó Sumarse, donde más de 12 empresas analizaron el tema de la “Accesibilidad Universal”, que es entendida como la condición que deben cumplir los entornos y procesos así como los objetos y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, de la forma más autónoma y natural posible.

La actividad incluyó un recorrido por las instalaciones del Banco para identificar las adecuaciones visuales y físicas con que cuenta la entidad, para el beneficio de los colaboradores que tienen algún tipo de limitación.

Divulgando las iniciativas de inclusión

Como una manera de promover y reforzar la incorporación de personas con discapacidad a la actividad productiva, a través del Programa Historias de un Vecino, estuvimos promoviendo la historia de Ricardo Morales del Programa Emprendedores Banesco, quien con orgullo afirma: “Soy licenciado en comunicación social y locutor de radio”, “Mi proyecto es radial; hablar de discapacidad y temas variados”. “Cada vez que voy al aire siento que soy la voz de quienes no tienen voz; la voz de esas personas que a lo mejor no tienen apoyo, porque yo tengo suerte de que mi mamá me ayuda, pero se la pido cuando la necesito porque me gusta ser independiente”.



Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes

Nuestro modelo de negocio se centra en el cliente. Para nosotros el servir es nuestra pasión, por ello nos esforzamos por brindarles productos y servicios de calidad y establecer relaciones basadas en la confianza y fidelidad. Anualmente realizamos estudios para medir nuestra reputación corporativa, siguiendo la metodología RepTrak® de Reputation Institute, con el propósito de conocer la percepción que tienen nuestros distintos grupos de interés sobre nuestra reputación, a través de diferentes atributos agrupados en dimensiones que permiten una explicación racional de la misma.

Metas del Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

Una de estas dimensiones es la Oferta, que a su vez se compone de atributos relacionados con la satisfacción de nuestros clientes, con respecto a los productos y servicios que ofrecemos. En el 2016, encuestamos un total de 2,499 clientes, 697 locales y 1,802 internacionales, como también a 347 colaboradores y 400 encuestados del público en general. Sus valoraciones con respecto a nuestra empresa nos han permitido identificar acciones para mejorar la calidad en el servicio.







Dentro de las iniciativas para mejorar la experiencia del cliente incluimos:

- Capital Humano fuertemente enfocado, con las habilidades y destrezas necesarias.
- Red de canales de atención amplia y eficiente, fuertemente orientado a la autogestión del cliente. La “omnicanalidad”, entendida como la interacción y comunicación a través de diversos canales.
- Atención oportuna y eficiente a consultas y reclamos, incluyendo las realizadas en nuestras sucursales, ya sea por vía telefónica o a través de nuestras redes sociales.
- Mejoramiento de procesos: sencillos, ágiles y confiables incluyendo la digitalización de procesos con visión cliente.

Nuestra Visión 2018, también ratifica un elemento primordial de nuestra personalidad como organización: Somos un *Banco cliente céntrico*, lo que nos coloca como un competidor diferenciado en la plaza, al reorientar toda nuestra estructura, operaciones y cultura alrededor del cliente, incrementando en primera instancia su satisfacción y fidelidad, y el aporte a la rentabilidad a través del desarrollo de soluciones financieras integrales y empaquetadas.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

A través de nuestros canales alternos, esperamos en el 2017 fortalecer la omnicanalidad para facilitar las transacciones diarias de nuestros clientes:

			 IVR		BanESCO Virtual 	
2016	En septiembre de 2016 implementamos la Nueva Banca en Línea	App en iOS y Android llamada Club Banesco	Consulta de Saldos Activación BanescoToken		El 1ro. junio lanzamos el Chat Virtual. En diciembre 2016 salimos con Atención al Cliente vía WhatsApp	
2017	Mejorar Usabilidad / Navegación Ser un Canal de Venta	Mejorar Usabilidad / Navegación Añadir Pagos / Recargas Crear Beneficiarios	Uso de CTI (Computer Telephony Integration) "Integración de Telefonía Informática" para mejorar la experiencia y gestión del Call Center (Centro de llamadas interactivo)	ATM's Multifuncionales (Cajeros Automáticos)	Solicitud de Servicios Ingreso de Reclamos Seguimiento de Solicitudes Ser un Canal de Venta Video Conferencias	Venta de Productos
2018	Mejorar Usabilidad / Navegación Ser un Canal de Venta	BM Empresas			Finanzas Personales Agenda tu cita	
Para el 2017 hemos previsto:		● Incorporar una aplicación de WhatsApp para atender las consultas y reclamaciones de nuestros clientes				



Mejorando nuestros procesos

En el mes de marzo realizamos la 1ª Convención de Banca Internacional. Bajo el lema de "Construyendo Excelencia en Servicio", el equipo de Banca Internacional participó de esta actividad, que busca alinear todos los esfuerzos para la ejecución de nuestro plan estratégico.



Fotografía 13. Primera Convención de Banca Internacional

En el marco de la Semana de la RSE 2016 organizada por Sumarse, se realizó el panel “Estrategias de Sostenibilidad para el Éxito Empresarial”, entre cuyos expositores se encontraba Carlos Alberto Escotet, presidente ejecutivo de nuestro Banco.



Fotografía 14. Conferencia “Estrategias de Sostenibilidad para el Éxito Empresarial”

Impulsando la prosperidad con “Emprendedores Banesco”

El Programa de Emprendedores Banesco constituye un pilar fundamental de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social. Promueve la inclusión social y económica, además de contribuir al crecimiento del país, mediante el desarrollo de las competencias requeridas para potenciar e impulsar el emprendimiento. Se ejecuta bajo la dirección y supervisión de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y se imparte de manera gratuita, a lo largo de toda la geografía nacional.

Desde sus inicios hemos formado un total de 5,176 emprendedores, de los cuales 2,130 forman parte de la promoción del 2015, mientras que para el 2016 logramos superar en un 22% la meta planteada, alcanzando la cifra de 3,046 emprendedores capacitados.

Los resultados obtenidos en el 2016 revelan nuestro apego a los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y respeto a la diversidad:

Metas del Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Metas del Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto





Para su desarrollo e implementación contamos con la alianza de diversos socios sociales. En el 2016, obtuvimos los siguientes resultados:

Socio Social	Total Participantes	Áreas
Fe y Alegría	275	Ciudad de Panamá Comarca Ngäbe Buglé
FUNDADER Fundación para el desarrollo integral de la mujer y la familia	390	Arraiján Panamá Oeste
FUSODEP Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá	205	Veraguas
IUGT Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología	2,176	Comarca Guna Yala Ciudad de Panamá, Colón, Chitré, Bocas del Toro

3,046 personas certificadas

Superamos la meta de 2,500 en un 22%

Nos aseguramos de difundir nuestro Programa Emprendedores Banesco, a través de distintos medios y redes sociales:

**Emprendedores
Banesco**
Ahora es tu futuro... ¡Capacitate GRATIS!



Divulgamos también nuestro Programa en radio y televisión y a través de las siguientes redes sociales:



Reconocimientos programa de emprendedores

Entre los testimonios de nuestros participantes destacamos:

- “Es un excelente programa y además gratuito”
- “Excelentes facilitadores, muy preparados”
- “Aquí te capacitan como negociante y para ser mejor persona”
- “La mejor manera de ser guiado a tu objetivo, ofreciéndote una ayuda en el futuro”
- “Es un ejemplo de quien persevera alcanza”
- “Ayuda a generar prosperidad”
- “Excelente oportunidad donde ambas partes ganan”

El Programa de Emprendedores Banesco recibió reconocimientos por su labor de parte de las siguientes organizaciones:

-
- **Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)**
 - **La Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)**
 - **Centros de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento de la Universidad de Panamá (CIDETE)**
-

Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial

Contribuimos en la adquisición de la Vivienda Principal con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), con el objetivo fundamental de facilitar el derecho a una vivienda y hábitat dignos.

Contamos con diferentes opciones de crédito, incluyendo:

- Crédito Hipotecario para la Adquisición de Vivienda con Recursos del Fondo de Ahorro para la Vivienda
- Crédito Amparado Bajo la Ley de Protección al Deudor Hipotecario para la Autoconstrucción de Vivienda Principal
- Crédito Hipotecario para la Ampliación y Mejoras de Vivienda Principal con Recursos del Fondo de Ahorro para la Vivienda
- Crédito amparado bajo la Ley de Protección al Deudor Hipotecario para la Ampliación y Mejoras de la Vivienda Principal.

Metas del Objetivo 10: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

Metas del Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Indicador: Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos improvisados o viviendas inadecuadas.

Línea base: 2015, 1.3%; 1.5%, Hombres; 1.2%, Mujeres; 1.3%, Urbana; N/A%, Rural; 1.9%, Indígena; 2.5%, Afrodescendiente; 1.8%, Niñez; 1.4%, Juventud; 0.8%, Adultos Mayores.
Meta: 2030, Reducir a 0.

