

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

# 2019

*Gobernanza, Ética  
y Transparencia*  
*Dimensión Social*  
*Dimensión Ambiental*



Bladex  40 AÑOS

Fundación  
Crece  
Latinoamérica  
Gonzalo Menéndez Duque







Gobernanza, Ética  
y Transparencia  
Dimensión Social  
Dimensión Ambiental

# ÍNDICE

4	Carta de Compromiso	
6	Sobre este Informe	
7	Principios del Pacto Global	
8	Hechos y Cifras Relevantes	
12	Perfil de la Organización	
14	Ejes de Acción	
16	Gobernanza, Ética y Transparencia	
21	Dimensión Social	
23	Dimensión Ambiental	



## Carta de Compromiso

Desde el inicio de sus operaciones hace 40 años, Bladex ha mantenido el espíritu con que fue creado de impulsar el crecimiento del comercio exterior latinoamericano y ser un actor relevante en el desarrollo y la integración regional.

Hoy nos complace compartir con nuestros grupos de interés el Informe de Responsabilidad Social que presenta los resultados más significativos del trabajo realizado por nuestra Organización para contribuir, de forma directa, al desarrollo de las comunidades en donde operamos a través de iniciativas implementadas en el ámbito social, ambiental y de gobernanza. Este informe aunado a la Memoria Anual 2019 brinda a nuestros grupos de interés información valiosa acerca de los resultados cualitativos y cuantitativos alcanzados durante el año.

El logro de estos objetivos ha sido posibles gracias a un capital humano profesional y altamente comprometido, así como al esfuerzo de las juntas directivas que me han precedido y a la confianza que nos han otorgado nuestros accionistas.

Reafirmamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales se conjugan con nuestros valores corporativos de integridad, compromiso, excelencia, respeto y humildad.

**Miguel Heras Castro**  
Presidente de la Junta Directiva







# Sobre este Informe

El presente Informe refleja las iniciativas y avances en materia de responsabilidad social alcanzados en 2019 y nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

El contenido y la estructura se basa en los ejes de acción prioritarios para la responsabilidad social de nuestra Organización, en la dimensión ambiental, social y de gobernanza.

Este Informe se complementa con nuestra Memoria Anual y Estados Financieros Consolidados 2019, así como con el Manual de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta, todos disponibles en [www.bladex.com](http://www.bladex.com)



# Principios del Pacto Global

Como signatarios del Pacto Global adoptamos como propios sus diez principios en sus cuatro ejes:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

DERECHOS HUMANOS

DERECHOS HUMANOS

PRÁCTICAS LABORALES

PRÁCTICAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Apoyamos la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Apoyamos la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.

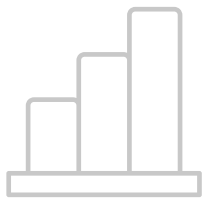
Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Fomentamos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Fomentamos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Trabajar medidas contra la corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.



