

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

20  
18





# ÍNDICE 102-55

03

MENSAJE DEL PRESIDENTE

04

SOBRE ESTE INFORME

05

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

07

EJES DE ACCIÓN

- Gobernanza pág. 08
- Nuestra Gente pág. 12
- Relación con los Clientes pág. 18
- Prácticas Justas pág. 20
- Medio Ambiente pág. 21
- Comunidad pág. 24

33

COMUNICACIÓN DE PROGRESO

35

GRI STANDARDS





# MENSAJE DEL PRESIDENTE

El 2018 fue un año exitoso para Banco General, en el que se desarrolló un Plan Estratégico de Negocios para el cual se integró formalmente una visión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con la finalidad de asegurarnos que los objetivos del negocio y los de la Responsabilidad Social Empresarial estén alineados.

Para lograrlo, se realizó un proceso de consultoría interna con el área de Planificación Estratégica, que incluyó visitar nuestro estudio de materialidad, entrevistar a diversos ejecutivos de la organización y conocer el contexto país en la actualidad. Al final definimos algunas áreas a las que debemos seguir apuntando como hasta ahora, algunas que hay que reforzar y otras que no son tan prioritarias.

Este año, el área de Responsabilidad Social Empresarial realizó un ejercicio interno de conectar lo que ya estamos haciendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para comunicar cuáles estamos impactando significativamente.

Aunque nuestros programas internos y externos los tocan a casi todos, hay temas que por la naturaleza de nuestro negocio y por la experiencia que llevamos recorrida tiene un impacto mayor.

Estos son: el Objetivo número 1 “Fin de la Pobreza”, el Objetivo número 2 “Hambre Cero”, el Objetivo número 4 “Educación de Calidad”, el Objetivo número 13 “Acción por el Clima” y el Objetivo número 17 “Alianzas para Lograr los Objetivos”.

De igual forma, seguimos comprometidos con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus principios que nos guían en nuestra visión de Responsabilidad Social Empresarial y procura motivar a otros actores a sumarse a esta forma de hacer negocios.

A continuación podrán ver un resumen de los logros de este año y los planes para el 2019.

Saludos,

**RAÚL ALEMÁN**  
Presidente  
Banco General

ESTAMOS CONECTANDO LO QUE HACEMOS CON LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS** PARA COMUNICAR CUÁLES ESTAMOS IMPACTANDO SIGNIFICATIVAMENTE.





# SOBRE ESTE INFORME

102-46,47,50,51,52,53

Este Informe de Responsabilidad Social contiene información de los procesos y programas de Responsabilidad Social de Banco General y todas sus subsidiarias, los logros alcanzados en 2018 y metas propuestas para los próximos años.



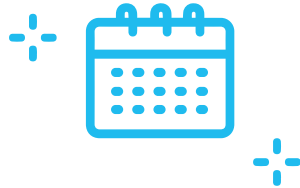
El contenido y la estructura de este Informe se basan en los ejes de acción de responsabilidad social definidos por nuestra organización.

Adicionalmente, incluimos el Informe de Donaciones y los Estados Financieros Auditados de la Fundación Sus Buenos Vecinos ya que Banco General canaliza la mayoría de sus aportes sociales a la comunidad a través de la Fundación.



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

## ALCANCE DEL INFORME



Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en 2017.

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2018 refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social de las oficinas en Panamá y solo se presentan los datos más relevantes de los otros países donde el banco tiene operaciones.



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

Este Informe debe ser revisado junto a nuestra Memoria Anual, Estados Financieros Consolidados, nuestro Código de Ética y Conducta, y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que se encuentran disponibles en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

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



# PERFIL DE LA EMPRESA

102-1,2,3,4,5,6,7,12,13,45; 201-1

**NOMBRE:** Banco General, S.A. y subsidiarias

## NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### BANCA PERSONAL:

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

### BANCA EMPRESARIAL:

Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Tarjetas de Crédito, Líneas de Crédito, Préstamos Interinos, Préstamos Comerciales, Leasing, Factoring, Cartas de Crédito, Emisión de Bonos y Acciones, Sobregiros, Planillas Salariales, Afiliaciones a Comercios, Fideicomisos, Transferencias Internacionales, otros servicios.

### BANCA PATRIMONIAL:

Cuentas de Inversión, Corretaje de Valores, Cuentas de Custodia, Administración e Inversión, otros servicios.

### FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS:

Fondos de Jubilación Privada, Club de Ahorro Futurín, MultiFondos, Fondo de Cesantía, Plan Contributivo.

## NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN 2018

- Lanzamos la renovada aplicación Banca Móvil, con nuevas funcionalidades.
- Se publicó la nueva versión de Banca en Línea, más práctica y amigable para el cliente.
- Abrimos dos nuevas sucursales en Plaza Nuevo Tocumen y Town Center.
- Implementamos un nuevo servicio de atención, en alianza con LivePerson, por WhatsApp.

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

BANCO GENERAL, S.A.

### SUBSIDIARIAS:

- BG Valores
- General de Seguros
- Overseas Capital Markets, Inc. y subsidiarias
- Banco General (Costa Rica), S.A.
- Finanzas Generales
- BG Investment Co., Inc. y subsidiarias
- ProFuturo, fondo de pensiones y cesantías



### CASA MATRIZ:

Panamá  
representa el

**97%**  
de la operación

### OFICINAS REGIONALES:

Banco General Costa Rica

**11** SUCURSALES

### OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú





FORMA JURÍDICA

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

La empresa tenedora del **100%** de las acciones de Banco General y subsidiarias, S.A. es Grupo Financiero BG, que se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá. Grupo Financiero BG es, a su vez, tenida por Empresa General de Inversiones (**61%**) y **490** accionistas registrados (**39%**). Empresa General de Inversiones también se cotiza en la Bolsa de Valores de Panamá.

MERCADOS SERVIDOS:

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

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

PRINCIPIOS O COMPROMISOS A LOS QUE ESTÁ ADHERIDO BANCO GENERAL

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

ASOCIACIONES Y GREMIOS A LOS QUE PERTENECE BANCO GENERAL

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces
- Cámara Americana de Comercio de Panamá
- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá
- Cámara Panameña de la Construcción
- Consejo Nacional de la Vivienda

DIMENSIONES DE LA EMPRESA

INDICADOR	2017	2018
Número total de empleados	4,711	4,713
Número total de clientes	892,590	937,439
Utilidad Neta	US\$429,746,527	US\$434,208,206
Total de Activos	US\$17,571,921,948	US\$18,704,156,510
Patrimonio	US\$2,045,842,810	US\$2,185,022,529
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	11.64%	11.68%
Cantidad de productos y servicios	43	43

DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR	2017	2018
Valor Económico Directo Creado	US\$ 1,059,347,393	US\$ 1,139,423,753
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$ 1,059,347,393	US\$ 1,139,423,753
Valor Económico Distribuido	US\$ 853,131,203	US\$ 970,787,422
Costos de Operación	US\$ 109,165,541	US\$ 115,548,044
Salarios y Beneficios para Colaboradores	US\$ 165,674,924	US\$ 173,009,468
Pagos a proveedores de Capital	US\$ 513,260,698	US\$ 614,432,085
Pagos a gobiernos (por país)	-	-
Panamá	US\$ 58,821,011	US\$ 61,216,577
Costa Rica	US\$ 650,259	US\$ 1,171,774
Inversión en la comunidad	US\$ 5,558,770	US\$ 5,409,474
Valor Económico Retenido	US\$ 206,216,190	US\$ 168,636,331
Dividendos Pagados	US\$ 220,000,074	US\$ 261,800,000
Impuestos Diferidos	US\$ (3,530,263)	US\$ (3,771,875)
Utilidad Neta	US\$ 429,746,527	US\$ 434,208,206

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





# EJES DE ACCIÓN



**GOBERNANZA**  
pág. 08



**NUESTRA GENTE**  
pág. 12



**RELACIÓN CON  
LOS CLIENTES**  
pág. 18



**PRÁCTICAS  
JUSTAS**  
pág. 20



**MEDIO AMBIENTE**  
pág. 21



**COMUNIDAD**  
pág. 24





# GOBERNANZA

102-16,18,40,42,43,44

En Banco General, la responsabilidad social es el “cómo” de cómo hacemos negocios. Es la forma en la que nos relacionamos con nuestros grupos de interés, siempre dentro de una cultura corporativa basada en valores.

Esta cultura se **promueve desde el liderazgo y se ejecuta a través de acciones formales e informales:** formalmente con políticas, normas y reglas que están guiadas por nuestra Visión, Misión y Valores, y detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com); informalmente a través de prácticas diarias, decisiones de negocios, capacitaciones, entre otros.

Como una de las empresas panameñas más grandes del país, reconocemos el rol que jugamos, como líderes y ejemplo para la comunidad empresarial y todos nuestros colaboradores y clientes. Por eso nuestra Misión de Responsabilidad Social expresa que buscamos **“ser un agente de cambio efectivo y modelo a seguir en la industria financiera, creando valor para la sociedad junto al compromiso y apoyo de todos nuestros grupos de interés”**.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Banco General ha definido **seis grupos de interés** que son los más importantes para esta organización:

- Accionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad
- Entidades Reguladoras

Aspiramos a tener con cada uno de ellos una relación basada en la transparencia y la confianza que se ha construido a través de **más de 64 años de operación**. A continuación detallamos cómo interactuamos con nuestros grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS	MÉTODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Accionistas	Oficina de Atención a Accionistas	Permanente	Banco General cuenta con una persona dedicada exclusivamente a tratar las relaciones con los accionistas y atender sus inquietudes. Este 2018, la oficina de atención a los accionistas se mudó al edificio Torre Banco General, donde los accionistas tendrán más espacio y comodidad para ser atendidos.
	Comunicación del Presidente	Trimestral	Los accionistas reciben una comunicación trimestral del Presidente en la cual él se pone a su disposición para recibir cualquier inquietud.
Colaboradores	Encuesta de Salud Organizacional	Tri-anual	En 2018 se realizó la Encuesta de Salud Organizacional de forma anónima. Conozca más en la sección Nuestra Gente.
	Línea segura	Permanente	Línea telefónica disponible para todos los colaboradores donde se pueden hacer denuncias de violaciones el Código de Ética y Conducta de forma anónima.
Clientes	Buzones de sugerencia en sucursales y sitios web	Permanente	Las sugerencias depositadas en buzones o que se envían por el sitio web son recibidas y evaluadas por el área de Servicio al Cliente.
	Redes sociales	Permanente	Las consultas y quejas recibidas por redes sociales son canalizadas a través del área de Atención a Clientes (centro de llamadas).
	Encuestas personalizadas afuera de sucursales	Trimestral	Son realizadas por un proveedor externo y analizados por el área de Servicio al Cliente.
	Atención a clientes	Permanente	Centro de llamadas disponible en horario extendido.
	Atención a clientes por chat y Whatsapp	Permanente	Los clientes pueden “chatear” con ejecutivos de Atención a clientes a través de <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> y Banca Móvil.
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos y un oficial de enlace visita los proyectos de diversas ONG durante todo el año para conocer de primera mano la inversión social.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes.
Entidades reguladoras	Presencial/regulatoria	Permanente	Como lo indica nuestro Código de Ética, mantenemos una comunicación abierta con las entidades reguladoras y a través de los canales adecuados. Muchas visitan el banco y son recibidas por diferentes áreas.



# GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En 2018 Banco General desarrolló, **formuló e inició la ejecución de un Plan Estratégico de Negocios a tres años**, en el que se incorporó la Visión de Responsabilidad Social de la organización. El objetivo era que el Plan de Negocios estuviera alineado con el plan de responsabilidad social y no hubiera iniciativas aisladas.

Esto se hizo con el asesoramiento del área de Finanzas y Planificación quienes apoyaron al área de Responsabilidad Social para llevar a cabo un **proceso de planeamiento estratégico propio**. Esto incluyó el análisis de los logros hasta el momento, entrevistas con altos ejecutivos y revisión del estudio de materialidad realizado en 2013. Al momento de redactar este Informe, estamos desarrollando iniciativas particulares de RSE, que serán presentadas al Comité en el primer trimestre del año. Estas iniciativas nos darán la guía para seguir trabajando por la sostenibilidad alineados al Plan de Negocios.

Adicionalmente, hicimos una revisión de nuestros programas para alinearnos mejor con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, tomando en cuenta también el Plan de Negocios del Banco.