En el 2016 concedimos:

4,237

Financiamientos para vivienda
con interés preferencial

Inversión

USD230 MM



Promoción de la Cultura

Apoyamos iniciativas culturales y sociales que propicien cohesión social y hagan de las ciudades espacios más amables y favorables al bienestar integral de sus ciudadanos. En este contexto hemos organizado, promovido, patrocinado y hecho realidad, eventos de una gran significación en la vida de los ciudadanos de Panamá.

Programa Huella Banesco

Llevado a cabo en las fechas navideñas, tuvo como objetivo promover entre los colaboradores nuestros valores organizacionales de responsabilidad, calidad, confiabilidad e innovación, bajo una temática diferente.

Como parte de las actividades se construyeron "Villas Navideñas", confeccionadas 100% de material reciclado, apoyando nuestro foco como empresa socialmente responsable.

Nuestro voluntariado corporativo

Promovemos entre nuestros colaboradores la cultura de la solidaridad y la cooperación, a través de nuestro voluntariado corporativo. En el 2016 el número de voluntarios fue de 56, cumpliendo con 1,000 horas de trabajo en programas y campañas como: el Programa de Emprendedores Banesco y la Alianza por el Millón de Hectáreas.

Metas del Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Meta 8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales

Metas del Objetivo 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

Historias de un Vecino

Inauguramos conjuntamente con la Alcaldía de Panamá y Articruz, S.A., la exposición itinerante “Historias de un Vecino”, a cargo del fotógrafo Donaldo Barros. La muestra recoge los testimonios de un grupo representativo de emprendedores que se han capacitado en nuestro programa de emprendedores Banesco.

Desde Chiriquí hasta el Guna Yala, estos constructores de país, compartieron valores en cada una de sus historias de esta Ruta de Emprendedores: Fe, familia, trabajo y perseverancia.

La exhibición fotográfica fue itinerante, iniciando en la sede de la Alcaldía de Panamá y continuando en otros espacios públicos para la difusión y disfrute de esa fuerza inspiradora que involucra el espíritu emprendedor. Así visibilizamos a tanta gente que, de manera anónima, pero con firmeza y constancia, es la verdadera constructora de país.



Fotografía 15. Programa Huella Banesco



Programa Cultural “África en América”

Patrocinamos la primera versión del Programa Cultural “África en América”, organizado por la Alcaldía de Panamá, en el Mes de la Etnia Negra. El programa comprendió una serie de eventos, entre los que figuraron conciertos, cartelera de cine, muestras de artes escénicas, foros sobre Derechos Humanos y una vereda de comida afroantillana que deleitó a todos.

Promoción de la hermandad cultural Panamá-Venezuela

Es la primera actividad que realizamos donde unimos lazos entre Panamá y Venezuela a través de la música. Contó con la participación de la Camerata Panamá, agrupación musical que busca fomentar la música de cámara y la música popular. Está integrada por un grupo de artistas proveniente de distintas latitudes de Latinoamérica: Panamá, Ecuador, México y Venezuela.

Noches de Guataca, fue otra de las iniciativas que presentamos para reforzar los lazos de cultura y amistad entre Panamá y Venezuela, como países que comparten similares raíces musicales.



Fotografía 16. Exposición Historias de un Vecino

NUESTRO COMPROMISO CON LA PAZ



Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Gobierno Corporativo

Reconocemos la necesidad de construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas que se basen en el respeto de los derechos humanos, así como en una buena gobernanza a todos los niveles, con instituciones transparentes y eficaces dispuestas a rendir cuentas.

Hemos desarrollado un modelo de Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas y conforme a la legislación nacional que regula esta materia. Contamos con diferentes instancias de Gobierno Corporativo que tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos lineamientos, que a su vez serán los pilares de un adecuado sistema de control interno conforme a la naturaleza, complejidad y riesgos que conllevan nuestras actividades. Además de asegurar una adecuada supervisión a nivel consolidado sobre la situación financiera de nuestra empresa en lo relativo a los riesgos que enfrenta su gestión y la adecuada cobertura de capital y liquidez.

Para garantizar la transparencia de nuestra gestión, hemos establecido un conjunto de lineamientos considerando la incorporación de los valores corporativos, objetivos estratégicos, Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y una clara asignación de responsabilidades, estableciendo la misión, visión y valores éticos y un proceso de planeación estratégica integral equilibrado, en el cual participan Accionistas, Junta Directiva y niveles ejecutivos.

Actuamos conforme a los lineamientos de Basilea y cumplimos estrictamente con la normativa de la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá (SBP), y de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV).

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo, definida y aprobada por la Junta Directiva, integra esquemas de Comités de Control, Directivos y Ejecutivos:

Metas del Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

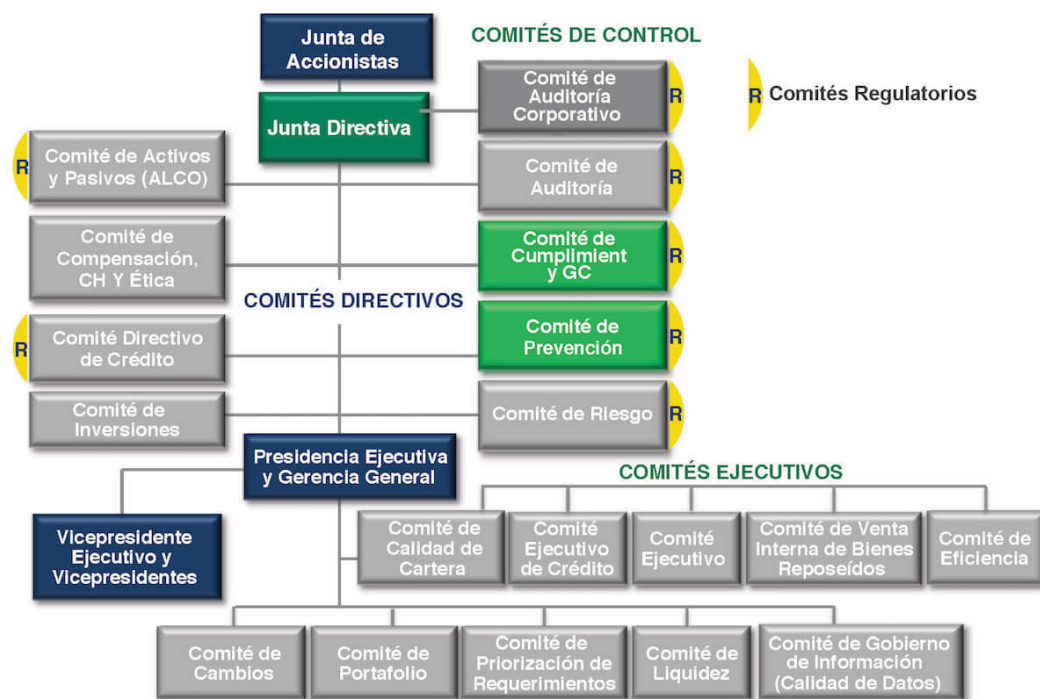
16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.



Estructura de Gobierno Corporativo - 2016



La Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo es el área responsable de velar porque se cumplan las disposiciones regulatorias en materia bancaria, fiduciaria, del mercado de valores y demás regulaciones aplicables a nuestro Banco, procurando además el buen funcionamiento de nuestro Gobierno Corporativo a nivel del Grupo bancario.

Se encarga además de velar porque los productos y servicios que ofrecemos, no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas, previniendo el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento para la proliferación de armas de destrucción masiva.

Las principales políticas, procedimientos y actuaciones esperadas en relación con el buen Gobierno Corporativo, se incluyen en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco y en el Manual de Gobierno Corporativo de Banesco, S.A. y Subsidiarias, así como en las políticas corporativas y los reglamentos que rigen los distintos órganos de su estructura de Gobierno Corporativo.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 14 del Acuerdo N° 005-2011 de la Superintendencia Bancaria de Panamá: realizamos una (1) vez cada tres (3) años, la evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo de la Junta Directiva de Banesco, S.A., en cuanto a sus prácticas y procedimientos. Además, evaluamos anualmente al desempeño de los comités y de Junta Directiva, así como auto-evaluaciones a dichos órganos con el objetivo de identificar oportunidades de mejora.

Junta de Accionistas

Constituye el máximo órgano de gobierno, que representa la universalidad de nuestros accionistas. Todos los actos y resoluciones emanados por esta Junta, obligan a la organización y a todos los accionistas.