## Hechos y Cifras Relevantes

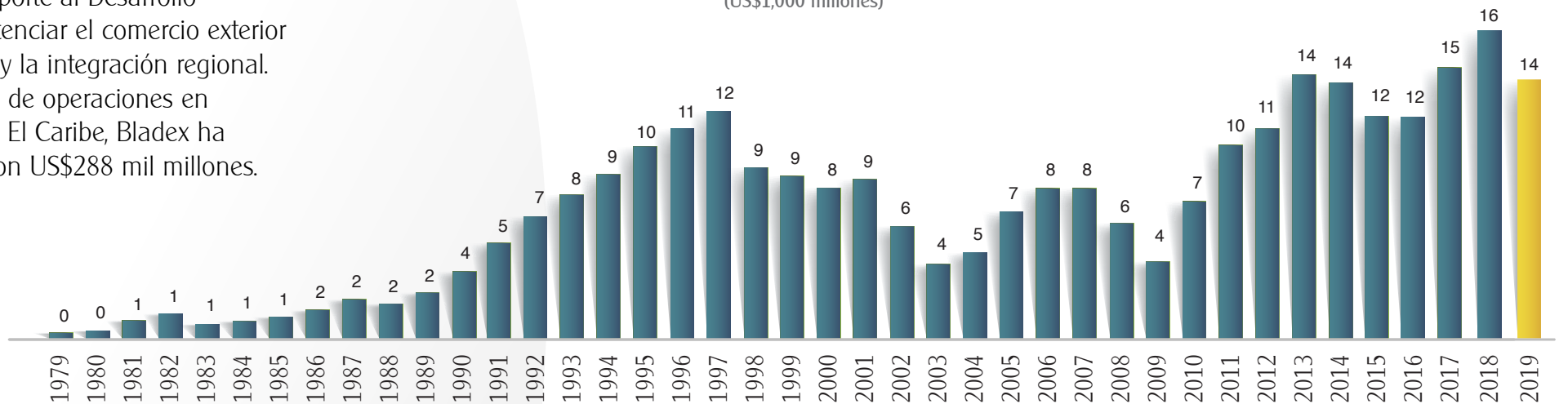
# 40 años de operaciones

# US\$288 mil millones

Nuestro mayor aporte al Desarrollo Sostenible es potenciar el comercio exterior latinoamericano y la integración regional. Durante 40 años de operaciones en América Latina y El Caribe, Bladex ha desembolsado con US\$288 mil millones.