## LOS ODS A LOS QUE ESTAMOS APUNTANDO PRINCIPALMENTE SON:

**FIN DE LA POBREZA Y HAMBRE CERO** – a través de múltiples programas que apoya la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General.

**EDUCACIÓN DE CALIDAD** – a través de programas de la Fundación y esfuerzos internos y externos de Banco General.

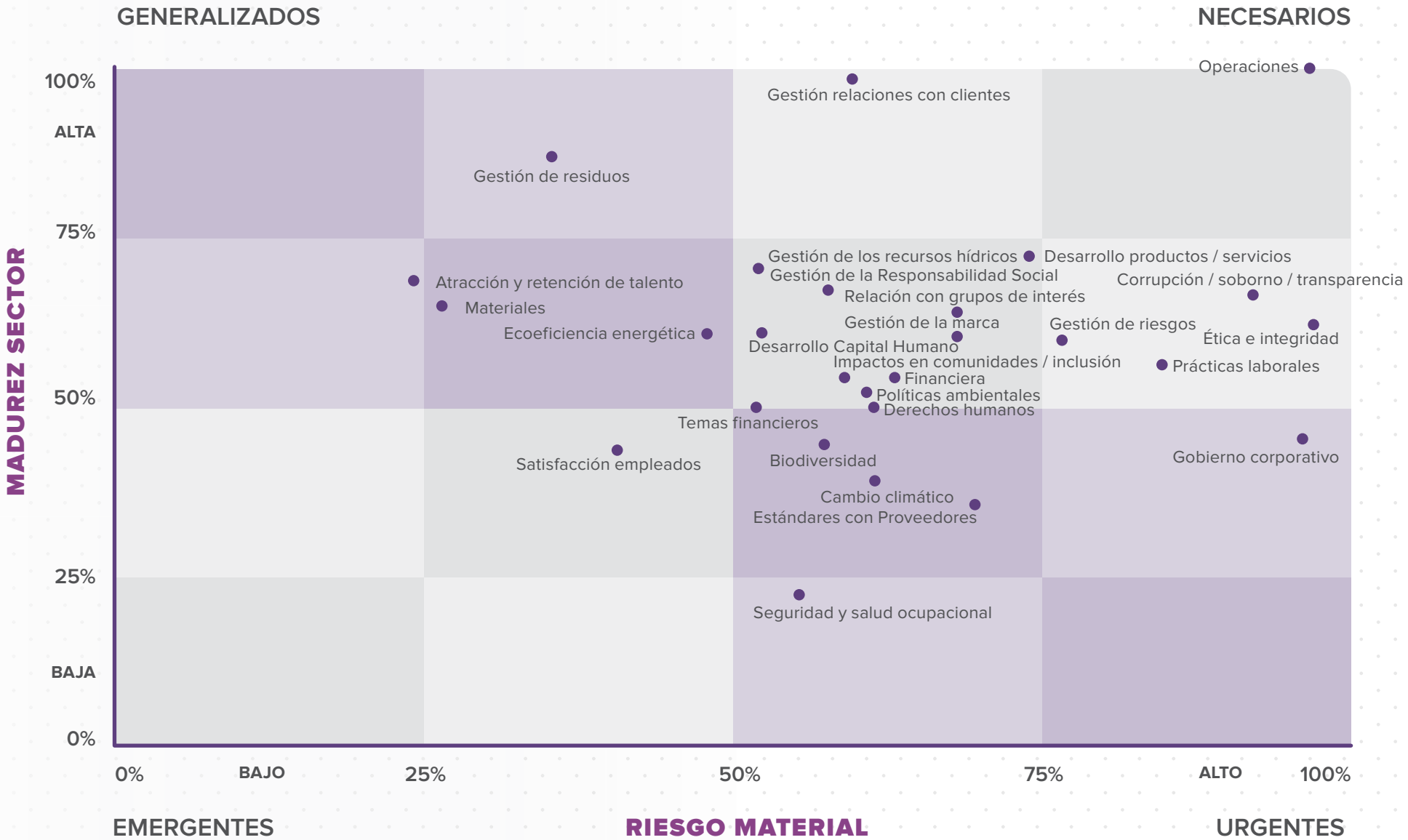
**ACCIÓN POR EL CLIMA** – a través de nuestros Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental, el financiamiento de un proyecto piloto de calentadores solares de agua y el monitoreo y control de nuestra Huella de Carbono.

**ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS** – a través de múltiples programas con ONG, universidades, el Estado y nuestros colaboradores.

A través de este documento explicaremos cómo estamos apuntando a estos objetivos.

De igual forma, seguimos utilizando el **estudio de materialidad** realizado en 2013 como guía para determinar en qué áreas nos estamos concentrando.

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD



**EL OBJETIVO ERA QUE EL PLAN DE NEGOCIOS ESTUVIERA ALINEADO CON EL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y NO HUBIERA INICIATIVAS AISLADAS.**





**GOBIERNO CORPORATIVO**  
102-18, 30, 40, 42, 43



En nuestro Manual de Gobierno Corporativo, disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), se detalla todo lo relacionado a nuestra gestión en este tema. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización. La última versión fue publicada en noviembre de 2018.

**GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD**  
205-2, 102-12



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

Contamos con un área de Cumplimiento y Seguridad Corporativa tiene como objetivo garantizar que **todas las operaciones del banco y subsidiarias estén en conformidad con las normas y regulaciones bancarias**, especialmente la Ley 23 del 27 de abril de 2105 “que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación

de armas de destrucción masiva”, así como el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá N°10-2015 del 27 de julio de 2015 sobre la “Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios”.

La estructura de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad Corporativa está disponible en: [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).



**PERSONAL DEL BANCO**

Es importante mencionar que **todo el personal del Banco recibe anualmente una capacitación sobre la prevención del blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva**, como está estipulado en la regulación bancaria. La constante capacitación y monitoreo son clave para prevenirlo.

**GESTIÓN DE RIESGOS** 102-11

BANCO GENERAL CUENTA CON:

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

Se basa en un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de la gestión integral de riesgos.

**MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

Detalla todos estos procedimientos y la estructura de la Vicepresidencia de Riesgo se encuentra disponible en [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), sección de Responsabilidad Social.

**LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO DEL GRUPO BANCARIO** en lo que respecta a riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo se encuentran disponibles en la *Nota 30 de los Estados Financieros Consolidados 2018 de Banco General, S.A.*, publicados en nuestro sitio [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com), en la sección de Información Corporativa.

**LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO DEL RIESGO DE BLANQUEO DE CAPITAL**, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva se encuentran detallados en la sección anterior (Gestión de Cumplimiento y Seguridad) de este mismo Informe.

De igual manera los principios establecidos para la gestión del riesgo ambiental y social se encuentran en este Informe, sección Medio Ambiente.

Sustentada en la documentación apropiada de la mismas y registros generados en el proceso; personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir los roles de responsabilidad; recursos necesarios para llevar a cabo la labor; y herramientas y tecnologías de información acorde con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.



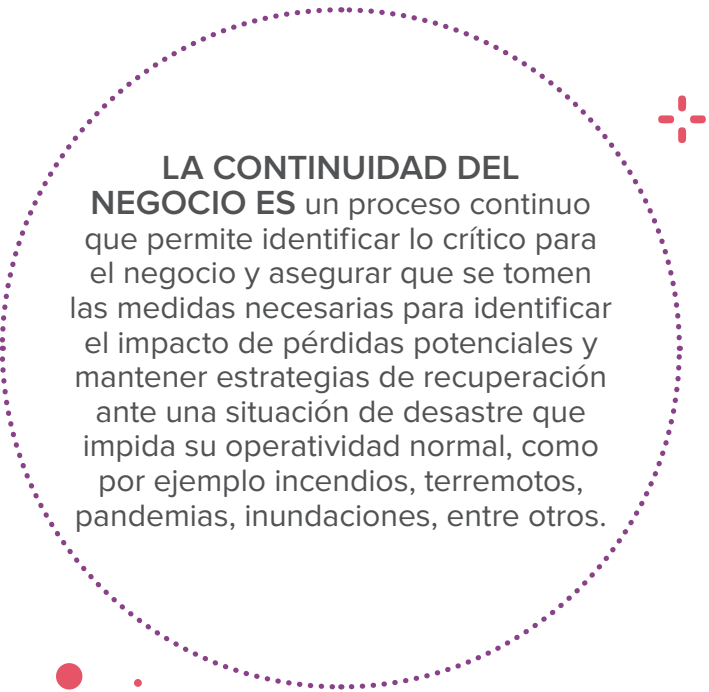
CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

En 2018, se realizó la actualización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA), con el objetivo de **establecer la prioridad de recuperación de los productos, procesos y recursos de Banco General y Subsidiarias**, de modo que la organización esté preparada para responder de manera adecuada a un evento que indisponga sus operaciones, considerando el escenario que mayor impacto y estrés genere.

EN ESTE ESTUDIO SE EVALUARON:



Considerando aquellas que desarrollaron nuevos procesos y/o implementaron nuevos aplicativos.



RUBROS	CIFRAS	COMENTARIOS - CN	DETALLE																				
Divisiones con planes de Continuidad de Negocios	31	Incluye el DRP de TI, 1 plan nuevo: Operaciones Empresariales (excluye la Norma, el procedimiento de Montaje, Plan de Emergencias y Evacuación y Plan de Manejo de Crisis y el Plan de Centro de Tarjetas) Se cuenta por número de planes.	Incluye los planes de Continuidad de Negocios de Banco General + Tecnología + Subsidiarias. Ver planes publicados en MRE en sitio de CN y CN TI (se excluye DRP CR)																				
Número de procesos y subprocesos documentados	100	<p>Distribuidos de la siguiente manera por prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- A “muy alta” 18 procesos + 24 subprocesos = (42) +</li><li>- B “alta” 9 procesos + 6 subprocesos = (15) +</li><li>- C “media” 6 procesos + 10 subprocesos = (16) +</li><li>- D “Baja” 1 proceso + 1 subproceso = (2) +</li><li>- S/B 11 procesos + 2 subprocesos = (13) +</li><li>- Subsidiarias = 12 (proceso y subproceso)</li></ul> <p>Se están contando dentro de los del BIA 7 de TI (DRP) y 1 norma y se excluye centro de tarjetas</p>	Son los procesos y subprocesos documentados, incluidos en los planes de cada una de las áreas, se considera: Procedimiento de Emergencias y Evacuación, Procedimiento de Montaje, Procedimiento para el Manejo de Crisis y la Norma para el manejo de los roles.																				
% de procesos y subprocesos documentados	79%	<table><tr><td></td><td>Procesos</td><td>Subprocesos</td><td>Total</td></tr><tr><td>BIA</td><td>61</td><td>41</td><td>102</td></tr><tr><td>S/B</td><td>11</td><td>2</td><td>13</td></tr><tr><td>Subsidiarias</td><td>8</td><td>4</td><td>12</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>80</td><td>47</td><td>127</td></tr></table>		Procesos	Subprocesos	Total	BIA	61	41	102	S/B	11	2	13	Subsidiarias	8	4	12	TOTAL	80	47	127	Porcentaje obtenido de los 100 procedimientos documentados /127 procedimientos base, incluyendo el Procedimiento de Manejo de Crisis y el Procedimiento de Seguridad.
	Procesos	Subprocesos	Total																				
BIA	61	41	102																				
S/B	11	2	13																				
Subsidiarias	8	4	12																				
TOTAL	80	47	127																				
Número de procesos y subprocesos documentados y probados	85	De 100 procesos y subprocesos documentados, 85 han sido probados.	Representa los procesos y subprocesos documentos que han sido probados.																				
% de procesos documentados y probados	67%	85 /total de la base= 127	El porcentaje de procesos y subprocesos aumentó respecto al 2017 dado que la base que representa el universo de procesos aumentó de 123 a 127 por nuevos procedimientos.																				
Número de capacitaciones presenciales en planes de contingencia	19	Incluye 10 capacitaciones dictadas en módulos de CN.	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente.																				
Colaboradores capacitados de forma presencial en temas de CN	99	Se capacitaron a 99 colaboradores en módulos 1, 2 y 3 (no incluye TI ni personal CN)	Parte de estas cifras están reportadas en Sección Nuestra Gente																				
Colaboradores capacitados por E-learning	4608	Los talleres de Riesgo Operativo dictados por e-learning a toda la organización.	El total incluye colaboradores activos y de baja durante el 2018. Incluye subsidiarias																				





# NUESTRA GENTE

102-8; 202-1; 404-1,2,3; 405-1,2

Nuestros más de **4,700 colaboradores** son el motor diario de la organización. Estamos comprometidos con darles un ambiente de trabajo retador y sano, oportunidades de crecimiento laboral y educación continua, así como un clima de bienestar y salud.