Junta Directiva

Se reúne mensualmente y convoca sesiones extraordinarias a requerimiento. Sus integrantes son profesionales con amplia experiencia en banca y finanzas, en las áreas de riesgos, auditoría, derecho, banca local e internacional. Son designados y aprobados por la Junta de Accionistas. En su composición se incluyen representantes de los accionistas. La integran siete miembros. De estos siete miembros, cuatro tienen una antigüedad de 9 años en el cargo, cuatro son de nacionalidad venezolana y tres de nacionalidad panameña. Durante el ejercicio del 2016 se incorporaron dos nuevos miembros (*) por retiro de los Directores Olegario Barrelier y Flavel Castañeda:



Nombre	Cargo	Antigüedad	Nacionalidad
Ricardo Ayala Villanueva	Director- Presidente	9 años	Venezolana
Luis Xavier Luján Puigbo	Director - Tesorero	9 años	Venezolana
Carlos A. Escotet Alviarez	Director	2 años	Venezolana
Juan Carlos Escotet Rodríguez	Director	9 años	Venezolana
Alfredo Ramírez (*)	Director	8 meses	Panameña
Francisco Conto (*)	Director Independiente	8 meses	Panameña
Marco Antonio Fernández	Director Independiente	9 años	Panameña

En el 2017 se incorporará a la Junta Directiva de Banesco S.A, la licenciada Josefina Fernández, primera mujer en ocupar esta posición dentro de esta instancia de gobierno. La remuneración de sus integrantes se calcula en función a su participación en los órganos de Gobierno Corporativo. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un puesto ejecutivo en Banesco, S.A. y/o Subsidiarias, no obstante a nivel del grupo sí mantiene un cargo ejecutivo. Como dignatarios de nuestra empresa actúan:

Dignatarios y Principal Ejecutivo

Carlos A. Escotet Alviarez	Presidente Ejecutivo y Gerente General
Amabel Vargas	Secretaria
Mónica De León	Sub-Secretaria



Nuestros Comités de Gobierno Corporativo

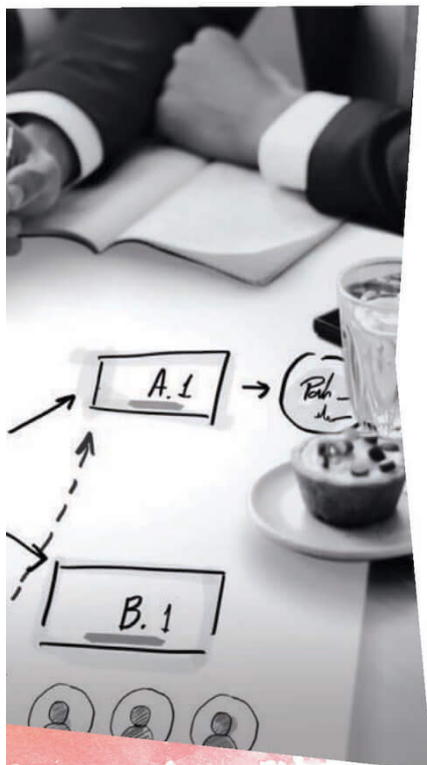
Para asegurar la correcta ejecución de nuestras políticas y conforme a las disposiciones del Acuerdo N° 005-2011 de la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, hemos constituido los siguientes comités:

Comités Directivos

- **Comité de ALCO:** responsable de dar seguimiento a la tendencia de los activos, pasivos, costo de fondos y margen, estrategias de inversión, así como la aprobación de nuevos negocios, productos y cambios en las tasas.
- **Comité de Capital Humano, Compensación y Ética:** encargado de los procesos de reclutamiento y selección, gestión y mejora continua de la cultura corporativa y clima laboral, evaluación de competencias y desempeño, compensación y beneficios. Es responsable también de implementar y desarrollar acciones concretas, que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa contenida en el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.
- **Comité Directivo de Crédito:** responsable de aprobar o rechazar las propuestas de crédito, según la estrategia de negocios y los límites de riesgo de crédito aprobados por la Junta Directiva.
- **Comité de Inversiones:** Encargado de presentar los resultados del portafolio de inversiones, aprobar compras y ventas de instrumentos financieros y dar seguimiento al desempeño de la Tesorería, así como la aprobación de nuevos negocios y seguir lineamientos del ALCO.

Comités de Control

- **Comité de Auditoría:** responsable de confirmar la correcta gestión del sistema de control interno y cumplimiento de procesos y controles en las áreas operativas y de negocios.



- **Comité de Auditoría Corporativo:** se encarga de velar por el aseguramiento del cumplimiento de responsabilidades relacionadas con la administración de riesgos, controles internos, políticas de contabilidad, información financiera, divulgación de hechos y eventos, auditorías externas e internas.
- **Comité de Cumplimiento y Gobierno Corporativo:** responsable de la implementación de mejoras para el debido cumplimiento regulatorio en materia bancaria y mercado de valores.
- **Comité de Prevención:** responsable de gestionar, identificar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de la regulación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Comité de Riesgo:** busca garantizar que exista un sistema de gestión del riesgo, que apoye a la Junta Directiva en la consecución de su planificación estratégica.

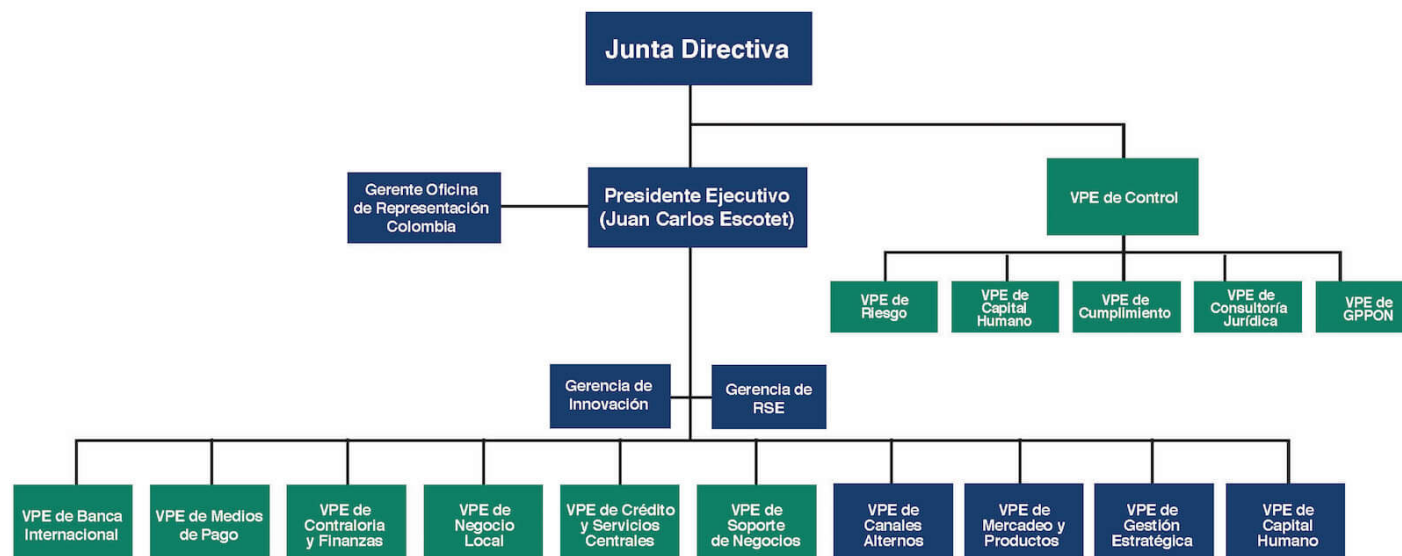
Comités Ejecutivos

- **Comité Ejecutivo:** tiene como función propiciar el intercambio efectivo de información entre la Alta Gerencia de las diferentes áreas operativas y de control del Banco, así como su retroalimentación sostenida hacia la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General.
- **Comité Ejecutivo de Crédito:** evalúa y aprueba facilidades de crédito para clientes, personas jurídicas o naturales; de acuerdo a las políticas definidas y aprobadas por Junta Directiva.
- **Comité Ejecutivo de Gobierno de Información:** tiene como objetivo principal proveer visión corporativa, lineamiento estratégico y supervisión al gobierno de información, a fin que se cumplan las políticas, principios, procesos y procedimientos en cuanto a la gestión de la información como un activo empresarial.

- **Comité de Control de Cambios:** su objetivo principal es aprobar o rechazar la ejecución de los cambios en el Banco, teniendo en cuenta el riesgo organizacional, las necesidades del negocio y los impactos tecnológicos relacionados al negocio.
- **Comité de Eficiencia:** orientado al establecimiento de un marco para impulsar y fortalecer la cultura de la rentabilidad, monitorear y mejorar la eficiencia, vía el seguimiento y análisis de los gastos e ingresos, así como la aprobación y seguimiento de los casos de negocio y promesas de valor.
- **Comité de Liquidez:** responsable de proponer y/o recomendar a los comités respectivos, acciones relacionadas a la gestión de captación de fondos y de colocación de crédito, respondiendo a cambios en el flujo proyectado del Banco y del entorno, con el fin de asegurar que el Banco cumpla con los niveles de liquidez establecidos internamente, así como los regulatorios.
- **Comité de Portafolio:** enfocado en la toma de decisión con base en el impacto a los objetivos estratégicos y las operaciones del Banco, sobre los cambios propuestos al portafolio de iniciativas vigente (incluye iniciativas estratégicas, de sobrevivencia, regulatorias y táctico operativas).
- **Comité de Priorización de Requerimientos:** evalúa y asigna las prioridades de atención de los requerimientos de sistemas y aplicaciones que deben ser atendidos por el área de Tecnología.
- **Comité de Venta Interna de Bienes Reposeídos:** revisa y evalúa dentro del proceso de subasta de bienes reposeídos internos, las propuestas presentadas para su venta y adjudicación, de acuerdo a las normas definidas y el apetito de riesgo del Banco en ese momento.