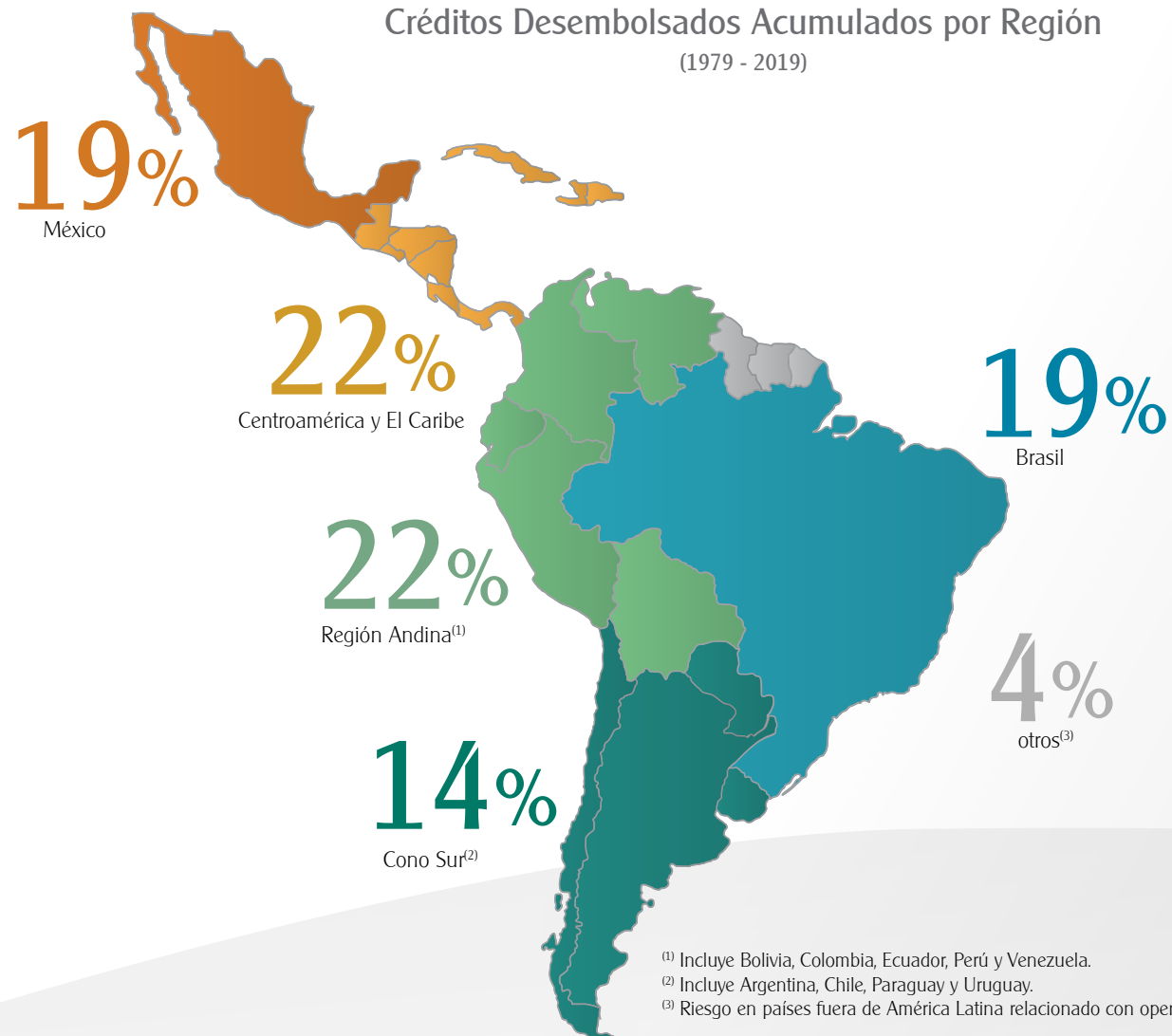
### Créditos Desembolsados Anuales

(US\$1,000 millones)



### Créditos Desembolsados Acumulados por Región

(1979 - 2019)



<sup>(1)</sup> Incluye Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

<sup>(2)</sup> Incluye Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay.

<sup>(3)</sup> Riesgo en países fuera de América Latina relacionado con operaciones llevadas a cabo en la Región.

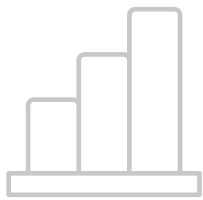


### El Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 8 establece en su meta No. 8.10:

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

### La Meta No. 8.a implica:

“Aumentar el apoyo a la iniciativa de ayuda para el comercio en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, incluso mediante el Marco Integrado Mejorador para la Asistencia Técnica a los Países Menos Adelantados en Materia de Comercio”.



# Hechos y Cifras Relevantes



Mayor información financiera disponible en la Memoria Anual 2019  
<https://bladex.com/es/investors/informes-anales>



	Balanza Comercial 2019	% de la Cartera Comercial	% Cartera Comercial a CP en Comercio Exterior
México	Exportaciones: +2.3% Importaciones: -1.9% Comercio Exterior: +0.2%	12%	76%
Centroamérica y El Caribe	Exportaciones: +2.8% Importaciones: -2.1% Comercio Exterior: -0.2%	25%	48%