COMPOSICIÓN DE LA FUERZA LABORAL

INDICADOR		2016	2017	2018
Total de colaboradores		4,495	4,711	4,713
Mujeres		69%	68%	68%
Hombres		31%	32%	32%
Colaboradores por tipo de contrato	Permanente	4,457	4,649	4,685
	Temporal	38	62	28
Colaboradores por región	PANAMÁ	4,301	4,515	4,519
	Mujeres	69%	68%	68%
	Hombres	31%	32%	32%
	COSTA RICA	168	170	166
	Mujeres	61%	61%	64%
	Hombres	39%	39%	36%
	REGIÓN (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	26	26	28
	Mujeres	50%	54%	50%
	Hombres	50%	46%	50%
	EJECUTIVOS	102	101	106
Colaboradores por cargo*	Mujeres	49%	50%	50%
	Hombres	51%	50%	50%
	GERENCIALES	337	359	366
	Mujeres	74%	74%	73%
	Hombres	26%	26%	27%
	MANDOS MEDIOS	846	890	923
	Mujeres	66%	65%	64%
	Hombres	34%	35%	36%
	ESPECIALISTAS	543	611	651
	Mujeres	73%	71%	71%
	Hombres	27%	29%	29%
	ADMINISTRATIVOS	2667	2750	2667
	Mujeres	69%	68%	68%
	Hombres	31%	32%	32%

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

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## INDICADORES DE CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN

INDICADOR		2016	2017	2018
Total de nuevas contrataciones*		591	591	467
Por género	Mujeres	63%	55%	55%
	Hombres	37%	45%	45%
Por edad	18-30 años	467	464	370
	30-50 años	121	123	94
	51 años o más	3	4	3
Por región	Panamá	549	552	440
	Costa Rica	37	37	22
	Región	5	2	5

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

INDICADOR		2016	2017	2018
Índice de rotación		8.44%	7.59%	7.86%
Por género	Mujeres	8.28%	6.48%	6.94%
	Hombres	8.77%	9.97%	9.81%
Por edad	18-30 años	16.20%	12.82%	14.18%
	30-50 años	4.63%	4.81%	5.13%
	51 años o más	4.35%	4.82%	3.87%
Por región	Panamá	8.13%	7.08%	7.55%
	Costa Rica	15.17%	20.49%	15.88%
	Región	15.69%	9.12%	8.45%





## INDICADORES DE REMUNERACIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO

Contamos con políticas y procedimientos para asegurar una remuneración justa a todo nuestro personal.

INDICADOR		2016	2017	2018
Relación de salario mínimo en Panamá*	Salario mínimo pagado en Banco General y subsidiarias**	\$ 625	\$ 625	\$ 635
	Salario mínimo pagado en Panamá***	\$ 595	\$ 595	\$ 632
% pagado por encima del salario mínimo legal		5.0%	5.0%	0.5%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	\$ 6,925	\$ 6,815	\$ 7,055
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	\$ 5,000	\$ 5,102	\$ 5,285
Variación mensual		38.50%	33.59%	33.49%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$ 2,062	\$ 2,028	\$ 2,097
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	\$ 1,880	\$ 1,884	\$ 1,951
Variación mensual		9.64%	7.68%	7.43%
Relación de salario promedio entre géneros	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	\$ 936	\$ 950	\$ 974
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	\$ 892	\$ 910	\$ 928
Variación mensual		4.94%	4.37%	4.94%

\*Consideramos Panamá como única ubicación significativa ya que el 96% de nuestra fuerza laboral se encuentra aquí

\*\*El salario mínimo de Panamá se calcula en rata por hora; el monto mensual colocado asume una jornada laboral de 46 horas

## BANCO GENERAL INICIA PROCESO PARA ADQUIRIR SELLO DE IGUALDAD DE GÉNERO



**EN 2018,** Banco General se comprometió e inició, junto a otras 9 empresas pioneras, el proceso para participar en el programa nacional para la Certificación del Sistema de Gestión por el Sello de Igualdad de Género.

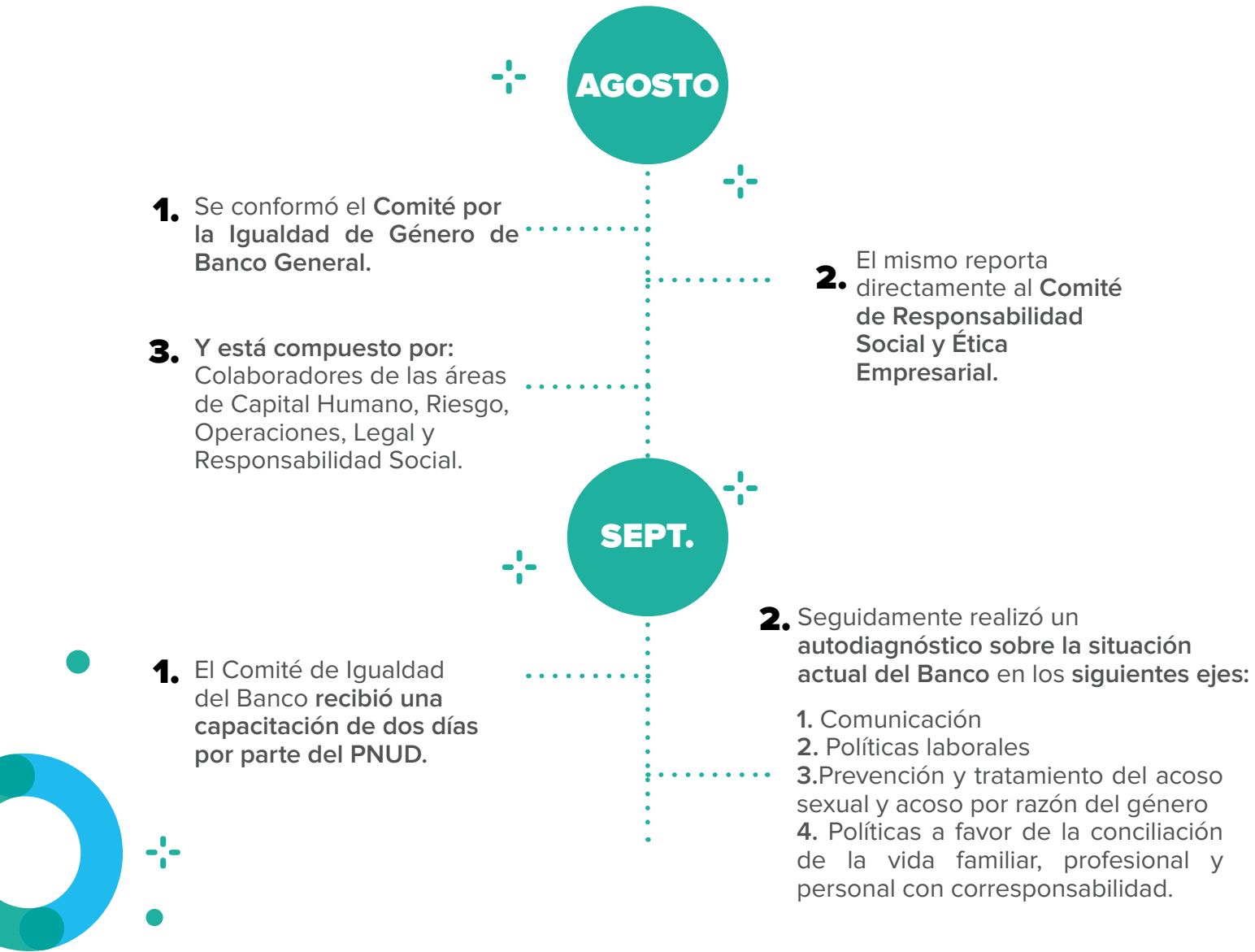
Iniciativa que **APOYA LA DISMINUCIÓN** de las brechas de género y el mejoramiento de las condiciones de vida de hombres y mujeres, en cumplimiento de la norma país, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre la eliminación de las desigualdades.



Esta iniciativa es liderada por el Gobierno de la República de Panamá y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En nuestra trayectoria de **63 AÑOS** como empresa representativa de la sociedad panameña, hemos realizado esfuerzos concretos en esta dirección y quisimos reafirmar estas acciones hacia la sostenibilidad.





En el marco de la semana de los valores humanos se lanzó una encuesta interna dirigida por el PNUD a una muestra representativa de la población del banco para conocer su percepción sobre los ejes del autodiagnóstico como parte de la evaluación total de la empresa. Los resultados de la evaluación junto con el plan propuesto para el cierre de brechas se conocerán en el primer trimestre de 2019.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Banco General reconoce que su **capital humano es el motor que mueve a la organización**. Para asegurar el desarrollo integral de cada uno de sus colaboradores, la organización cuenta con la Universidad Corporativa de Banco General (UCBG) que trabaja incesantemente en el desarrollo de programas de aprendizaje continuos con el propósito de potenciar el crecimiento profesional y personal de nuestro talento intelectual.

Luego de **10 años de funcionamiento**, la UCBG ha evolucionado y crecido. En la actualidad cuenta con una amplia y rica oferta académica, agrupada en cinco grandes escuelas. Cada uno de los programas ofrecidos ha sido desarrollado según las demandas y necesidades del negocio, así como las tendencias globales.



### UNIVERSIDAD CORPORATIVA DE BANCO GENERAL



#### ESCUELA DE LIDERAZGO:

Promueve el desarrollo de un liderazgo inspirador, participativo, transformador y responsable. **Busca generar líderes conscientes de la importancia de cohesionar a sus equipos** para llevarlos a los más altos niveles de ejecución y crecimiento profesional.



#### ESCUELA DE DESARROLLO PROFESIONAL:

Escuela con **programas diseñados para reforzar los conocimientos y potenciar el desarrollo de mejores habilidades**, componentes necesarios para la óptima utilización de las herramientas y metodologías fundamentales para el cumplimiento de metas y resultados organizacionales.



#### ESCUELA DE DESARROLLO PERSONAL:

Espacio enfocado al desarrollo integral de cada colaborador. Proporciona **conocimientos, técnicas y herramientas que potencian la autoestima, la salud emocional y el mejoramiento personal**.





ESCUELA DE SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS:

Una escuela práctica y dinámica, fortalece las competencias necesarias para producir experiencias extraordinarias de servicio al cliente, así como la habilidad para cumplir con los sueños de cada uno de nuestros clientes, generando un negocio basado en la confianza el cual se traduce en ventas que exceden el resultado esperado.



ESCUELA DE CULTURA ORGANIZACIONAL:

Escuela que propicia el conocimiento de los pilares y principios de nuestra organización, así como el aprendizaje de temas regulatorios que son un compromiso inamovible de nuestro negocio.

Conscientes del rol de la era digital en los procesos de aprendizaje, durante el segundo semestre del año 2018 se incursiona en la propuesta de la formación virtual a través de la Escuela Virtual BG.

Este enfoque nos permite tener mayor alcance, flexibilidad en los horarios, acceso a contenidos de universidades e instituciones globales; así como la creación de ambientes y escenarios interactivos que fomenten el aprendizaje y crecimiento de nuestro talento intelectual desde la comodidad de

sus hogares y con facilidad de accesos, a través de computadoras y dispositivos móviles.

Dentro de la Escuela Virtual BG, se ofrecieron seis programas enfocados en las áreas de Ciencia de Datos, Ciencias de la Computación, Finanzas, Liderazgo y Gestión, Negocios y Transformación Digital e Innovación. Durante el período de junio a diciembre del 2018, un total de 44 colaboradores se beneficiaron de la Escuela Virtual.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores para darles la justa retroalimentación y ayudarlos a crecer profesionalmente. El proceso de evaluación inicia a fin de año y se extiende hasta inicios del siguiente año. En 2018 culminamos el proceso correspondiente al año 2017.