Estructura Organizativa Banesco, S.A. – 2016



**Para el 2017
hemos previsto:**

- Reformular la estructura de gobierno corporativo con el objetivo de optimizar y agilizar nuestra gestión.

Mecanismos eficaces de atención de solicitudes y resolución de reclamos

Responder a los reclamos y solicitudes de nuestros clientes de forma oportuna y expedita, es un compromiso para nosotros. Es por ello que nos hemos planteado continuar fortaleciendo nuestro servicio de atención al cliente, actualizando nuestra plataforma tecnológica, ampliando nuestros canales de comunicación y capacitando a nuestros colaboradores.

Nuestros clientes tienen a su disposición los siguientes canales para la atención de sus reclamaciones:

- Banesco Online
- Centro de llamadas interactivo (Call Center)
- Correo electrónico
- Redes sociales

Durante el año se recibieron 2,412 reclamos, los cuales fueron analizados y resueltos en el período:

Del total de reclamos recibidos, el 90.3% estuvo relacionado con tarjetas de crédito.

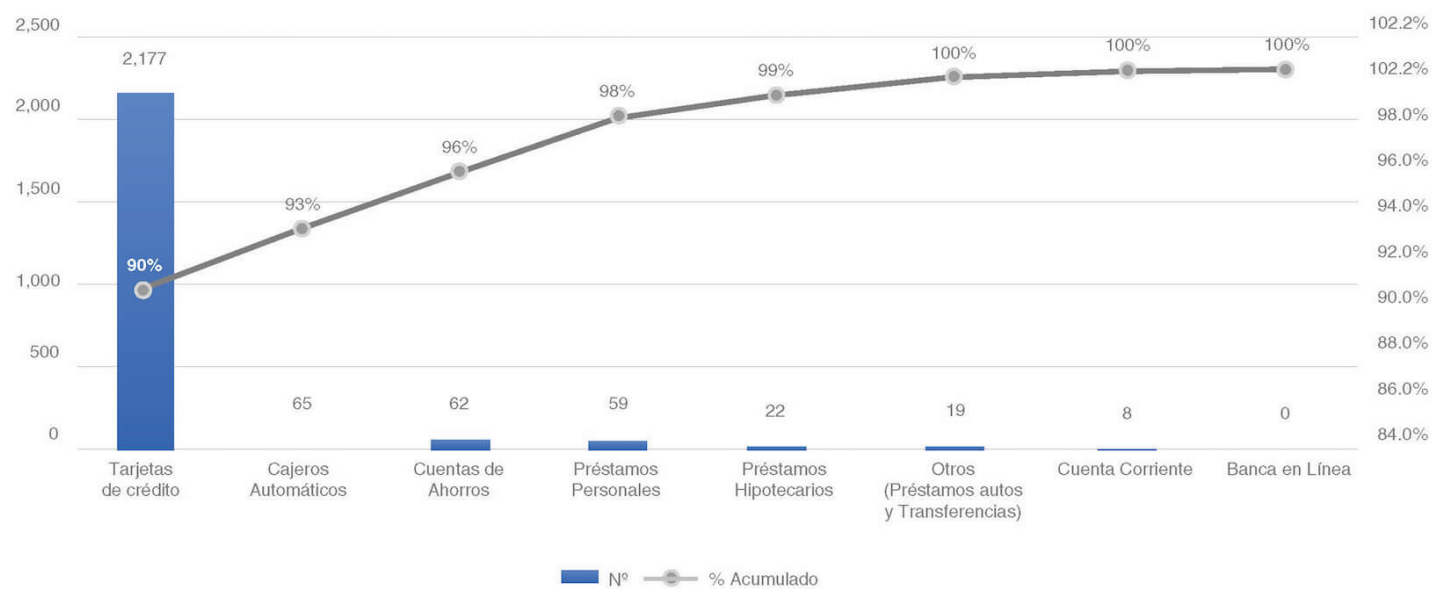
Metas del Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades

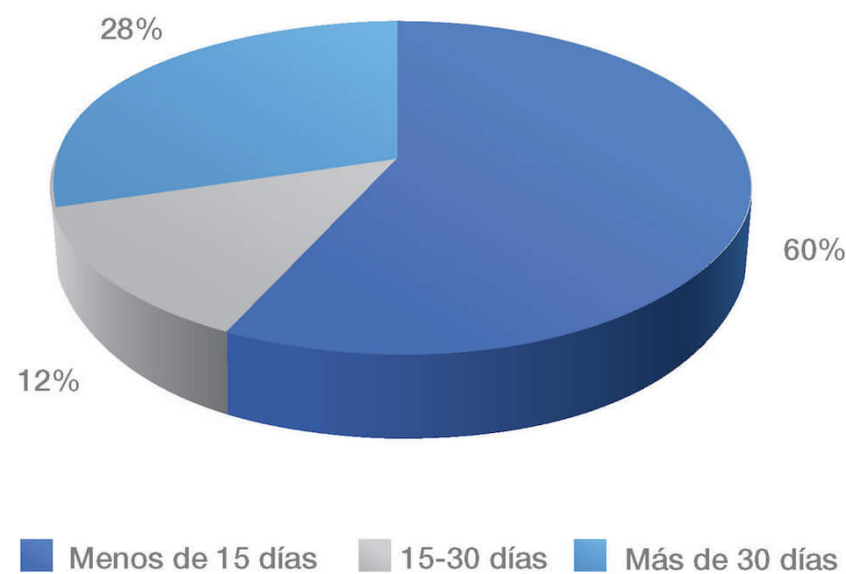


Los reclamos recibidos según el tipo de producto y/o servicio fueron los siguientes:

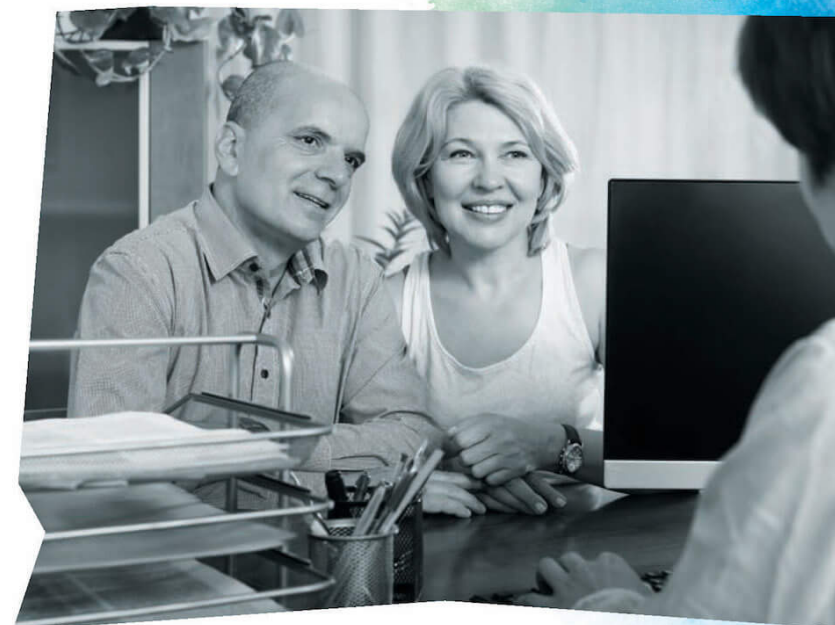


Gráfica 20. Porcentaje de reclamos por tipo de servicio.

En cuanto al tiempo empleado en la resolución de las reclamaciones, el 60% se resolvió en menos de 15 días:



Gráfica 21. Porcentaje de tiempo empleado en la resolución de las reclamaciones



Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo

Promovemos normas éticas y profesionales de alto nivel para prevenir que nuestra institución sea utilizada, intencionalmente o no, con fines delictivos. Aplicamos el modelo de las tres líneas de defensa que establece Basilea y contamos con lineamientos basados en las mejores prácticas internacionales, entre las que se incluyen las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional: Ley de Cumplimiento Fiscal en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés), y la Ley “USA PATRIOT ACT” (Ley Patriótica de Estados Unidos).

Como parte de nuestro compromiso en la lucha contra el blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo, nos regimos por el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Promovemos entre nuestros colaboradores la necesidad de:

- Obtener toda la información necesaria de nuestros clientes.
- Mantener una actitud proactiva en la prevención de delitos.
- Identificar y reportar oportunamente cualquier actividad sospechosa

Adoptamos las medidas necesarias para prevenir que las operaciones y/o transacciones se lleven a cabo con fondos o sobre fondos provenientes de actividades relacionadas con los delitos de Blanqueo de Capitales (BC), Financiamiento del Terrorismo (FT) o Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), para lo cual contamos con políticas corporativas, manuales y procedimientos de debida diligencia y demás requerimientos. Nuestra estructura asegura la correcta aplicación de las políticas y normativas que rigen esta materia, considerando también los niveles de riesgo de nuestros clientes, su ubicación geográfica, actividad, profesión, productos o servicios,

**Metas del Objetivo 16:
Paz, Justicia e Instituciones Sólidas**

16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

16.4 De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada

16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.