Brasil	Exportaciones: -6.6% Importaciones: -4.9% Comercio Exterior: -5.8%	16%	45%
Cono Sur <sup>(1)</sup>	Exportaciones: -2.4% Importaciones: -13.8% Comercio Exterior: -8.0%	16%	45%
Región Andina <sup>(2)</sup>	Exportaciones: -12.7% Importaciones: -2.1% Comercio Exterior: -7.8%	24%	46%

<sup>(1)</sup> Incluye Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay.  
<sup>(2)</sup> Incluye Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú.





## Perfil de la Organización

### Banco Latinoamericano de Comercio Exterior S.A.

Desde 1979 Bladex ha mantenido su objetivo de proveer a las instituciones financieras, corporaciones e inversionistas soluciones financieras de excelencia en sus negocios en América Latina y El Caribe.

### Soluciones Financieras

Bladex brinda una cartera de productos relacionados con el comercio exterior, con la financiación del capital de trabajo, servicios de tesorería, soluciones estructuradas y sindicadas.

Mayor información en  
<https://www.bladex.com/es/comercio-exterior>

### Estructura Legal

Compañías e Instituciones Relacionadas:

#### **Banco Latinoamericano de Comercio Exterior, S.A. Subsidiarias del Banco:**

- Bladex Holdings Inc.
- Bladex Representação Ltda.
- Bladex Development Corp.
- BLX Soluciones, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.