INDICADOR		2016	2017	2018
Total de colaboradores capacitados		4,920	5,111	5,155
Total de horas hombre de capacitación		202,911:42	213,173:32	216,055:39
Total de horas promedio de capacitación por colaborador		41:14	41:42	41:54
Promedio de horas de capacitación por colaborador	Cargos ejecutivos y gerenciales	44:59	45:20	43:23
	Cargos mandos medios	35:09	34:06	39:52
	Cargos especialistas y administrativos	42:16	43:10	42:16
	Masculino	41:47	49:32	44:41
	Femenino	40:59	37:56	40:33
Inversión total en capacitación interna		US\$697,970.54	US\$711,308.32	US\$793,879.80
Inversión total en capacitación externa		US\$632,395.81	US\$542,276.13	US\$727,842.59
Total de inversión en capacitación		US\$1,330,366.35	US\$1,253,584.45	US\$1,521,722.39

INDICADOR		2015	2016	2017
Número de colaboradores que participan en el proceso		3,955	4,071	4,321
Número de colaboradores evaluados		3,815	3,944	3,999
% de la población evaluada		96.46%	96.88%	92.55%
Porcentaje de colaboradores que participan en el proceso	Cargos ejecutivos y gerenciales	10.30%	9.99%	9.33%
	Cargos mandos medios	18.90%	19.93%	18.80%
	Cargo especialistas	12.50%	13.54%	14.18%
	Cargos administrativos	58.30%	56.54%	57.69%
	Masculino	30.70%	30.88%	30.76%
	Femenino	69.30%	69.12%	69.24%

El periodo de evaluaciones correspondiente al 2018, se estará realizando entre los meses de enero a marzo de 2018; los resultados se presentarán en el próximo Informe de Responsabilidad Social.





SALUD Y BIENESTAR

A. PROGRAMA CUIDADO DE LA SALUD

Con el objetivo de proporcionar los medios necesarios para mantener una salud óptima y ejercer un mayor control sobre la misma, **se realizaron visitas de promoción y prevención de la salud** a los colaboradores de los distintos departamentos y sucursales a nivel nacional.

Desde el mes de abril hasta octubre inclusive, se realizaron evaluaciones individuales a tres mil cincuenta y ocho (3,058) colaboradores, la misma consistió en la evaluación de vitaminas, minerales y colágeno (piel y cabello).

Se evaluaron vitaminas hidrosolubles (Complejo B) y las liposolubles (A, D, E, K), en términos generales **la mayor parte de la población mantiene niveles estables**, salvo algunos caballeros que deben incrementarlo.

En cuanto a los niveles de Colágeno que es una de las proteínas más abundantes en nuestro cuerpo, los resultados fueron favorables.

Los minerales son sustancias de origen inorgánico fundamentales para la producción de hormonas y enzimas, así como la formación de huesos y cartílagos. Las damas presentaron niveles un tanto bajos, lo que podría deberse a que muchos de estos minerales se ven afectados por el periodo menstrual, embarazo, lactancia, menopausia entre otros casos, de forma que recibieron la orientación correspondiente para lograr mejorarlo.

3058  
EVALUACIONES

B. PROGRAMA MUÉVETE POR TU SALUD

Más de doscientos cincuenta (250) colaboradores entrenaron todos los lunes, martes, jueves y viernes, desde enero hasta diciembre en diversos ejercicios físicos:

- Running
- Zumba
- Tae Bo
- Funcionales
- Salsa
- Aeróbicos

**OBJETIVO:** Fortalecer la masa muscular, mejorar el sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas, pérdida de grasa o mantenimiento, así como realizar actividades recreativas.



250  
COLABORADORES  
ENTRENARON

LIGAS DEPORTIVAS

INDICADOR		2016	2017	2018
Liga Interna (Bola suave, fútbol, voleibol, baloncesto, bolos, billar)	Participaciones	921	948	839
	Inversión	US\$27,926	US\$34,950.00	US\$36,614.40
Ligas Interbancarias y Externas	Participaciones	154	165	168
	Inversión	US\$17,820.75	US\$19,220.00	US\$23,000.00
Ligas infantiles para hijos de colaboradores	Participaciones	100	100	101
	Inversión	US\$3,467.24	US\$3,800.00	US\$23,000.00
Corriendo con Banco General	Participaciones	288	301	323
	Inversión	US\$8,219.60	US\$10,000.00	US\$14,500

\*Se extendieron los entrenamientos.



MUÉVETE POR TU SALUD



C. PROMOCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA

En 2018 inauguramos **dos nuevos cuartos de lactancia** en los edificios Torre Banco General y Plaza Banco General donde labora una población significativa de mujeres. Estos cuartos están acondicionados para apoyar a las madres a prolongar su periodo de lactancia. Contamos con otro cuarto en el Centro Operativo Banco General.



PROGRAMA DE SUBSIDIO ALIMENTICIO

En 2018, continuamos con el Programa de Subsidio Alimenticio, **beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas**, que laboran en Panamá.

Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la entrega de vales por un total de **US \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares** en diversos establecimientos del país.

SUBSIDIO ALIMENTICIO	2016	2017	2018
Total de Colaboradores Beneficiados	3,013	3,095	3,180
Inversión anual	US\$3,776,251	US\$3,875,809	US\$3,983,083

\* Cifras correspondientes a BG & Subsidiarias de Panamá.



AMBIENTE DE TRABAJO Y SALUD ORGANIZACIONAL

LA SALUD ORGANIZACIONAL ES

La capacidad que tienen las organizaciones de alinear las necesidades de sus colaboradores a sus ejes estratégicos de forma que puedan afrontar los cambios con éxito y obtener resultados superiores.

En el mes de marzo de 2018 se llevó a cabo la encuesta del Índice de Salud Organizacional (OHI).

ÍNDICE DE SALUD ORGANIZACIONAL:

**OBJETIVO:** Proporcionar las herramientas necesarias para mejorar el desempeño de la organización a largo plazo.

Es una evaluación que hacen los colaboradores para medir aquellos factores como el ambiente laboral, la manera en que se ejecuta con excelencia, así como los mecanismos de renovación para el logro de los objetivos de desempeño sosteniblemente.

Brindando así, una visión más completa sobre la gestión del Banco, sus líderes y sus colaboradores.

Se invitaron a participar **4,563** colaboradores y respondieron la encuesta **3,970 (87%)**.

Las acciones que de allí se desprenden deben dar soporte a la estrategia definida y para esto se priorizaron **5 PRÁCTICAS PARA TRABAJAR:**

- Liderazgo Retador,
- Gestión Operativa
- Adquisición de Talento
- Desarrollo de Talento
- Enfoque en el cliente.

Por segundo año consecutivo fuimos seleccionados por los jóvenes del país como una de las **10 EMPRESAS DE LOS SUEÑOS**, por la empresa Search y Compañía de Talentos.



# 03

## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

102-43, 102-44



CERRAMOS EL 2018 CON UNA CARTERA DE 937,439 CLIENTES, A QUIENES SERVIMOS CON DEDICACIÓN.

Comprendemos la responsabilidad que tenemos con ellos, no solo de generar y mantener la confianza, sino de ofrecer **productos y servicios realmente centrados en el cliente**.

Este año lanzamos nuestra nueva **Banca Móvil, una aplicación de primer nivel desarrollada internamente**, enfocada en la opinión de primera mano de los clientes y desarrollada en nuestra nueva unidad de innovación digital BGx. Durante el año se fueron añadiendo diversas funcionalidades a la aplicación, luego de escuchar a nuestros clientes. Adicionalmente, se publicó una nueva versión de nuestra Banca en Línea, más amigable, ágil y práctica.



En el mes de octubre, Banco General, en alianza con LivePerson, ofreció por primera vez la opción a sus clientes de comunicarse con el banco a través de la aplicación WhatsApp con una cuenta autorizada para uso comercial.



Además de todos estos nuevos servicios, inauguramos un espacio llamado la U Digital, en sucursal Transístmica, que contiene facilidades tecnológicas en un ambiente cálido, para que nuestros clientes puedan aprender a usar los medios digitales del Banco con una capacitación personalizada.



Aspiramos a que el cliente se contacte con el Banco como más le convenga o según sus preferencias, y seguiremos trabajando para que así sea.

### 1. CULTURA DE SERVICIO



Entendemos que una de nuestras ventajas competitivas es la calidad de servicio que ofrecemos al cliente.

Trabajamos arduamente para cultivar una cultura de servicio y medimos constantemente la calidad de servicio ofrecido en los diferentes segmentos del Banco.

Durante 2018 se realizaron

**16 ESTUDIOS INTEGRALES**

Estos estudios permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes y los factores que impactan en esa satisfacción mediante la medición de diferentes atributos como la amabilidad, la rapidez, el seguimiento, el nivel de conocimiento y claridad de la información que brindan nuestros colaboradores a los clientes, entre otros. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.

INDICADOR	2016	2017	2018
Experiencia general en Banco General	4.6	4.6	4.6

\*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por Dichter & Neira del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.

Los resultados de estas encuestas son analizados por el área de Servicio al Cliente y, junto al área de Negocios, se toman medidas para el mejoramiento continuo del servicio.







**EN 2018, SE RELANZÓ Y REFRESCÓ NUESTRO PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A COLABORADORES** que brindan un servicio de excelencia. Este programa motiva e inspira al equipo a seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes.

## 2. MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS



EN 2018 RECIBIMOS

**344,544**

Casos categorizados como solicitudes y reclamos.

**7%**

Lo que representa un aumento de 7% con respecto al año anterior.

### ALGUNOS INDICADORES IMPORTANTES SON:

1

**98%**

El **98% de los reclamos y solicitudes** fueron procesados dentro de los acuerdos de servicio dispuestos.

2

**2**

Estos generaron un tiempo promedio de solución de **2 días hábiles**.

3

**98%**

La solución del **98% de estos casos** fue comunicada al cliente al día siguiente hábil de su procesamiento.

Como lo exige la regulación bancaria, toda la información pertinente a productos y servicios, incluyendo tasas, cargos y comisiones vigentes de los productos, están publicadas en nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com).

## 3. CASOS ELEVADOS A ENTIDADES REGULADORAS



Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2018, se interpusieron:

**35**  
**QUEJAS**

**2**  
**DENUNCIAS**  
administrativas en la  
Superintendencia  
de Bancos

**15**  
**QUEJAS**  
en la ACODECO

Las multas pagadas a ACODECO ascendieron a **US\$10,000.00**, correspondientes a 7 quejas (incluye casos elevados en años anteriores).





04



# PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

102-9; 204-1

Las prácticas justas de operación las vemos como la **responsabilidad que tenemos de tener un trato responsable, ético y justo** con organizaciones externas a la empresa como proveedores, competidores, gremios, entidades reguladoras, entre otras.

## PROVEEDORES

En 2018 continuamos con nuestra política **“Conozca a su proveedor”** en la que estamos estrechando nuestras relaciones con ellos y haciendo la debida diligencia antes de contratarlos.

Para ejecutar esta política, pedimos información más detallada a cada proveedor para conocer sus dignatarios, actividades que realizan, referencias comerciales, entre otros. En el 2018 se crearon **1404 nuevos proveedores** que pasaron por este proceso.



### AQUÍ PRESENTAMOS LOS INDICADORES MÁS IMPORTANTES EN CUANTO A LOS PROVEEDORES:

INDICADOR	2018	2017
Cantidad de proveedores	1,546	1,570
Periodo promedio de pago luego de procesada la factura	15 días	15 días
Total desembolsado a proveedores locales	US\$168,376,520.80	US\$159,517,026.20
Total desembolsado a proveedores extranjeros	US\$17,489,211.72	US\$23,870,347.26
Total desembolsado en pago a proveedores	US\$185,865,732.52	US\$183,387,373.46







# MEDIO AMBIENTE

201-2; 301-1,2; 302-1,2,4,5; 303-1; 305-1,2,5; 409-1; 412-1,2



Como una de las entidades financieras más importantes en Panamá, entendemos nuestro rol y responsabilidad en asegurarnos de hacer nuestra parte para **proteger nuestro planeta que está sufriendo las consecuencias de la degradación ambiental, la contaminación y el cambio climático**. Esta responsabilidad la asumimos como empresa que consume recursos, como banco que financia grandes proyectos de todo tipo y como actor en la sociedad que marca tendencia. Trabajamos por la protección del medio ambiente desde diferentes ángulos y aquí los detallamos.