16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.

entre otros. La integran: el Comité de Cumplimiento y Gobierno Corporativo y la Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo.

Clientes	Colaboradores
Línea telefónica 282-2999	Correo interno: Línea directa
etica_pa@banesco.com	Buzón de voz: Línea directa
buzondeingresosextraordinarios_pa@banesco.com	Buzón en la intranet

A lo largo del período, el 100% de nuestros colaboradores recibieron capacitación en Blanqueo de Capitales.

Gestión del riesgo

En Banesco, S.A, gestionamos el riesgo de forma integral, a través de políticas, metodologías y procedimientos rigurosos, enmarcados en las mejores prácticas internacionales. Dado que nuestras operaciones se corresponden principalmente con el uso de instrumentos financieros, los riesgos principales a los cuales nos encontramos expuestos son riesgos financieros, entre los que destacan:

- **Riesgo de Mercado:** su gestión se sustenta por una parte, en la segregación de funciones entre las áreas tomadoras de riesgo y las encargadas de su medición y control, y por otra, en el establecimiento de límites en cuanto a actividades permitidas y riesgos a asumir en términos de posiciones, resultados pérdidas potenciales (utilizando el método VaR, CVaR), duración y concentración de pérdidas sobre fondos de capital.
- **Riesgo de Crédito:** el control del riesgo de crédito se fundamenta en los siguientes pilares: i) la objetividad, independencia y visión global en la toma de decisiones; ii) un sistema de concesión descentralizado que combina el análisis experto individualizado con el uso de sistemas y modelos estadísticos suficientemente validados y supervisados de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad; iii) un seguimiento continuo de la calidad de la cartera por parte de toda la estructura de la entidad.

- **Riesgo de Liquidez:** su gestión se basa en el análisis de escenarios y las aspiraciones del grupo durante el proceso de planificación estratégica.
- **Riesgo de Interés:** para su control se utilizan modelos que permiten establecer límites y determinar la sensibilidad del margen financiero y del valor económico de la entidad a variaciones en el tipo de interés.
- **Riesgo de Cambio:** su gestión se apoya en el análisis de pérdidas potenciales para las posiciones netas de divisas más relevantes.
- **Riesgo Operativo:** Nuestro Modelo de Gestión de Riesgo Operativo (MGRO) consta de 4 fases: identificación y análisis de los riesgos; valoración; definición de estrategias de gestión y seguimiento, el cual permite el mejoramiento continuo de los procesos que soportan los productos y servicios a fin de mantener una relación riesgo – rentabilidad positiva.

Nos regimos por las regulaciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá (SMV), en lo concerniente a la administración integral de riesgos y a las concentraciones de liquidez y capitalización, entre otros.

Hemos definido para cada uno de los tipos de riesgo inherentes al ejercicio de nuestra actividad financiera, unas políticas y límites globales, recogidos en los manuales de gestión interna de la entidad, así como un esquema de delegaciones y atribuciones, cuyo objetivo es agilizar la toma de decisiones, conformada por el Comité de Riesgo, la Unidad de Administración Integral de Riesgo (AIR) y la Unidad de Riesgo.

En nuestra página web www.banESCO.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2016, se encuentra información completa y detallada sobre nuestra Gestión del Riesgo.



Riesgo Ambiental y Social

Estamos comprometidos en generar acciones que contribuyan a mitigar y minimizar los impactos negativos en la sociedad y el medioambiente, como resultado de nuestra actividad. Cumplimos con la normativa vigente adoptando las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medioambiente, así como de las comunidades donde operamos. En las relaciones con nuestros proveedores nos aseguramos que no incurran en acciones que puedan ocasionar daños al medioambiente o a las personas.

De cara a los temas exigidos por la regulación bancaria vigente, realizamos capacitaciones anuales a todos los colaboradores, considerando aspectos relacionados con la debida diligencia y con los aspectos regulatorios exigidos desde el punto de vista crediticio y demás aspectos requeridos por la normativa.

Para el 2017 fortaleceremos nuestra gestión en este ámbito, mediante el establecimiento formal de una política que defina los lineamientos y criterios, que aseguren que las operaciones financiadas por el Banco y las actividades operativas para su propio funcionamiento sean ambiental y socialmente sostenibles.



Seguridad de la información, confidencialidad

La confiabilidad es un valor del ciudadano Banesco. En tal sentido nuestro Código de Ética y Conducta incluye de manera detallada los comportamientos esperados, para asegurar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, lo cual comprende proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos y operaciones. Contamos con un conjunto de políticas y procedimientos dirigidos a proteger toda información relativa a nuestros clientes, esforzándonos por incorporar nuevos mecanismos y dispositivos que aseguren su confidencialidad. Continuamente actualizamos información a través de nuestras redes sociales y página web, para concientizarles sobre el uso seguro de nuestros productos y servicios y evitar así posibles formas de fraudes financieros. En el 2016 no se reportaron denuncias ni multas por casos de fuga de datos o violación a la confidencialidad.

◀ Tips de Seguridad

Herramientas de Protección



NUESTRO COMPROMISO CON LAS ALIANZAS



ALIANZAS

Movilizar lo necesario para fortalecer una Alianza Global para el Desarrollo centrado en las necesidades de los más vulnerables, con la participación de todos

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Objetivo 17

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Alianzas

Estamos convencidos de la necesidad de establecer alianzas con organizaciones, tanto públicas como privadas, para el logro de los objetivos que nos hemos planteado en materia de sostenibilidad.

En este punto queremos destacar al Voluntariado Banesco, nuestro mejor impulsador de las alianzas, quien desde 2015, participa constantemente en las actividades de cara a la comunidad. En el 2016:

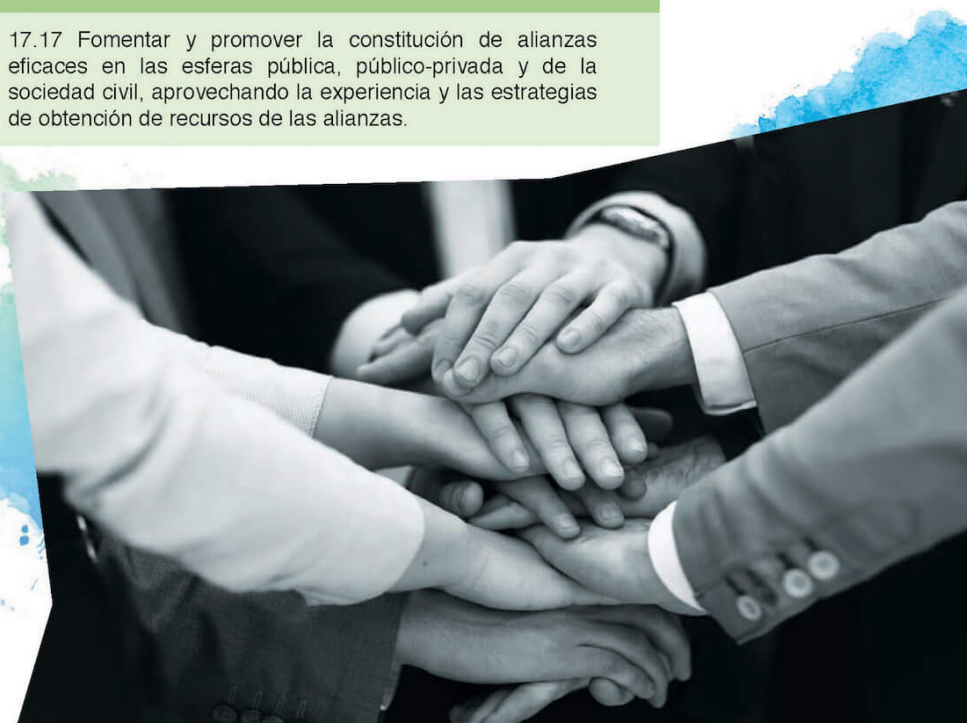
- Apoyaron el Programa De Emprendedores Banesco con nuestros **Socios Sociales**.
- Participaron como facilitadores y apoyo logístico en el Programa de Formación Financiera coordinado por la **Asociación Bancaria de Panamá**.
- Contribuyeron con horas de voluntariado y en actividades de sensibilización en la campaña de la Alianza por un Millón de Hectáreas con la **ONG Ambiental ANCON**.
- Aportaron horas de voluntariado para las ONG's que son apoyadas por el **Banco de Alimentos**.