### Casa Matriz Ciudad de Panamá

### Oficinas de Representación

- Buenos Aires, Argentina
- Ciudad de México, México
- São Paulo, Brasil
- Bogotá, Colombia
- Licencia de Representación en Perú

### Agencia Nueva York



(\*) Cobertura: Bolivia, Chile, Paraguay y Uruguay

Información disponible en nuestra página web  
<https://www.bladex.com/es/estructura-legal>



Desde la Casa Matriz ubicada en Panamá, se centraliza la parte operativa y de soporte a las actividades del Banco y también se llevan los negocios para los países de Centroamérica, El Caribe, Ecuador y Perú.





# EJES DE ACCIÓN

Gobernanza, Ética y Transparencia 

Dimensión Social 

Dimensión Ambiental 





# Gobernanza, Ética y Transparencia



## Principio del Pacto Global

10

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Trabajar medidas contra la corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.



El **Gobierno Corporativo** es la columna vertebral de la gestión de Bladex, que proporciona el marco para la consecución de sus objetivos y abarca los diferentes ámbitos de la ejecución, de los planes de acción y estructura de controles internos de la Organización. Dada la importancia que tiene para el Banco, la Junta Directiva aborda todos los asuntos relacionados con el Gobierno Corporativo a través del **Comité de Auditoría**, encargado de promover mejoras y realizar la verificación del cumplimiento de todas las políticas aplicables.

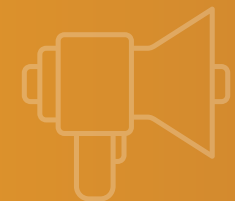
## El Manual de Gobierno Corporativo

Bladex cuenta con un **Manual de Gobierno Corporativo** que contiene los mecanismos, procesos y relaciones mediante los cuales Bladex es controlado y dirigido, para cumplir con los requerimientos regulatorios emitidos por los distintos entes, tanto a nivel interno como externo. El Manual se encuentra disponible en la sección de "Gobierno Corporativo" del sitio web del Banco, en el enlace: [www.bladex.com/es/gobierno-corporativo](http://www.bladex.com/es/gobierno-corporativo).



## Marco de Ética y Transparencia

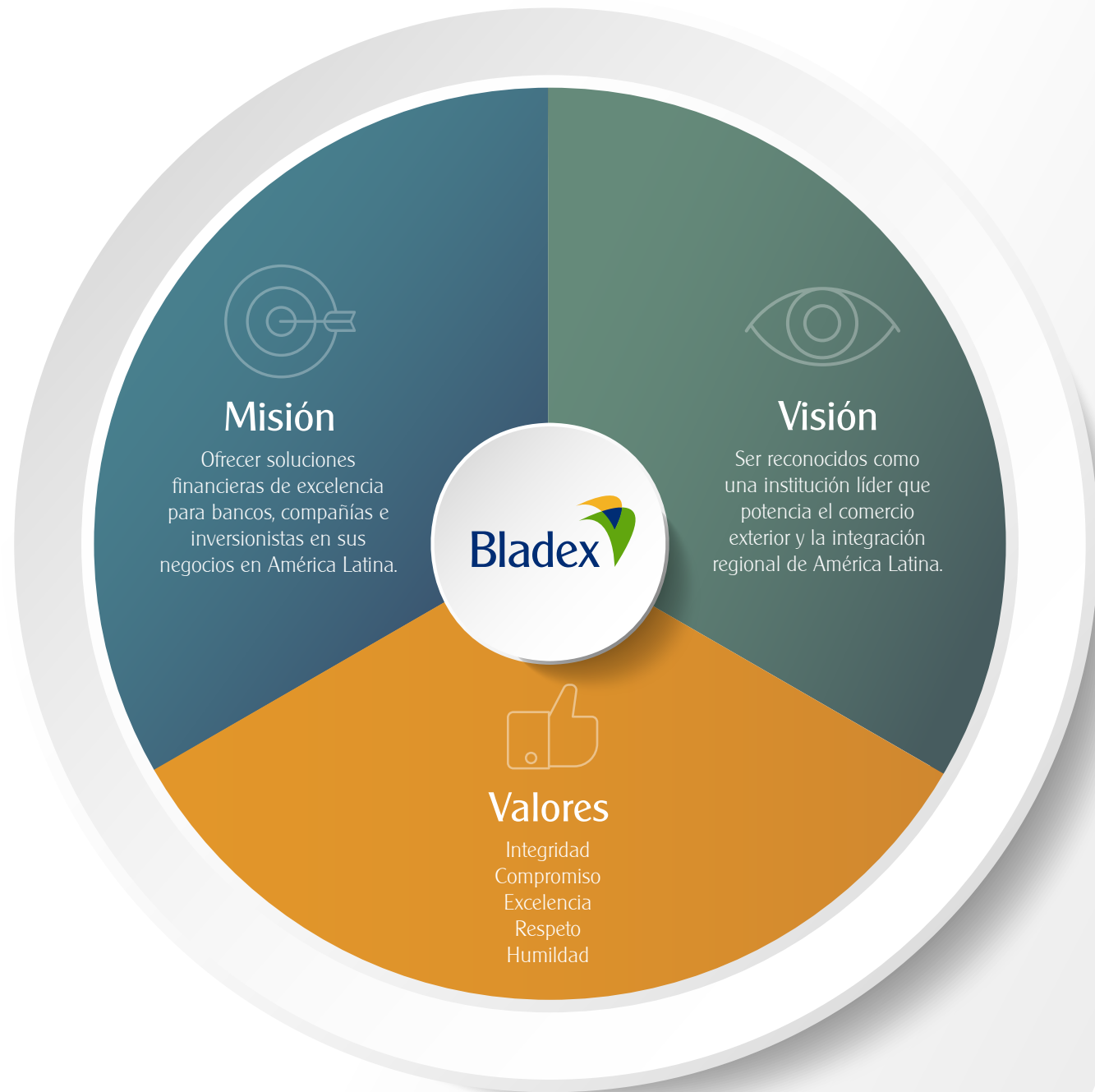
- El Banco divulga oportunamente todos los asuntos de importancia, incluidos los estados financieros y aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo. La información financiera relevante es presentada al mercado de forma trimestral y anual
- El **Comité de Divulgación** del Banco asegura la correcta aplicación del principio de transparencia, mediante la revisión de todos los documentos que contengan datos relevantes de la entidad antes de su divulgación al público