## 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL



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

Desde su implementación en el año 2009, hemos aplicado y ampliado gradualmente nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), por ser un tema directamente relacionado con nuestro negocio.

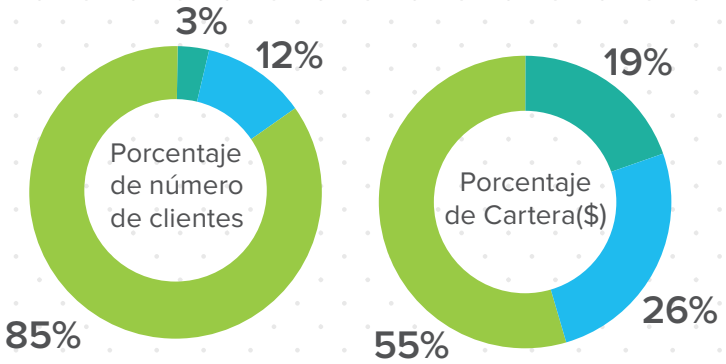
El SGAS consiste en un análisis minucioso de la gestión de riesgos ambientales y sociales

dentro de nuestro proceso de crédito. Es decir que al momento de analizar el otorgamiento de un crédito, no sólo se analiza el estado financiero de la empresa, sino que también se evalúa el desempeño del cliente a través de la gestión de los potenciales riesgos ambientales y sociales inherentes a su esfera de acción.

Para conocer el proceso del SGAS visite [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com) en la sección RSE.

## PERFIL DE RIESGO AMBIENTAL

CATEGORÍA	CANTIDAD	MONTO (US\$MM)
A	213	US\$1,988
B	722	US\$2,602
C	5,312	US\$5,533
Total	6,247	US\$10,123



## CASOS EVALUADOS SGAS (Ene. 2018 - Dic. 2018)

SECTORES	Monto aprobado (Miles USD)	Porcentaje de los montos de préstamos para el período	Número de préstamos aprobados para el periodo	Promedio de los montos para este período (Miles USD)	Tipos de Servicio o Sub-Sectores
Construcción	(Panamá) 605,212	25.3%	73	8,291	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 68,070	2.8%	7	9,724	
Industria	(Panamá) 160,248	6.7%	33	4,856	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento.  Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
	(Región) 239,065	10.0%	23	10,394	
Energía	(Panamá) 108,950	4.5%	6	18,158	Generación y Distribución de electricidad.
	(Región) 0	0.0%	0	0	
Otros	(Panamá) 1,079,698	45.1%	222	4,863	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 134,310	5.6%	27	4,974	
TOTAL	2,395,553	100%	391		



PROGRAMAS Y LOGROS 2018

2. FINANCIAMIENTO VERDE



Hasta  
**\$3.1**  
MILLONES

podrán ser financiados por Banco General, para un proyecto de desarrollo de mercado de calentadores solares de agua, el cual beneficiará al sector hotelero, agroindustrial, comercial y residencial.

**\$10**  
MILLONES

El proyecto cuenta con un presupuesto de US\$10 millones de los cuales US\$1.9 millones han sido donados por el Fondo Mundial para el Medio Ambiente (GEF, por sus siglas en inglés).

**\$8.1**  
MILLONES

serán proporcionados de diferentes formas en conjunto entre la Secretaría Nacional de Energía (SNE), el Ministerio de Ambiente, Banco General, Universidad Tecnológica de Panamá y el Panama Green Building Council.

Banco General evaluará los proyectos y al cumplir con los requisitos que requiere el Banco, ofrecerá el financiamiento.



3. PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES

En el marco de la III Cumbre Financiera Internacional, Banco General, junto a 16 bancos de la plaza firmaron el Protocolo de Finanzas Sostenibles, un compromiso voluntario que busca la implementación de cinco componentes que abarcan temas como:



**1** GOBERNANZA



**4** ECOEFICIENCIA Y SENSIBILIZACIÓN



**2** RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES



**5** DIVULGACIÓN



**3** PRODUCTOS Y SERVICIOS VERDES

Esta iniciativa es impulsada por el Comité de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá del cual Banco General es miembro fundador.

4. HUELLA DE CARBONO

El año 2018 presenta una leve disminución de **1.49% de Ton de CO<sup>2</sup>** total con respecto al 2017, a pesar de que el Banco creció con una sucursal nueva, Plaza Nuevo Tocumen y mudó la sucursal Coronado a un edificio más grande. Adicionalmente, este año agregamos al cálculo el CO<sup>2</sup> equivalente producto del uso del gas (LPS) para la cafetería del Centro Operativo.

Esta disminución la atribuimos a ajustes más efectivos en los sistemas de controles de energía, mejorando la eficiencia energética, siendo el más representativo el caso del edificio del Centro Operativo con una disminución del consumo de energía de un 8% y la sucursal de Villa Lucre en un 20%.

Se instalaron sistemas de controles de temperatura y horario remoto de equipos de aires acondicionados en 40 sucursales, se reemplazaron equipos de aires acondicionados con mejor eficiencia energética y se reemplazaron lámparas fluorescentes por tipo LED en áreas interiores y en áreas exteriores de estacionamientos.

También hubo una disminución en el consumo de los combustibles fósiles de uso para las plantas eléctricas y la flota de autos del Banco.

	TON CO <sup>2</sup> EQ.			
	2016	2017	2018	%Variación
Energía Eléctrica		10,347.98	10,232.43	1.12%
Estacionarias		93.97	35.12	62.63%
Móviles diesel		63.11	31.31	50.39%
Móviles gasolina		263.10	260.89	0.84%
Gas GLP		0.00	47.74	0.00%
Total	8921.90	10,768.16	10,607.49	1.49%
# de empleados	4041	4357	4364	
Ton CO2 x empleado		2.4715	2.4307	1.65%

En 2018, el consumo de energía eléctrica se calculó diferente, multiplicándolo por una constante que proveyó la Secretaría Nacional de Energía. En 2017, la constante que se usaba la proveyó el gremio Sumarse.



5. CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO



Para Banco General, siempre es un reto mantener controlado el consumo de energía por el constante crecimiento de la organización, del número de colaboradores y de la demanda de energía. Sin embargo, gracias a los esfuerzos mencionados en el párrafo anterior, pudimos reducir el consumo para el 2018.



Para el primer trimestre de 2019 iniciaremos con una campaña educativa sobre ahorro energético para seguir sensibilizando a las personas sobre la importancia del uso responsable de la energía.



6. REDUCCIÓN Y CONSUMO DE PAPEL

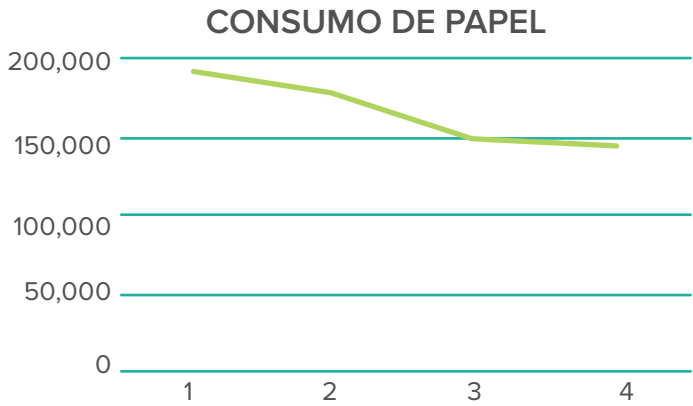
En 2018, **continuamos reduciendo el uso de papel** –uno de los materiales más usados en el Banco - gracias a la digitalización de procesos y la sensibilización interna.

En el mes de julio las impresoras ubicadas en el Centro Operativo de Banco General – donde laboran alrededor de 1,800 colaboradores – fueron programadas para imprimir a doble cara como la impresión usual (los colaboradores pueden cambiar la opción cada vez que van a imprimir).

El programa de recolección y reciclaje también se reforzó y creció con respecto al 2017.

En 2019, implementaremos el programa de recolección y reciclaje que manejamos en nuestro Centro Operativo en dos edificios grandes que albergan una cantidad importante de operaciones y colaboradores: Plaza Banco General y Torre Banco General. Esperamos aumentar el porcentaje de papel que estamos reciclando y seguir reduciendo su uso.

	TOTAL LIBRAS COMPRADAS	TOTAL LIBRAS RECICLADAS	% DE RECICLAJE
2015	192,634	47,327	25%
2016	178,411	51,493	29%
2017	148,728	36,472	25%
2018	144,520	40,984	29%



OTROS MATERIALES

Adicionalmente, en Banco General recogemos diversos materiales para que sean desechados correctamente.

CATEGORÍA	PESO (lb.)
Baterías	354
Bolsas de Seguridad	3,971
Chatarra Electrónica	207
Madera	880
Tubos Fluorescentes	1,950
Aluminio	1,828
Hierro	72
Plástico	1,031
Vidrio	85
Cartón	35,037



# 06 DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 203-1



Banco General se involucra en la comunidad a través del apoyo financiero para ligas deportivas, eventos educativos, comunitarios y culturales. Sin embargo, su impacto mayor es a través de su programa de voluntariado y de la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de la labor social de Banco General.

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO VECINOS EN ACCIÓN

Nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción, continuó su importante labor en 2018.

INDICADOR	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Voluntarios activos*	2,918	2,846	3,109	3,189	3,300	3,868
% de voluntarios respecto a la fuerza laboral**	75%	72%	72%	71%	71%	83%
Número de actividades de voluntariado	192	184	272	239	301	407
ONG beneficiadas	18	19	24	21	26	52
Personas beneficiadas	15,335	21,808	23,347	15,993	29,584	21,221

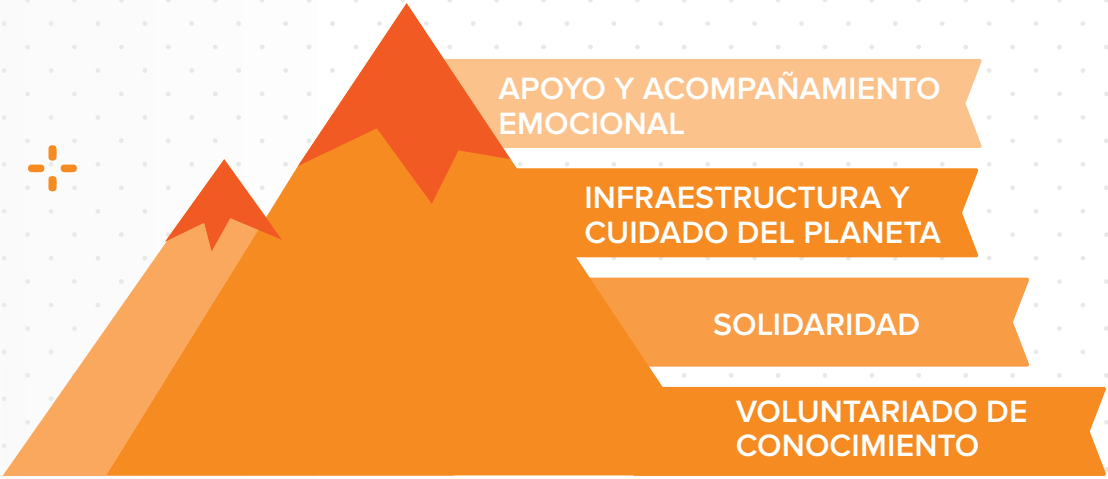


\*Se considera a todos los colaboradores voluntarios que han participado en alguna actividad

\*\*Proporción en base a los colaboradores permanente al cierre de año

## PILARES DE TRABAJO

En 2017 se estructuró nuestro programa de voluntariado corporativo bajo cuatro pilares de trabajo, los cuales son una guía en la gestión social que se realiza. En 2018 se cumplió un año con la nueva estructura, en la cual en este informe reportaremos los avances en los cuatro pilares:



## PARTICIPACIÓN POR PILAR:

GRUPO	# DE ACTIVIDADES	TOTAL DE HORAS DE VOLUNTARIADO*	TOTAL DE HORAS DE ACTIVIDADES**	PERSONAS ATENDIDAS Y/O BENEFICIADAS	NO. DE VEA QUE PARTICIPARON
Acompañamiento y Apoyo	206	9,508	693	6,757	3,039
Infraestructura y Cuidado del Planeta	17	2,328.5	137	354	312
Solidaridad	56	1,623	114	11,274	1,233
Voluntariado de Conocimiento	128	1,887	522.5	2,836	889
TOTAL	407	15,347	1,467	21,221	5,473

\*Horas de Voluntariado: Suma total de horas invertidas por los voluntarios

\*\* Horas de actividades: Suma de horas comprendidas en las actividades





# AVANCES Y LOGROS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VECINOS EN ACCIÓN:

## INICIATIVA 2018:

Inició un plan piloto de tutorías de afianzamiento dirigidas a los hijos de colaboradores, donde nueve voluntarios fueron los encargados de impartir clases de matemáticas e inglés.