Metas del Objetivo 16: Alianzas para lograr los objetivos

17.3 Movilizar recursos financieros adicionales procedentes de múltiples fuentes para los países en desarrollo.

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



Hemos establecido distintas alianzas y asociaciones con las siguientes organizaciones:

Nº	Aliado	Inicio	¿Qué hacemos juntos?
1	AMCHAM Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá	2015	Acordamos esta alianza para promover prácticas de negocio sostenibles, conjuntamente con otras empresas miembros de AmCham.
2	AMPYME Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	2016	Suscribimos una alianza de cooperación con el propósito de alentar y apoyar la creación y fortalecimiento de las microempresas. El acuerdo busca empoderar a los pequeños empresarios a través del Fondo de Fomento Empresarial y el Programa de Capital Semilla de la AMPYME y nuestro Programa de Formación "Emprendedores Banesco". Este convenio forma parte esencial del ecosistema emprendedor panameño. Banesco, S.A., como signatario del Pacto Nacional por el Emprendimiento, consolida su disposición a contribuir a la bancarización e inclusión financiera.
3	ANCON Asociación Nacional de la Conservación	2016	Nos sumamos a esta iniciativa con la finalidad de mitigar los efectos del cambio climático, mediante la firma de un convenio, que apoya el proyecto: 'Alianza por el Millón', orientado a reforestar un millón de hectáreas en los próximos 20 años. Con esta iniciativa nos comprometemos a reforestar una hectárea en el Parque Nacional Camino de Cruces (aproximadamente mil plantones de especies nativas por hectárea) en un período de cinco años.
4	AVENT	2016	Creamos la sala de lactancia para cubrir las necesidades de alimentación de los recién nacidos a cargo de sus madres, armonizando la vida laboral y familiar de nuestras colaboradoras.

Nº	Aliado	Inicio	¿Qué hacemos juntos?
5	Concertación Nacional	2016	Como parte de nuestro propósito de alinear nuestras acciones de responsabilidad social con las prioridades nacionales para el logro de los ODS en el año 2030, extendimos una invitación al Secretario Ejecutivo del Consejo de la Concertación Nacional para el Desarrollo, Edwin Rodríguez, para participar en una reunión de Comité Ejecutivo de Banesco, S.A. En la misma, el Señor Rodríguez expuso la visión de desarrollo de país que se impulsa desde la Concertación Nacional, expresando su confianza en este tipo de iniciativas y resaltó que la RSE que adelantan las empresas privadas, forma parte de la ruta a seguir en el logro de los ODS y la implementación de este Plan de país.
6	FELABAN Federación Latinoamericana de Bancos	2010	Somos miembros de esta institución sin fines de lucro, la cual agrupa, a través de sus respectivas asociaciones en 19 países del continente, a más de 623 bancos y entidades financieras de América Latina para fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento y las relaciones directas entre las entidades financieras de América Latina, sin consideración sobre asuntos de política interna de cada país.
7	Fundación Ciudad del Saber (CDS)	2016	Capacitamos y realizamos actividades de " <i>mentoring</i> " e innovación en temas financieros, bancarios y de emprendimiento a compañías " <i>startups</i> " o emergentes. El acuerdo nos beneficia como institución bancaria y contribuye con las organizaciones participantes, incluyendo a las ONG's. Tiene una extensión de tres años en su primera etapa y cuenta entre sus mentores, a nuestros colaboradores. Además, el convenio permite que el Banco brinde oportunidades de inversión, a través de préstamos para que los participantes desarrollen sus programas.

Nº	Aliado	Inicio	¿Qué hacemos juntos?
8	Fe y Alegría	2015	Socios Sociales del Programa Emprendedores Banesco Son nuestros aliados y brazo ejecutor para facilitar el Programa Emprendedores Banesco en todo el territorio panameño, estableciendo el contacto directo con los beneficiarios del programa y organizaciones comunitarias de base.
9	Fundación para el desarrollo integral de la mujer y la familia (FUNDADER)	2016	
10	Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá FUSODEP	2016	
11	Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT)	2015	
12	SUMARSE	2014	Sumamos esfuerzos para lograr un impacto colectivo que haga más sostenible el desarrollo de Panamá. Hemos sido auspiciadores de la Semana de la RSE desde el 2015, participando en las mesas de trabajo, talleres y foros.
13	Universidad Santa María la Antigua USMA	2015	Realizamos esta alianza para establecer estrategias de formación, y potenciar al personal de Banesco S.A., a través de la Universidad Corporativa Banesco.

En el 2017 fortaleceremos y ampliaremos nuestra red de alianzas para el desarrollo:

N°	Aliado	¿Qué hacemos juntos?
1	Pacto Global de las Naciones Unidas	<p>Formaremos parte de las empresas signatarias de esta importante iniciativa, refrendando nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global en sus 4 ejes:</p> <p>Derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente; y ● Principio 2: asegurarse de que no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos. <p>Prácticas Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; ● Principio 4: la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; ● Principio 5: la abolición efectiva del trabajo infantil; y ● Principio 6: la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. <p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; ● Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y ● Principio 9: fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Nº	Aliado	¿Qué hacemos juntos?
		Anti corrupción <ul style="list-style-type: none"> ● Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. <p>Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU se derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo; la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo; y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.</p>
2	Cervecería Nacional	Sinergia para capacitar a 1000 clientes en el marco del Programa Negocios Responsables de Cervecería Nacional bajo el paraguas del Programa Emprendedores Banesco
3	Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)	Uniremos esfuerzos para promover en alianza con el Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA) financiamientos con los horticultores de Capira (Panamá Oeste).
4	PNUD	Establecimos esta alianza para promover y fortalecer la Red de Coros y Orquestas Juveniles e Infantiles de Panamá.
5	INAC	
6	Fe y Alegría	Convenio con Fe y Alegría y el MIDA Comarcal para ofrecer talleres del Programa Emprendedores Banesco en Llano Tugrí de la Comarca Ngäbe Buglé.
7	MIDA Comarcal	