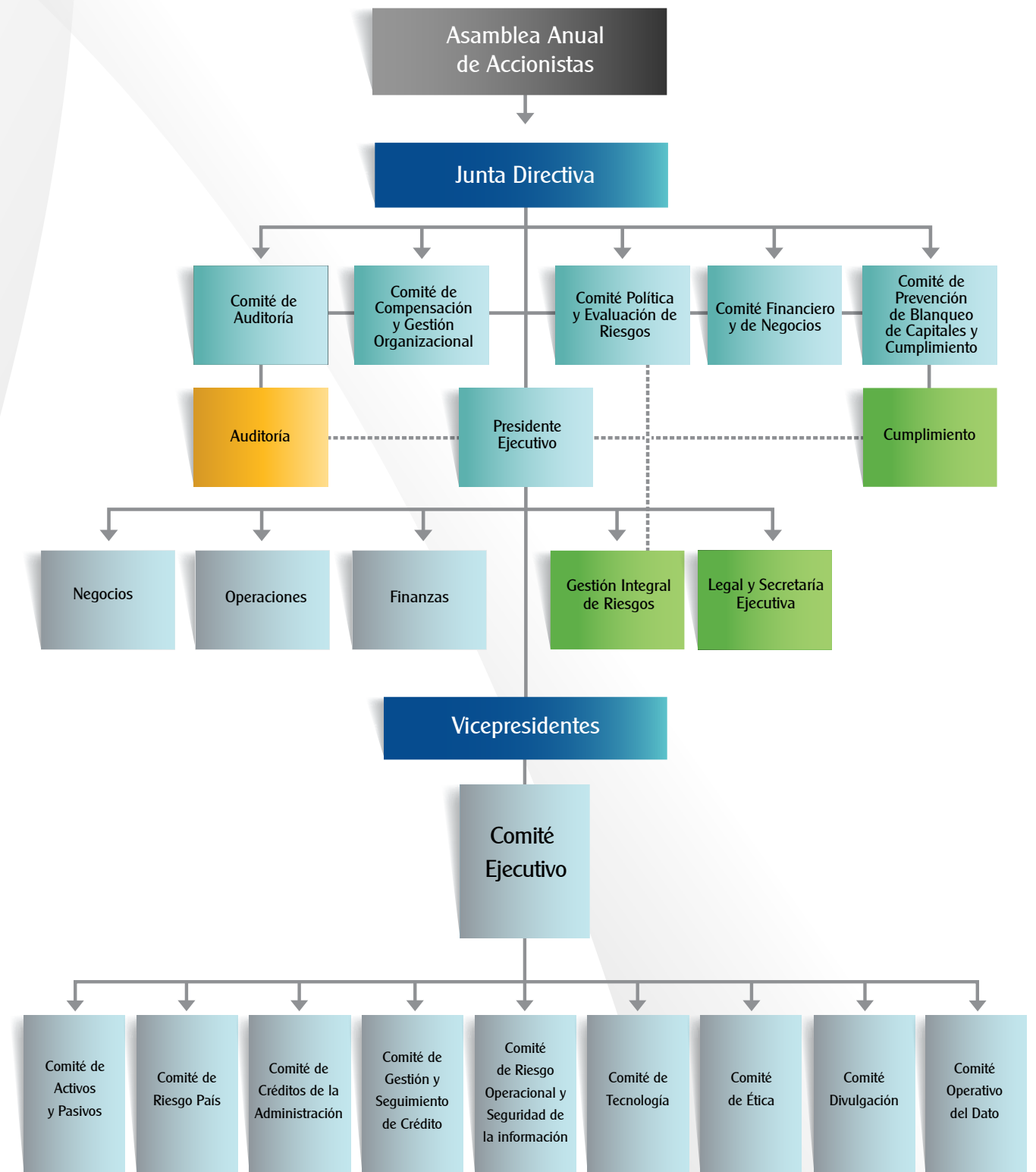
- El Banco ha adoptado un **Código de Ética** que contiene los principios y políticas generales que deben guiar el actuar ético-profesional de los colaboradores y directores de la Organización. El **Código de Ética** de Bladex fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 16 de julio de 2019, según consta en el acta respectiva y se mantiene disponible en la página web sección de Gobierno Corporativo
- Con el fin de promover una conducta honesta y ética adicional a lo contemplado en el Código de Ética, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Finanzas y el Vicepresidente de Contabilidad, así como los Ejecutivos Financieros Senior de Bladex, aceptaron cumplir con disposiciones adicionales contenidas en el documento titulado "DECLARACIÓN ESPECIAL DE LOS ALTOS EJECUTIVOS FINANCIEROS RELACIONADA CON EL CÓDIGO DE ÉTICA BLADEx" y publicado dentro del informe Form 20F de 2019 y disponible en la web del Banco, en el enlace [bladex.com/es/investors/informes-anuales](http://bladex.com/es/investors/informes-anuales)
- Bladex cuenta, además, con un **Código de Ética y Conducta para Proveedores**, con el objetivo de asegurar que los proveedores que operan con el Banco lo hagan en concordancia con los principios y valores establecidos por la Institución, esperando que estos lo repliquen a lo largo de sus cadenas de valor
- El Banco cuenta con un canal de denuncias denominado "**Línea Ética Bladex**", como un medio alternativo de comunicación a través del cual sus colaboradores, proveedores y clientes podrán dar a conocer la ocurrencia de cualquier infracción real o posible del Código de Ética del Banco, irregularidades reales o potenciales, así como otras situaciones irregulares que afecten los principios de integridad institucional. La información para presentar un informe se mantiene accesible en todas las secciones del sitio web <http://www.bladex.com>