## MES DEL VOLUNTARIADO BG:

Desde el año 2017, Banco General dedica todo un mes a celebrar la labor voluntaria, donde colaboradores de Panamá, Herrera, Los Santos, Chiriquí, Veraguas, Coclé y La Chorrera se unen para cambiar la vida de otras personas.

- Se contó con la participación de 900 voluntarios
- Se realizaron 59 actividades

## VECINOS EN ACCIÓN JUVENIL:

Son hijos de colaboradores que conforman un grupo adicional de voluntarios de Vecinos en Acción. En 2018 se incluyeron nuevos voluntarios al programa:

- 2017: 109 voluntarios
- 2018: 140 voluntarios

## NUEVAS ALIANZAS:

- Patronato de Servicio Nacional de Nutrición (granjas de desarrollo y producción sostenible)
- Marea Verde

## CASA ESPERANZA:

- Con su cooperación, los voluntarios ayudaron a que 10 jóvenes del Centro de Samaria se graduaran de bachiller.
- Se ayudó para que 3 jóvenes aplicaran a la Prueba de Admisión de Primer Ingreso a la Universidad Tecnológica de Panamá.



# PROGRAMA FOMENTO AL TALENTO TIC

El programa Fomento al Talento Integral TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), el cual fue creado en 2017 gracias a un convenio entre Banco General y la Universidad Tecnológica de Panamá, se basa en el intercambio de experiencias, estudiantes, especialistas y profesores para desarrollar investigaciones, proyectos, prácticas profesionales y reforzar la formación integral de estudiantes.

Este año, se realizaron diferentes actividades y capacitaciones sobre programación, tecnologías y plataformas que utiliza Banco General.

29

Docentes participaron en capacitaciones

75

Estudiantes fueron capacitados

4

Profesionales fueron contratados

En 2018 también se realizó la primera Innovatón, un evento tipo *hackatón* en la que 8 grupos de estudiantes escogidos mediante una convocatoria **dedicaron 72 horas a crear** uno de los componentes de una solución tecnológica que utilice la geolocalización para mostrar promociones de comercios a clientes.

La actividad se realizó en el Centro Operativo de Banco General y un panel de jueces conformado por profesores de la Universidad Tecnológica y Banco General eligió a los grupos ganadores del primer, segundo y tercer puesto.



Uno de los objetivos de este programa es preparar a estos estudiantes para que en un futuro se incorporen a la organización. Hasta la fecha del inicio del programa en 2017, se han contratado 4 personas.

Adicional, de acuerdo a Capital Humano, los egresados de la Universidad Tecnológica de Panamá tienen un mejor perfil que en convocatorias de años anteriores, lo que hace más fácil la selección de talento.



## GIRA FUTURÍN POR LAS ESCUELAS

Como parte de su aporte al desarrollo de la comunidad, nuestra subsidiaria ProFuturo ha hecho énfasis en la promoción del ahorro en la niñez mediante el Club de Ahorro Futurín, un **programa orientado a incentivar la participación activa de los niños en el proceso del ahorro**, con el interés de contribuir a la educación y el futuro de la sociedad panameña.

**72,200**  
Niños

Desde el año 2010, visitan escuelas con la **“Gira Futurín”**, a través de la cual se ha logrado transmitir a más de 72,200 niños, de forma creativa y divertida, el mensaje sobre el beneficio de ahorrar y cuidar el planeta.

**10,892**  
Niños entre 4-8 años

Este es el noveno año consecutivo en el que se realiza la gira, en la cual se presenta el **Gran Circo de Futurín** y se promueve el hábito del ahorro en 10,892 niños entre 4 y 8 años de edad.



Esta actividad ha sido muy aceptada por la fácil comprensión para los pequeños, motivación para la puesta en práctica en sus hogares, fortalecimiento de valores y aporte a la educación.

## FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS

En 2018, la Fundación Sus Buenos Vecinos hizo aportes por más de 5.4 millones de dólares apoyando a 183 organizaciones para el desarrollo de 241 programas sociales enfocados en cumplir con las necesidades básicas de la población:

- Alimentación
- Salud
- Educación

**\$5.4**  
Millones de dólares

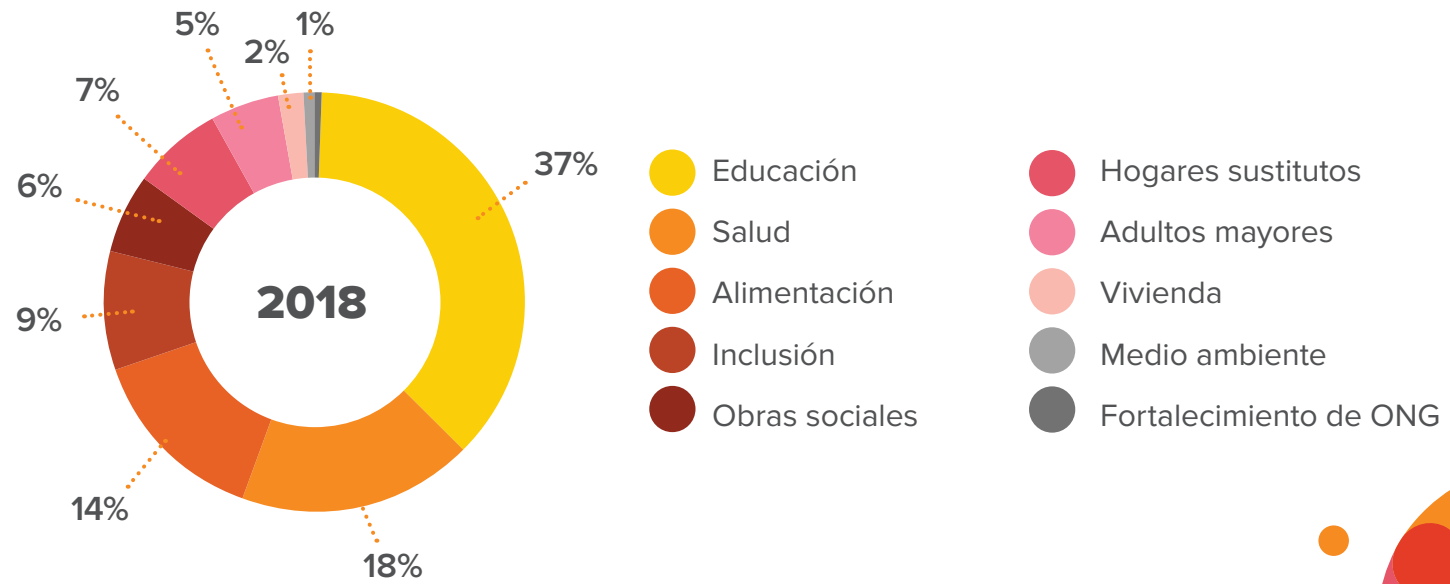
**183**  
Organizaciones

**241**  
Programas sociales

Estas áreas de atención están alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible número 1, 2, 3 y 4 de las Naciones Unidas.

Los programas que apoyamos ayudan a suplir y/o complementar estas necesidades básicas para la población más vulnerable: niños y niñas, jóvenes, adultos, personas con discapacidad y adultos mayores. Dando seguimiento a los reportes de los años anteriores actualizamos a continuación la información de los avances, nuevas iniciativas y culminación de programas.

## DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN



### EDUCACIÓN

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$1,732,643	US\$1,786,579	US\$1,991,334
ONG ejecutoras	52	61	62
Número de Programas	68	74	62

La educación es la herramienta fundamental para el desarrollo de un país, es por esta razón que continuamos invirtiendo en diversos programas enfocados en lograr esa transformación social, especialmente para las personas con menos oportunidades.

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



ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO



# ESCUELA SAN PEDRO NOLASCO

¿QUÉ ES?

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

OBJETIVO

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

En 2018 se inauguró el comedor con capacidad para

**250 ESTUDIANTES**

La escuela atiende un promedio de

**85 NIÑOS**

en estimulación temprana

y un total de

**351 ESTUDIANTES**

desde pre maternal a 5to grado

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



# PROGRAMA DE BECAS

La Fundación ejecuta y administra dos programas de becas escolares y dos de becas universitarias, contando al cierre de 2018 con **233 becarios**.



PROMOCIÓN 2018 – BECAS SUS BUENOS VECINOS A LA EXCELENCIA

## BECAS SUS BUENOS VECINOS A LA EXCELENCIA:

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

- En 2018 celebramos la graduación de la tercera promoción de este programa con **39 jóvenes graduandos**.
- La tasa de renovación se mantuvo en **99%** con 25 estudiantes becados para el año lectivo 2019.
- En la convocatoria de 2018 se recibieron 201 solicitudes de estudiantes de la capital y las principales ciudades del interior.
- Un curso de inglés y orientación en temas de desarrollo personal a los becarios complementa al programa de becas.

## BECAS MI BUEN VECINO:

Este programa es para hijos de colaboradores de Banco General con ingresos familiares inferiores a US\$3,000.00. En 2018 contó con **77 becarios**.

- 18 estudiantes** culminaron sus estudios secundarios en diciembre de 2018.
- Se aceptaron **12 nuevos estudiantes** que empezarán sus estudios en el año lectivo 2019.
- La tasa de retención de becas de este programa está en 96%.



BECAS UNIVERSITARIAS:

APOYO A BECADOS EN UNIVERSIDADES EN EL EXTRANJERO

- Estamos aliados con la Fundación Danilo Pérez para cubrir los gastos de estadía de un alumno becado por el New England Conservatory of Music en Boston, Estados Unidos.
- Continuamos apoyando el programa de becas de la Universidad de Notre Dame.

OTRAS ALIANZAS EN EL ÁREA DE LA EDUCACIÓN SON:

- CASA ESPERANZA, el programa de atención integral para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de adolescentes en riesgo social del centro de Samaria y el Programa de atención educativa extraescolar en Santiago, que mantienen alejados de la calle a 392 niños y niñas.
- APORTAMOS \$100,000 a la remodelación del Taller-laboratorio de Macatrónica del Instituto Técnico Don Bosco que compagina la educación que reciben los alumnos con las necesidades de empleos de nuestro país.
- ALIANZAS con asociaciones dedicadas a brindarles terapias y clases especiales a niños con dificultades de atención y aprendizaje:
  - Con la Fundación Valórate, becamos a 22 niños y niñas para que reciban atención especializada en TDA (Trastornos del aprendizaje)
- CON IPER - INSTITUTO PANAMEÑO DE EDUCACIÓN por Radio, continuamos apoyando su programa El Maestro en Casa, que en 2018 logró que 6,157 alumnos adultos se matricularan en alfabetización, educación primaria, pre media y bachillerato.
- CONTINUAMOS APOYANDO las iniciativas encaminadas al desarrollo y formación integral de jóvenes en situación de riesgo social con Fundación Amaneceres, Movimiento Nueva Generación, Gramo Dance, Gimnasio Kiwanis del Chorrillo y Centro de Mujeres Colonenses en Camino, entre otros.
- EN CAPACITACIÓN DE docentes, trabajamos con Enseña por Panamá, Fundación ProEd y la Asociación de Becados Fullbright.
- PARTICIPAMOS como aliados de Asociación Pro Niñez Panameña para la puesta en funcionamiento del Centro de Estimulación temprana Tío Freddy, ubicado en el Bale de Cañas.

ALIMENTACIÓN

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$828,400	US\$767,433	US\$771,965
ONG ejecutoras	19	23	21
Número de Programas	27	32	26



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

Damos un énfasis especial a la prevención de la desnutrición y recuperación de niños con desnutrición crónica o severa con Nutre Hogar con quienes desde hace más de dos décadas mantenemos el programa de la Galleta Nutritiva.