INDICE DE CONTENIDOS GRI - Opción Esencial

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES					
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de la organización.	Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO		6	✓
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Principales productos y servicios		17	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-6	Países en donde opera.	Empresas del grupo		23	✓
G4-7	Naturaleza de propiedad y forma jurídica.	Nuestra historia		13	✓
G4-8	Mercados servidos.	Empresas del grupo		23	✓
G4-9	Escala de la organización.	- Somos Banesco - Principales productos y servicios		17	✓
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	- Participación plena y efectiva de las mujeres - Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico	5.1, 5.5, 8.3, 8.5	55, 83	✓
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Según se establece en la legislación panameña no se pueden constituir sindicatos en los bancos.			✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Cadena de suministro de la organización		25	✓
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto.	No hubo cambios significativos.			✓
G4-14	Principio de precaución.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. - Riesgo ambiental y social 	13.3, 15.2	61, 119	✓
G4-15	Programas o iniciativas económicas, ambientales y sociales.	<ul style="list-style-type: none"> - Acerca de este reporte - Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO 		1, 6	✓
G4-16	Asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenece la organización.	Alianzas	17.3, 17.17	121	✓
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y que no son incluidas.	Empresas del grupo		23	✓
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspecto.	Análisis de materialidad		27	✓
G4-19	Aspectos materiales identificados.	Análisis de materialidad		27	✓
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Análisis de materialidad		27	✓
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Análisis de materialidad		27	✓
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica			✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	- Acerca de este reporte - Análisis de materialidad		1 27	✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de Interés		24	✓
G4-25	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que se vincula.	Grupos de Interés		24	✓
G4-26	Acercamiento de la organización con grupos de interés.	Grupos de Interés		24	✓
G4-27	Temas y dificultades claves que han surgido a raíz de la vinculación con grupos de interés.	- Grupos de Interés - Análisis de materialidad		24 27	✓ ✓
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Período del reporte.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-29	Fecha del último reporte.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-30	Ciclo del reporte.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-31	Punto de contacto.	Acerca de este reporte		1	✓
G4-32	Índice de Contenidos GRI y la opción elegida de conformidad.	- Acerca de este reporte - Índice de contenidos GRI - opción Esencial		1,128	✓
G4-33	Verificación externa.	Carta de Certificación Externa		152	✓
GOBIERNO					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo	16.3, 16.6, 16.7	105	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Principios de actuación		9	✓
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Solidez y solvencia financiera como plataforma de prosperidad		72	✓
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Solidez y solvencia financiera como plataforma de prosperidad	8.2, 8.10	72	✓
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo Ambiental y Social - Combatir el cambio climático y sus efectos 	13.3, 15.2	61, 68, 119	✓
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	En Banesco S.A. cumplimos con la normativa que rige esta materia en los países donde operamos.			✓
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Conforme al Código de Ética y Conducta, Banesco, S.A. no recibió ayudas de entes del gobierno en 2016.	16.3, 16.5		✓
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico	8.3, 8.5	83	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	5.1, 5.5	58	✓
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico	8.3, 8.5	83	✓
ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Nuestro compromiso con la prosperidad		71	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y tipos de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Principales productos y servicios - Nuestras sucursales - Inclusión financiera para poner a fin a la pobreza - Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza - Productividad agrícola para la autonomía alimentaria - Formación a través del Programa de Emprendedores Banesco - Empoderamiento de la mujer - Impulsando la prosperidad con "Emprendedores Banesco" - Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial - Estrategia de Innovación 	83 1.3, 1.4, 2.3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.5 8.3, 8.5, 11.1	17, 19, 33 39, 41, 53 59, 75, 95 99	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión financiera para poner a fin a la pobreza - Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza - Productividad agrícola para la autonomía alimentaria - Formación a través del Programa de Emprendedores Banesco - Empoderamiento de la mujer - Impulsando la prosperidad con "Emprendedores Banesco" - Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial 	1.3, 1.4, 2.3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.5 8.3, 8.5, 10.2, 11.1	33, 39, 41 53, 59, 95 99	✓ ✓ ✓
ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de suministro de la organización - Fortaleciendo nuestra cadena de suministro 		25, 65	✓
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de suministro de la organización - Fortaleciendo nuestra cadena de suministro 		25, 65	✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					
ASPECTO: ENERGÍA					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones		63	✓
G4-EN3	Consumo energético interno.	Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones	7.2, 7.3, 8.4, 12.2	63	✓
G4-EN5	Intensidad energética.	No disponible			✓
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones	7.3, 8.4, 12.2, 12.5	63	✓
ASPECTO: AGUA					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones	6.3, 12.2	63	✓
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	No disponible			✓
ASPECTO: BIODIVERSIDAD					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	- Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales		61	✓
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de zonas bajo protección o zonas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	- Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo ambiental y social - Apoyo al programa "Alianza por el millón de Hectáreas"	15.1, 15.2	61, 68, 119	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: EMISIONES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Manejo y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos	7.1	70	✓
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance1).	No disponible			✓
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	No disponible			✓
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Manejo y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos	7.1	70	✓
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Manejo y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos	7.1	70	✓
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	- Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo ambiental y social		61, 119	✓
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	- Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo ambiental y social	8.4	61, 119	✓
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	No se recibieron multas o sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental			✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se recibieron multas o sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental			✓
ASPECTO: GENERAL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo ambiental y social 		61, 119	✓
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales - Riesgo ambiental y social - Apoyo al programa "Alianza por el millón de Hectáreas" - Apoyo a la campaña de consumo responsable de agua 		61, 67, 68, 119	✓
ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Fortaleciendo nuestra cadena de suministro		65	✓
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	<p>Fortaleciendo nuestra cadena de suministro</p> <p>Riesgo Ambiental y social</p>		65, 119	✓
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	No se presentaron reclamaciones ambientales durante el período.			✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron reclamaciones ambientales durante el período.	16.3		✓
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
ASPECTO: EMPLEO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Empleo y emprendimiento para el crecimiento económico		83	✓
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Ingresos y egresos de personal	8.3, 8.5,	86	✓
G4-LA2	Prestaciones 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.	Beneficios a colaboradores	8.8	46	✓
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Baja por maternidad y paternidad	8.8	47	✓
ASPECTO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Salud y Seguridad Ocupacional de nuestros colaboradores y contratistas		87	✓
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	No disponible	8.8		✓
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Salud y Seguridad Ocupacional	8.8	44	✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Formación de nuestros colaboradores		49	✓
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Formación de nuestros colaboradores	4.3, 4.4, 4.5, 5.5, 8.5	49	✓
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Formación de nuestros colaboradores	4.3, 4.4, 4.5, 5.5, 8.5	49	✓
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Formación de nuestros colaboradores		49	✓
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Diversidad e igualdad de oportunidades		56	✓
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Diversidad e igualdad de oportunidades	5.1, 5.5, 8.5	56	✓
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Diversidad e igualdad de oportunidades		56	✓
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Diversidad e igualdad de oportunidades	5.1, 5.5, 8.5, 10.2, 10.3	56	✓
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Cadena de suministro de la organización		25	✓
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Cadena de suministro de la organización		25	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Cadena de suministro de la organización		25	✓
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Cadena de suministro de la organización	8.8, 16.3	25	✓
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
ASPECTO: INVERSIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales Riesgo Ambiental y Social	16.b	61, 119	✓
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Evaluamos posibles violaciones a los derechos humanos mediante nuestras Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales y de nuestra gestión del Riesgo Ambiental y Social	16.b		✓
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	No disponible			✓
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Diversidad e igualdad de oportunidades	5.1, 5.5, 8.5, 8.7	56	✓
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Durante el período no se reportaron casos de discriminación.	5.1, 5.5, 8.5, 8.7		✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: TRABAJO INFANTIL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	BanESCO, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. BanESCO, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta, así como con nuestras Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales y cumplan con la normativa legal vigente sobre Trabajo Infantil.			✓
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	BanESCO, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. BanESCO, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta y cumplan con la normativa legal vigente sobre Trabajo Infantil.	8.7, 16.10		✓
ASPECTO: TRABAJO FORZOSO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	BanESCO, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. BanESCO, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta y cumplan con la normativa legal vigente sobre Trabajo Forzoso.			✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.	<ul style="list-style-type: none"> - Banesco, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. - Banesco, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta, así como con nuestras Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales y cumplan con la normativa legal vigente sobre Trabajo Forzoso. 	8.7, 16.10		✓
ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos pertinentes para las operaciones.	No disponible			✓
ASPECTO: EVALUACIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión				
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No disponible			✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> BanESCO, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. BanESCO, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta y cumplan con la normativa legal vigente sobre derechos laborales. 			✓
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> BanESCO, S.A., cumple y hace cumplir el ordenamiento jurídico del país donde se encuentre, sea que se trate de normas de rango constitucional, legal o reglamentario. BanESCO, S.A., exige a sus proveedores que conozcan y cumplan con los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta y cumplan con la normativa legal vigente en materia de Derechos Humanos. 			✓
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Salud y Seguridad Ocupacional de nuestros colaboradores y contratistas		87	✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el periodo se presentaron 33 reclamaciones las cuales fueron abordadas y resueltas.			✓
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza		39	✓
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 10.2, 10.3, 17.17	39	✓
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo		116	✓
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo	16.3, 16.4, 16.6,	116	✓
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo	16.3, 16.4, 16.6,	116	✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	En el período no se presentaron casos de corrupción.			✓
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	De acuerdo con nuestro Código de Ética y Conducta no realizamos ninguna contribución a partidos y otras organizaciones de tipo político.			✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	De acuerdo con nuestro Código de Ética y Conducta no realizamos ninguna contribución a partidos y otras organizaciones de tipo político.			✓
ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se presentaron procedimientos legales en el periodo.			✓
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se presentaron multas significativas y sanciones en el periodo.			✓
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Cadena de suministro de la organización.		25	✓
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No disponible.			✓
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Cadena de suministro de la organización.		25	✓
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron reclamaciones sobre impactos sociales.			✓
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. Riesgo Ambiental y Social.		61, 119	✓
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. Riesgo Ambiental y Social.		61, 119	✓
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes.	8.10	91	✓
ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Seguridad de la información, confidencialidad.	16.10	120	✓
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Seguridad de la información, confidencialidad	16.10	120	✓
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.				
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	No se presentaron multas significativas por incumplir la normativa y la legislación.	16.3		✓
SUPLEMENTO FINANCIERO					
ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS					

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	Nº Pág.	Verificación Externa
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	● Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. ● Riesgo Ambiental y Social.	16.b	61, 119	✓
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	● Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. ● Riesgo Ambiental y Social.	16.b	61, 119	✓
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	● Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. ● Riesgo Ambiental y Social.	16.b	61, 119	✓
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	● Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. ● Riesgo Ambiental y Social.	16.6	61, 119	✓
FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	● Políticas de financiamiento y negocio con criterios ambientales y sociales. ● Riesgo Ambiental y Social.	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 17.17	61, 119	✓
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	No disponible	1.4, 8.10, 9.3		✓

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<ul style="list-style-type: none"> Banca Comunitaria Banca Agropecuaria Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial 	10.2,10.3	34, 41, 99	✓
ASPECTO: AUDITORÍAS					
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	No disponible.			✓
ASPECTO: GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD					
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Alianzas.	17.17	121	✓
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	<ul style="list-style-type: none"> Nuestras sucursales Alcance geográfico de Banca Comunitaria Banca Agropecuaria 	1.4, 2.3,10.2,10.3	19, 36, 41	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	<ul style="list-style-type: none"> Principales Productos y Servicios Acceso a servicios financieros a través de la Banca Agropecuaria Empoderamiento de la mujer Alianzas 	1.4, 2.3, 4.5, 5.5, 8.10, 10.2, 10.3, 17.17	17, 41, 59, 121	✓

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD BANESCO, S.A. 2016

Contenidos básicos	Descripción del Contenido Básico	Punto del reporte	Meta ODS	N° Pág.	Verificación Externa
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	<ul style="list-style-type: none"> Principales Productos y Servicios Banca Comunitaria Emprendedores Banesco: círculo virtuoso para el fin de la pobreza Banca Agropecuaria Empoderamiento de la mujer Alianzas 	1.4, 2.3, 4.5, 17, 34, 39, 5.5, 8.10,10.2, 10.3 17.17	17, 34, 39, 41, 59, 212	✓