# Gobernanza, Ética y Transparencia



## Estructura de Gobierno Corporativo







# Gobernanza, Ética y Transparencia

## Junta Directiva

La Junta Directiva de Bladex cuenta en la actualidad con cinco comités permanentes compuestos por Directores y miembros de la Alta Gerencia del Banco. Nueve de diez Directores de la Junta Directiva son independientes.

La diversidad es uno de los factores que toma en cuenta el Comité de Compensación y Gestión Organizacional al momento de evaluar candidatos para ocupar puestos en la Junta Directiva del Banco. Para ello examina y valora las candidaturas en función de la experiencia profesional y personal de los postulantes, reconociendo también la importancia y ventajas que las diferencias de género, raza, nacionalidad y otras pueden aportar a la visión estratégica y a la misión del Banco.

La diversidad de género se vio fortalecida con la incorporación de Isela Costantini en julio de 2019 como nueva Directora en representación de los accionistas de Todas las Clases.

## Liderazgo de la Junta Directiva

- La Junta reconoce que una de sus responsabilidades clave es evaluar y determinar una estructura de liderazgo óptima para proporcionar una supervisión independiente de la Administración. Actualmente, el Banco separa los cargos de Presidente Ejecutivo y Presidente de la Junta Directiva
- El Sr. Miguel Heras Castro fue escogido como Presidente de la Junta Directiva, sucediendo al Sr. Gonzalo Menéndez Duque quien se desempeñó en el cargo hasta el 29 de junio de 2019 cuando falleció

- El Directorio celebró seis reuniones durante el año fiscal terminado el 31 de diciembre de 2019
- Los Directores asistieron a un promedio del 91% del número total de reuniones celebradas durante el año 2019

**Fuente:** 2019 - Reporte Anual - "Form 20-F". Información adicional disponible en la Memoria Anual 2019 y en <https://www.bladex.com/es/gobierno-corporativo/junta-directiva>.

## Comité Ejecutivo

La Presidencia Ejecutiva es responsable de implementar la estrategia, políticas y las prácticas aprobadas por la Junta Directiva. Por su parte, el Comité Ejecutivo conformado por siete vicepresidencias tienen la responsabilidad de administrar y gestionar las operaciones del Banco.

Mayor información disponible en la web del Banco [www.bladex.com](http://www.bladex.com).

El Comité Ejecutivo está integrado por:

- Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones
- Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios
- Vicepresidencia Ejecutiva de Gestión Integral de Riesgos
- Vicepresidencia Ejecutiva Finanzas
- Vicepresidencia Ejecutiva de Tesorería y Mercado de Capitales
- Vicepresidencia Ejecutiva de Legal y Secretaría Ejecutiva
- Vicepresidencia Ejecutiva de Auditoría



# Gobernanza, Ética y Transparencia

## Gestión Integral de Riesgos

El marco de Gestión Integral de Riesgos de Bladex se mantiene en constante evolución, adecuándose al cambiante panorama económico y social en el que se llevan a cabo sus operaciones, así como las últimas regulaciones internacionales y las mejores prácticas de la industria.

## Marco Regulatorio y Buenas Prácticas

Para una adecuada gestión, se siguen las exigencias regulatorias y buenas prácticas internacionales.



Lineamientos Internos	Regulación	Recomendaciones y Mejores Prácticas	
1. Marco de Gestión del Riesgo Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>Acuerdo 8-2010 SBP ("Gestión Integral de Riesgos")</li><li>Acuerdo 11-2018 de la SBP ("Por medio del cual se dictan nuevas disposiciones sobre Riesgo Operativo")</li></ul>	BASILEA	• ISO 31000 2018: ("Gestión de Riesgos")
2. Política de Gestión del Riesgo Operacional		• Convergencia Internacional de medidas y normas de capital (Basilea, 2006)	• COSO ERM 2017 ("Marco de Gestión Integral de Riesgos")
3. Manual de Gestión del Riesgo Operacional		• "Principios para la buena gestión del riesgo operacional" (Basilea 2011)	• En Cumplimiento con Sarbanes-Oxley
4. Lineamientos de Reportes de Eventos e Incidentes de Riesgo Operacional			

La Gestión Integral de Riesgos se desarrolla a través de las áreas de Gestión Integral de Riesgos y Cumplimiento. El área de Gestión Integral de Riesgos reporta al Presidente Ejecutivo y CPER. Tiene como función principal velar por una gestión integral del modelo operativo y la plataforma tecnológica del Banco, así como también por los riesgos financieros, y no financieros.