Esta ración diaria de galletas especialmente formuladas suple de proteínas a 3,103 niños y niñas de las áreas más remotas de la comarca Ngabe e incluye además micronutrientes y desparasitantes. El programa también incluye control de peso y talla de los niños beneficiados.

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

En Darién continuamos apoyando a la Fundación Pro Niños del Darién aportando a la alimentación, educación y salud de 240 niños y niñas anualmente.



INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$669,222	US\$657,946	US\$946,214
ONG ejecutoras	33	34	41
Número de Programas	51	49	52

Alineados con el objetivo número tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la mejora en la calidad de vida de las personas enfermas en situación de riesgo social es una de nuestras principales áreas de atención. Siendo el cáncer una de las enfermedades con mayor incidencia en la población panameña, destinamos recursos a las fundaciones y organizaciones que contribuyen a que estos pacientes puedan recibir una atención oportuna y de calidad. **Destacan las alianzas con:**

**FUNDACÁNCER:** este año se inauguró la Clínica de la Piel #YoLucho en la clínica ANCEC de Santiago de Veraguas, con los aportes de la campaña de 2017. Esta es la primera clínica de este tipo en el interior del país. Con lo recaudado de la campaña este año, se comprará una unidad móvil

de donación de sangre para recolectar donaciones en todo el país y que beneficie al centro de sangre del Instituto Oncológico Nacional.

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

**ANCEC:** Asociación Nacional contra el Cáncer y ANCEC - capítulo de Veraguas, para campañas de prevención y para la construcción y equipamiento de la clínica ANCEC en Santiago.

OTRAS ALIANZAS EN SALUD:

**FUNDACIÓN OBSEQUIO DE VIDA,** con el programa de intervenciones para niños con problemas cardíacos, que ha logrado desde sus inicios impactar cientos de niños y niñas con afecciones cardíacas. En el 2018 asistió a 27 pacientes en jornadas quirúrgicas realizadas en Panamá con cirugías y estudios diagnósticos.

**ABOU SAAD SHRINERS,** aportando para la estadía de 15 niños que fueron operados por quemaduras y/o condiciones ortopédicas en los Estados Unidos.

Asimismo, continuamos con nuestra colaboración a organizaciones dedicadas a atender pacientes VIH positivo, atención a pacientes quemados y con enfermedades crónicas.

**FUNDACIÓN VIRGEN DEL PILAR,** pudimos contribuir con la estadía y alimentación de 5 pacientes de cirugías de trasplantes y sus familiares.

INCLUSIÓN

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$493,356	US\$511,859.80	US\$469,991
ONG ejecutoras	21	19	19
Número de Programas	34	30	26



ENTRE LAS ALIANZAS DE MÁS RELEVANCIA TENEMOS:

- OLIMPIADAS ESPECIALES DE PANAMÁ,** con quienes mantenemos una alianza desde su fundación junto con los Vecinos en Acción, el voluntariado corporativo de Banco General, ofreció entrenamiento deportivo a 2,073 atletas a nivel nacional.
- TERAPIAS** con Asociación El Buen Samaritano en Colón, Fundación Carmen Conte Lombardo en Coclé y CEPAVAL en Panamá.
- DISTRIBUCIÓN DE SILLAS** de ruedas con Fundación Pro Integración. Esta alianza con Pro Integración y Wheelchair Foundation nos permitió en 2018 entregar 560 sillas de ruedas. A partir de 2012 consolidamos otro acuerdo con FUNPROI e integramos un componente de coches especiales para personas con parálisis cerebral. Estos coches son hechos a la medida del paciente y en 2018 se mandaron a hacer 75 coches especiales mejorando la movilidad y la calidad de vida de estas familias.
- CAPACITACIÓN** y asistencia a personas con visión limitada en alianza con Unión Nacional de Ciegos, Club de Ciegos Colonenses y Patronato Luz del Ciego.
- ESTIMULACIÓN** y terapias para personas con autismo en Fundación Enséñame a Vivir y Fundación Soy Capaz.



CLÍNICA DE LA PIEL #YOLUCHO



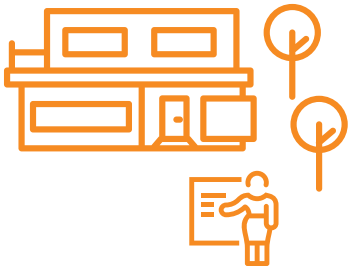
ADULTOS MAYORES

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$251,650	US\$234,984	US\$284,192
ONG ejecutoras	12	13	14
Número de Programas	14	15	16



Continuamos con nuestro compromiso con 10 hogares que se dedican a la atención de **709 adultos mayores**.

HOGARES SUSTITUTOS



INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$280,751	US\$274,327	US\$391,092
ONG ejecutoras	12	12	13
Número de Programas	16	14	15

Continuamos apoyando a 13 hogares, donde se les da albergue y atención a niños, niñas y adolescentes en orfandad o que no pueden estar con sus familias por situaciones de riesgo social. Nuestras principales alianzas en esta área son:

**ALDEAS INFANTILES SOS** donde apoyamos con la manutención de cuatro hogares (28 niños), en las aldeas de Panamá, Colón, David y Penonomé.



**CIUDAD DEL NIÑO**, donde seguimos aportando a sus programas de tutorías e iniciativas deportivas para los niños y jóvenes que ahí residen.



FILANTROPÍA Y CALAMIDADES

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$231,189	US\$304,477.34	US\$314,842.00
ONG ejecutoras	25	15	29
Número de Programas	28	20	39

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

También contamos con fondos para calamidades o situaciones de emergencia.

MEDIO AMBIENTE

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$23,400	US\$27,800.00	US\$29,800.00
ONG ejecutoras	4	4	4
Número de Programas	4	4	3



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

Suscribimos un acuerdo a dos años para el proyecto **“Manglares y ríos limpios”** enfocado inicialmente en recuperación del río Matías Hernández, y que busca replicar el modelo en otros ríos de la ciudad de Panamá.

VIVIENDA

En el área de vivienda, nuestra alianza con la fundación **TECHO** es la más importante, con ellos construimos, junto a los voluntarios de Banco General, 27 viviendas transitorias.

Con la Fundación Nuestra Señora del Camino apoyamos con la construcción de 60 letrinas ecológicas en áreas de difícil acceso en la comarca Ngabe.

INDICADOR	2016	2017	2018
Inversión	US\$84,285	US\$111,720	
ONG ejecutoras	2	2	2
Número de Programas	2	2	2

FORTALECIMIENTO DE ONG

La Fundación Sus Buenos Vecinos, por su forma de trabajo en alianza con otras ONG, tiene especial interés en el **fortalecimiento institucional de las ONG** para que los resultados se logren con mayores eficiencias, que sean medibles y así se alcancen los objetivos en los plazos propuestos. Estamos trabajando en este objetivo en tres ejes de acción:

- Con el desarrollo de **Big Hearts**: una herramienta tecnológica para la administración de ONG que es gratuita para las ONG que la requieran.
- A través de la Cámara Panameña de Desarrollo Social: cuyo objetivo es agremiar a las ONG

dedicadas al desarrollo social para su visualización, profesionalización y ejercicio de la incidencia pública en temas relativos al sector. En 2018 se logró una membresía de 33 ONG, se realizaron **5 capacitaciones equivalentes a 20 horas de capacitación**.

- Con el apoyo a **Ponteenalgo.com**, un sitio para voluntariado que desde su lanzamiento en 2012 ha logrado compartir **1,400 oportunidades** de voluntariado y que mantiene un directorio de ONG.

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



**FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS**  
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado y  
Estado de Actividades Condensado

31 de diciembre de 2018

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



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

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

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

Junta de Síndicos  
Fundación Sus Buenos Vecinos

*Opinión*

Los estados financieros condensados, los cuales comprenden el estado de situación financiera condensado al 31 de diciembre de 2018, y el estado de actividades condensado, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2018.

En nuestra opinión, los estados financieros condensados adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados de la Fundación al 31 de diciembre de 2018, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

*Estados Financieros Condensados*

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

*Estados Financieros Auditados y Nuestro Informe de Auditoría*

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe con fecha 18 de enero de 2019. Nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros auditados incluye un asunto de énfasis relacionado con la base de contabilidad que se describe en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros han sido preparados para asistir a la Fundación con los requerimientos de información financiera referidos anteriormente. En consecuencia, los estados financieros podrían no ser apropiados para otro propósito. Nuestra opinión no se modifica con respecto a este asunto.

*Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros Condensados*

La administración es responsable por la preparación de los estados financieros condensados de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

*Responsabilidad del Auditor*

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

*KPMG*

Panamá, República de Panamá  
18 de enero de 2019



FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS  
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Condensado

31 de diciembre de 2018

(Cifras en Balboas)

	2018	2017
<b>Activos</b>		
Depósitos en bancos	11,208,920	9,705,425
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	121,737	137,243
<b>Total de activos</b>	<b>17,925,657</b>	<b>16,437,668</b>
<b>Pasivos</b>		
Otros pasivos	12,114	9,221
<b>Total de pasivos</b>	<b>12,114</b>	<b>9,221</b>
<b>Activos Netos</b>	<b>17,913,543</b>	<b>16,428,447</b>

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros auditados se encuentran disponibles en la página web de la Fundación.

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

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS  
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Actividades Condensado

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018

(Cifras en Balboas)

	2018	2017
<b>Ingresos:</b>		
Donaciones recibidas	6,189,601	5,481,497
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	192,651	157,331
Dividendos recibidos	573,000	517,500
<b>Total de ingresos</b>	<b>6,955,252</b>	<b>6,156,328</b>
<b>Gastos</b>		
Donaciones otorgadas	5,339,809	4,638,633
Honorarios profesionales	52,700	65,453
Otros gastos, neto	77,647	94,329
<b>Total de gastos</b>	<b>5,470,156</b>	<b>4,798,415</b>
<b>Exceso de ingresos sobre gastos</b>	<b>1,485,096</b>	<b>1,357,913</b>

Los estados financieros condensados no incluyen todas las revelaciones previstas por la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados. Los estados financieros auditados se encuentran disponibles en la página web de la Fundación.

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



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO

## PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

### PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

- PRINCIPIO 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.
- PRINCIPIO 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.

### 1. VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Estamos comprometidos con la **protección y el respeto a los Derechos Humanos** y asegurarnos de nunca ser cómplices en su violación. En nuestro Código de Ética y Conducta nos comprometemos con el espíritu de la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y detallamos políticas importantes con respecto a ellos. Nuestro objetivo no es solo comprender a fondo el tema, sino sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre los mismos.

### 2. IMPLEMENTACIÓN

En 2018, nuestro **Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social** se siguió fortaleciendo y a través de él nos aseguramos de no financiar proyectos que pudieran prestarse para abusos de derechos humanos.

De la misma forma, reforzamos nuestra política de Conozca a su Proveedor, para no contratar proveedores que no sean responsables con la protección de los derechos.

A nivel interno, seguimos comprometidos con la igualdad de oportunidades para todos.

### 3. MEDICIÓN DE RESULTADOS

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2018 se ven los avances y nuestros resultados en el tema de derechos humanos.

Indicadores relevantes del GRI: 412-1,2,3

### PRINCIPIOS DE ESTÁNDARES LABORALES

- PRINCIPIO 3:** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- PRINCIPIO 4:** Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- PRINCIPIO 5:** Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- PRINCIPIO 6:** Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

### 1. VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

La responsabilidad que tenemos con nuestros colaboradores va más allá de cumplir con la ley o estándares laborales básicos. En Banco General, **buscamos el crecimiento profesional y personal** de cada uno de ellos y el mejoramiento continuo de su calidad de vida. En nuestro Código de Ética y Conducta se detallan nuestras políticas con respecto a nuestras prácticas laborales.

Banco General no posee ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva. Por ello, **nos comprometemos a implementar iniciativas** que busquen darles espacios y oportunidades a los colaboradores para expresar sus opiniones. Para ellos contamos con la encuesta de salud organizacional, buzón de correo electrónico y un ambiente de confianza entre las diversas jerarquías.

### 2. IMPLEMENTACIÓN

En 2018 iniciamos un proceso de certificación por el **Sello a la Igualdad de Género**, lo que nos permitirá auto evaluarnos y conocer si hay oportunidades de mejora en temas de equidad de género dentro de la empresa.

### 3. MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2018 se ven resultados en el tema de Prácticas Laborales. Un resultado muy alentador es nuestro saludable índice de rotación.