Índice de fotografías, gráficas y tablas

Índice de fotografías

Fotografía 1.	Carlos Alberto Escotet Presidente Ejecutivo y Gerente General	6
Fotografía 2.	Visitas de diagnóstico comunitario	35
Fotografía 3.	Capacitación del equipo de Banca Comunitaria en valores	38
Fotografía 4.	Inauguración Clínica Médica	45
Fotografía 5.	Entrega de donativo a Fundación Casita de Mausí	46
Fotografía 6.	2da Promoción del Programa Escuela de Gerentes, UCB- USMA, 2016	53
Fotografía 7.	Firma convenio Alianza por el Millón de Hectáreas	69
Fotografía 8.	Siembra de plántones Parque Nacional Camino de Cruces	69
Fotografía 9.	Site de innovación	78
Fotografía 10.	Market de innovación	78
Fotografía 11.	Semana Mipymes	80
Fotografía 12.	Conferencia magistral sobre "Cultura Emprendedora"	81
Fotografía 13.	Primera Convención de Banca Internacional	93
Fotografía 14.	Conferencia "Estrategias de Sostenibilidad para el Éxito Empresarial"	94
Fotografía 15.	Programa Huella Banesco	102
Fotografía 16.	Exposición Historias de un Vecino	103

Índice de gráficas

Gráfica 1.	Relación cartera de créditos de Banca Agropecuaria 2016	42
Gráfica 2.	Porcentaje de actividades de Salud y Seguridad Ocupacional	44
Gráfica 3.	Horas de formación por categoría laboral en porcentaje	50
Gráfica 4.	Promedio de horas de formación por sexo	51
Gráfica 5.	N° de horas/formación por área de formación - 2016	52
Gráfica 6.	Porcentaje de colaboradores por sexo	55
Gráfica 7.	Porcentaje de colaboradores por edad y sexo	56
Gráfica 8.	Porcentaje de colaboradores por nivel organizativo	57
Gráfica 9.	Porcentaje del salario base femenino en relación al masculino	58
Gráfica 10.	Capacitación por género Programa Emprendedores Banesco	59
Gráfica 11.	Porcentaje de disminución de consumo de agua y luz	64
Gráfica 12.	Utilidad Neta (USDMM)	72
Gráfica 13.	Activos Totales (USDMM)	72
Gráfica 14.	Patrimonio (USDMM)	73
Gráfica 15.	Depósitos Clientes (USDMM)	73
Gráfica 16.	Préstamos Neto (USDMM)	73
Gráfica 17.	Planilla por rango de edad	84
Gráfica 18.	Porcentaje de colaboradores desglosado por cargo	85
Gráfica 19.	Planilla por contrato laboral desglosada por género	85
Gráfica 20.	Porcentaje de reclamos por tipo de servicio	114
Gráfica 21.	Porcentaje de tiempo empleado en la resolución de las reclamaciones	115

Índice de Tablas

Tabla 1.	Beneficio a colaboradores	47
----------	---------------------------------	----



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

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

Carta de Verificación

A los lectores de este Informe:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de BanESCO, S.A. (en adelante "BanESCO") por el ejercicio comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2016 (en adelante "el Informe"). La información revisada se circunscribe a los asuntos referenciados en la sección denominada "Tabla de Contenido" 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 "BanESCO", las cuales han sido auditadas por terceros independientes.

La Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de "BanESCO" 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 su sección de "Contenidos Básicos Generales". La Gerencia de RSE también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de "BanESCO" en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, y las Vicepresidencias de BanESCO son responsables 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 una carta de verificación exclusivamente por la información correspondiente al Informe.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *International Standard on Assurance Engagements*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)*, de la *International Federation of Accountants (IFAC)*, así como de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 (*Accountability Principles Standard* (2008)). 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. Ese informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Hemos aplicado los siguientes procedimientos dirigidos a recopilar evidencias para el desarrollo de nuestro trabajo:

- Verificar la consistencia de la información proveniente de los sistemas y la documentación interna.
- Analizar asuntos materiales en sustentabilidad, a través de mecanismos tanto internos como externos, para identificar temas relevantes durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- Identificar mecanismos de comunicación y participación, por parte de "BanESCO" con sus grupos de interés.
- Entrevistar al personal pertinente sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sustentabilidad.
- Entrevistar al personal pertinente responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno relacionados a los datos cuantitativos reflejados en el Informe.
- 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 su opción de conformidad esencial.

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 Sostenibilidad 2016 de "BanESCO", por el ejercicio anual terminado el 31 de Diciembre de 2016, no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones u omisiones significativas. Tampoco se ha puesto de manifiesto que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la 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" de su sección de "Contenidos básicos generales".

Como resultado de nuestro trabajo y por medio de un informe interno, hemos revelado diversos hallazgos, observaciones y sugerencias a "BanESCO".

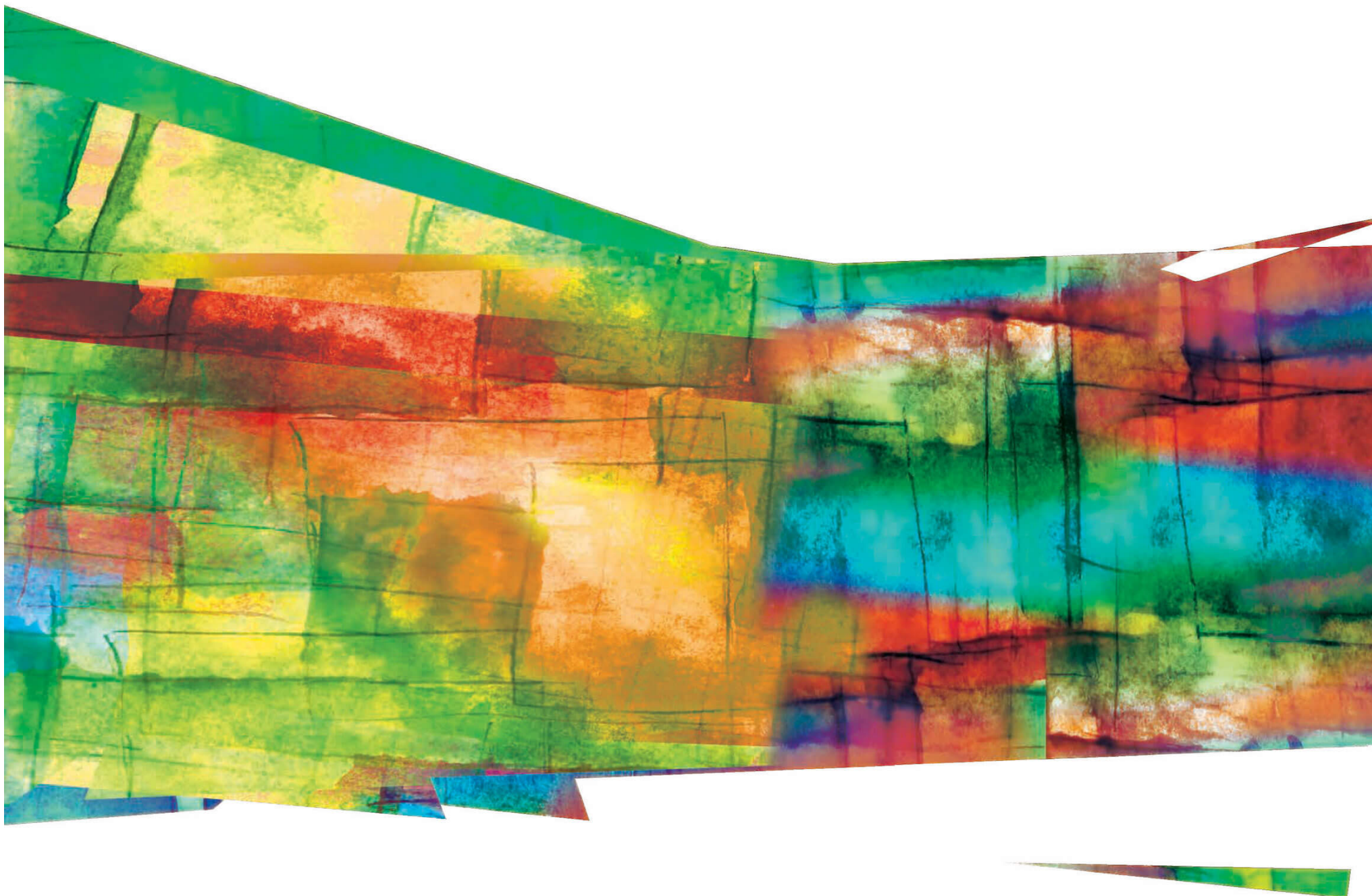
Sin perjuicio de las conclusiones del presente documento, compartimos un resumen de las observaciones y sugerencias más significativas:

- Conocer al personal responsable de gestionar y proporcionar la información requerida para el Informe, sobre el uso y valor de dicha información (antes, durante y después de su generación), no solo para reportar resultados, sino para lograr una gestión y mejora continua de las metas y logros previamente establecidos.
- Promover una cultura de "generación de reportes ad-hoc" a una de "gestión continua de temas materiales" para potenciar el Informe como una herramienta de gestión del crecimiento sostenible de BanESCO y sus grupos de interés.
- Establecer de forma constante metas de mejora para los temas materiales así como un proceso continuo de comunicación ejecutiva en beneficio de los grupos de interés tanto internos como externos.

Atentamente,



Mayo de 2017
Panamá, República de Panamá



www.banesco.com.pa