Indicadores relevantes del GRI: 102-41; 401-1,2,3,4; 404-1,2,3





## PRINCIPIOS DE MEDIO AMBIENTE

**PRINCIPIO 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**PRINCIPIO 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**PRINCIPIO 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

### 1. VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Como empresa líder de la plaza bancaria panameña y regional, entendemos el rol que jugamos en ser ejemplo para mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente. Adicionalmente sabemos que **tenemos la responsabilidad de educar y sensibilizar a nuestros colaboradores, clientes y la comunidad** sobre los retos ambientales que enfrenta el planeta. Nuestras políticas con respecto a este tema están claramente definidas en nuestro Código de Ética y Conducta. Nuestro objetivo principal es reducir nuestra Huella de Carbono y ser responsables con el ambiente a la hora de entregar financiamientos.

### 2. IMPLEMENTACIÓN

En 2018 dimos importantes pasos en nuestra gestión ambiental. **Nos comprometimos a financiar un proyecto de calentadores de agua solares**, liderado por el Estado y ONU Ambiente. Además firmamos el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá en el que nos comprometemos a seguir trabajando en estos temas. También podemos reportar con satisfacción que a pesar del crecimiento del Banco, redujimos nuestro consumo energético, consumo de papel y huella de carbono.

### 3. MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Medio Ambiente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2018 se ven resultados en el tema.

Indicadores relevantes del GRI: 301-1, 2,4, 5; 303-1; 305-1, 2, 5

## PRINCIPIOS ANTI-CORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### 1. VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Desde su fundación en 1955, Banco General ha sido una organización comprometida con hacer negocios de forma íntegra, transparente y honesta, lo que ha nos permitido tener una reputación intachable. Nuestra Visión, Misión, Valores, Código de Ética y Conducta, Manual de Gobierno Corporativo, políticas internas de la empresa y sobre todo, un liderazgo y cultura corporativa basada en valores, nos permite escudarnos contra la corrupción.

Nuestro objetivo principal es **mantener nuestra reputación y seguir cultivando la confianza** que nuestros más de 900 mil clientes han depositado en nosotros.

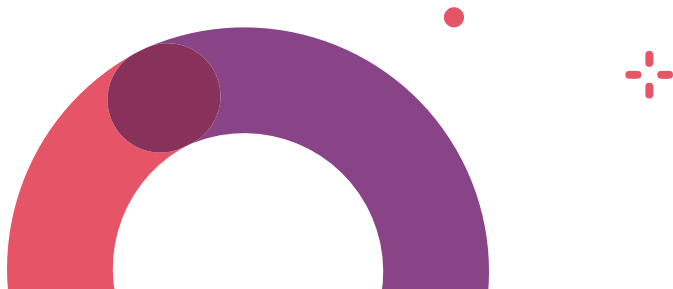
### 2. IMPLEMENTACIÓN

A través de la constante capacitación de nuestros colaboradores y una política de cero tolerancia a la corrupción, mantenemos nuestro compromiso con este estándar.

### 3. MEDICIÓN DE RESULTADOS

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

Indicadores relevantes del GRI 205-2,3





# ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

GRI STANDARDS

OPCIÓN “CORE” 102-55

GRI 101	Fundamentos 2016	
GRI 102	General Disclosures 2016	
INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa, p. 5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la empresa, p. 5
102-3	Localización de la sede.	Perfil de la empresa, p. 5
102-4	Localización de las operaciones.	Perfil de la empresa, p. 6
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa, p. 6
102-6	Mercados servidos.	Perfil de la empresa, p. 6
102-7	Dimensiones de la organización.	Perfil de la empresa, p. 6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Nuestra gente, p. 12
102-9	Cadena de suministro.	Prácticas justas de operación, p. 20
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No hubo cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gobernanza, p. 10
102-12	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la empresa, p. 6
102-13	Relación de las asociaciones de las que la organización es miembro.	Perfil de la empresa, p. 6
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración del presidente.	Mensaje del Presidente, p. 3
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento.	Gobernanza, p. 8; Código de Ética y Conducta
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobierno.	Gobernanza, p. 10; Manual de Gobierno Corporativo

INFORMACIÓN DEL PERFIL	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Listo de grupos de interés.	Gobernanza, p. 8
102-41	Acuerdo de negociación colectiva.	COP, p. 33
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Gobernanza, p. 8
102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés.	Gobernanza, p. 8
102-44	Aspectos clave y preocupaciones surgidas.	Gobernanza, p. 8; Nuestra Gente, p. 17
PARÁMETROS DEL REPORTE		
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados.	Memoria anual, <a href="http://www.bgeneral.com">www.bgeneral.com</a> , Perfil de la empresa p. 5
102-46	Definición del contenido y cobertura de cada aspecto.	Sobre este Informe, p. 4
102-47	Lista de asuntos materiales.	Gobernanza, p. 9
102-48	Reexpresión de la información.	No hubo ningún cambio
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No hubo ningún cambio significativo
102-50	Período de reporte.	Sobre este Informe, p. 4
102-51	Fecha del reporte más reciente.	Sobre este Informe, p. 4
102-52	Ciclo de reporte.	Sobre este Informe, p. 4
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Sobre este Informe, p. 4
102-54	Declaración del Informe.	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI
102-55	Índice de contenido de GRI.	Índice, p. 35
102-56	Verificación externa.	Página 38
103-1	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto.	Sobre este Informe, p. 4
103-2	Para cada Aspecto material, reporte de tácticas de manejo y sus componentes.	Sobre este Informe, p. 4
103-3	Para cada Aspecto material, reporte de la evaluación del manejo del Aspecto.	Sobre este Informe, p. 4



INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	CRUCE-REFERENCIA/ RESPUESTA DIRECTA
INDICADORES ECONÓMICOS		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Perfil de la Empresa, p. 6
201-2	Implicaciones financieras y otros riegos y oportunidades derivados del cambio climático.	Medio ambiente, p. 21
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatoria en los países en los que opera.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos.
PRESENCIA DE MERCADO		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Nuestra gente, p. 13
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un Vicepresidente Ejecutivo no es panameño.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Comunidad: Fundación Sus Buenos Vecinos, p. 26
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Información no disponible
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN		
204-1	Proporción de gastos en proveedores locales.	Prácticas justas de operación, p. 20
CORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	A través del área de Riesgo Operativo, se promueve el análisis integral de riesgo operativo de todas las áreas, esto incluye riesgos relacionados a la corrupcón. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos.
COMUNIDADES LOCALES		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gobernanza
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	No hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

INDICADORES AMBIENTALES		
MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Medio Ambiente - consumo de papel, p. 23
301-2	Insumos reciclados.	No se utilizan materiales reciclados
ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Medio ambiente - consumo de energía, p. 23
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Medio ambiente - consumo de energía, p. 23
302-3	Intensidad de la energía	Medio ambiente - consumo de energía, p. 23
302-4	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente - consumo de energía, p. 22
302-5	Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios.	Medio ambiente, p. 22
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente, p. 22
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente, p. 22
305-3	Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Scope 3)	No se ha medido
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	No se ha medido
305-5	Reducción de gases de efecto invernadero	Medio Ambiente, p. 22
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	No se ha medido
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Información no disponible
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	No hubo incumplimientos
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRITERIOS AMBIENTALES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Todos los proveedores de Banco General firman un acuerdo de RSE en el que se establecen políticas ambientales que deben seguir. Ver Prácticas Justas de Operación, p. 20
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro.





SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Nuestra gente, p. 12
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	No hay empleados que trabajen media jornada
401-3	Permiso parental.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Nuestra gente, p. 15
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra gente, p. 14
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente, p. 15
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Nuestra gente, p. 12
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Nuestra gente, p. 13
NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No hubo incidentes de discriminación reportados.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	No se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios.
EXPLOTACIÓN INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Prácticas Justas de Operación, p. 20; Medio ambiente - SGAS, p. 21
TRABAJOS FORZADOS		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Prácticas Justas de Operación, p. 20; Medio ambiente - SGAS, p. 21
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	No se ha formado personal en derechos humanos
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Medio Ambiente, SGAS, p. 21

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Gobernanza, Seguridad y Cumplimiento
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	A través del sistema de gestión de riesgo ambiental se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos
SOCIAL: SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos, p. 24
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales.	No hubo impactos
EVALUCIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se miden
POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Banco General no hizo aportaciones financieras o en especie a ningún partido político o institución relacionada en ningún país donde tiene operaciones.
SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios.
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	No hubo incumplimiento.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	No hubo incidente.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No hubo reclamaciones.
MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	No se presentaron quejas.





# INFORME DE ASEGURAMIENTO

DE SEGURIDAD LIMITADA SOBRE LOS CONTENIDOS DE LOS  
ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE ("GRI")



**KPMG**  
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y  
Calle 56 Este, Obarrio  
Panamá, República de Panamá  
Teléfono: (507) 208-0700  
Fax: (507) 263-9852  
Internet: kpmg.com.pa

**Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares  
del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera)**

Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones  
Banco General, S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de Banco General, S.A. (en lo sucesivo "Banco General") para reportar sobre los **Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera)** preparados y presentados por Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General incluidos en el Informe Anual 2018 de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 (el "Informe Anual"), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los "Contenidos"), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

***Responsabilidades de la Administración***

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios.

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, también es responsable de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que Banco General cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de Banco General, a través de su Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)





### ***Nuestras responsabilidades***

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

KPMG (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Banco General sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Banco General en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.



Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

### **Criterios**

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

### **Conclusión**

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General e incluidos en el Informe Anual de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios establecidos en la Norma *AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP, 2018)* y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

### **Restricción de uso de nuestro informe**

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta de Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones de Banco General que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Banco General por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

(Continúa)





Nuestro informe es emitido para Banco General, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Atentamente,

*KPMG*

Panamá, República de Panamá  
25 de marzo de 2019



**Anexo A**

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-40	Lista de grupos de interés
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	102-47	Lista de temas materiales
	102-48	Reexpresión de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes
	102-50	Periodo objeto del informe
	102-51	Fecha del último informe
	102-52	Ciclo de elaboración de informes
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	102-55	Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa





Asuntos Materiales		
Desempeño Económico		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno
Presencia de Mercado		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 202 Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
Impactos Económicos Indirectos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
Prácticas de Contratación		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 204 Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de Gastos en Proveedores Locales
Corrupción		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas



Comportamiento de Competencia Desleal		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 206 Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
Materiales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
	301-2	Insumos reciclados
Energía		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	Consumo energético fuera de la organización
	302-3	Intensidad energética
	302-4	Reducción de consumo energético
	302-5	Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios
Emisiones, Vertidos y Residuos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI
Cumplimiento Ambiental		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión





<b>GRI 307</b> <b>Cumplimiento Ambiental 2016</b>	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
<b>Evaluación de Proveedores por Criterios Ambientales</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 308</b> <b>Evaluación Ambiental de Proveedores 2016</b>	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
<b>Empleo</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 401</b> <b>Empleo 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3	Permiso parental
<b>Relación Empresa / Trabajadores</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 402</b> <b>Relación Trabajador – Empresa 2016</b>	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
<b>Formación y Educación</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 404</b> <b>Formación y Enseñanza 2016</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
<b>Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión



<b>GRI 405</b> <b>Igualdad y Diversidad de Oportunidades 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
<b>No discriminación</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 406 No Discriminación 2016</b>	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivo</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 407</b> <b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016</b>	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
<b>Explotación Infantil</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 408</b> <b>Trabajo Infantil 2016</b>	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
<b>Trabajo Forzados</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 409</b> <b>Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016</b>	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
<b>Prácticas de Seguridad</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión



<b>GRI 410</b> Prácticas en Materias de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos
<b>Práctica de Inversión y Abastecimiento (Evaluación)</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 412</b> Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
<b>Comunidades Locales</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 413</b> Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales
<b>Evaluaciones de Proveedores por sus Impactos en la Sociedad</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 414</b> Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
<b>Política Pública</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 415</b> Política Pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos
<b>Etiquetado de Producto y Servicios</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión

<b>GRI 417</b> Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
<b>Privacidad del Cliente</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 418</b> Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
<b>Manejo de Quejas para Impactos en la Sociedad</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 419</b> Cumplimiento Socio - económico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico



Comprometidos con el Desarrollo Sostenible