El área de Cumplimiento reporta al Comité de Prevención y Blanqueo de Capitales de la Junta Directiva y tiene la responsabilidad de implementar y supervisar la función de cumplimiento en toda la Organización. El objetivo del área es detectar cualquier actividad sospechosa de cualquier forma y combatir el lavado de dinero, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, así como los programas sancionatorios impuestos o administrados por organismos internacionales y gubernamentales. A continuación, los más importantes avances de 2019 en esta área.



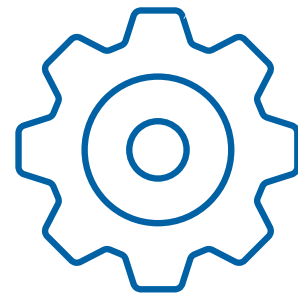
**156** Capacitaciones  
Realizadas en materia de Riesgos Operacionales en 2019

Actividad	Participantes	Tipos de Capacitación
Congreso Latinoamericano de Riesgo Operacional (COLAROP)	2	Externa
Seminario Taller: Gestión Integral de Riesgos Operacionales en las Líneas Operativas y del Negocio	30	Externa
Gestión Integral de Riesgos Operacionales en las Líneas Operativas y del Negocio	92	Externa
Taller Know Your Bladex Gestión del Riesgo Operacional	32	Interna
<b>5 Capacitaciones Especializadas</b>	<b>156</b>	<b>4 Externas / 1 Interna</b>





## Gobernanza, Ética y Transparencia



### Redefinición de un marco adecuado para la correcta Gestión del Riesgo Operacional

#### Avances en la Gestión del Riesgo Operacional

##### Actividades

###### Cultura sobre el Riesgo Operacional

- Cápsulas Informativas
- Inducciones, Seminario, Sesión KYB
- Charla Anual Regulatoria
- Concientización sobre el "reporte"
- Seguimiento de Eventos, Incidentes
- Definición de Gestores RO

###### Metodología y Herramientas

- Política/Manual de Riesgo Operacional, Lineamiento de Eventos Incidentes.
- Límites de Riesgo Operacional
- Indicadores Riesgo Operacional
- Herramienta Eventos e Incidentes
- Matrices Riesgo Operacional

###### Concientización sobre el Formulario de Reporte de Riesgo Operacional

- Reducir el desconocimiento y falta de Cultura de Riesgo Operacional
- Eliminar el temor a exponer errores
- Ingresar los eventos e incidentes que ocurran en las diferentes áreas del Banco
- Construir la base de datos (de eventos e incidentes), definir y establecer planes de acción con el objetivo de mejorar y robustecer los procesos y controles del Banco

##### Resultados

- Concientización sobre la importancia del marco de riesgos, considerando la responsabilidad de los colaboradores en la gestión de los riesgos operacionales
- Personal entrante y personal permanente con conocimiento básico para conocer y tener presente la importancia sobre gestionar los riesgos
- Promoción del reporte de los eventos e incidentes, brindando seguimiento para resolverlos en su causa raíz

- Definición y formalización de la metodología para la correcta Gestión de Riesgo Operacional según sus etapas (identificación, medición, mitigación, monitoreo, control e información) en base al Acuerdo 11-2018 SBP

- La buena interacción entre la unidad de Riesgo Operacional y el resto de las áreas, aunado al reforzamiento de una cultura de prevención, detección y control del riesgo, contribuyeron a incrementar en un 477% los reportes de incidencia vs 2018
- 105 reportes totales en 2019 Vs 22 de 2018 de esta manera:
  - 42 reportes de Deficiencia y Gestión de Procesos Vs 20 en 2018
  - 62 reportes de interrupción del Negocio en 2019 Vs ninguno en 2018
  - 1 reporte de Legal



# Gobernanza, Ética y Transparencia

## Sistema de Cumplimiento

En Bladex contamos con un Sistema de Cumplimiento, el cual se basa en estándares internacionales y que nos permite cumplir con las exigencias regulatorias y ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional. Nuestra política anticorrupción se alinea a los marcos de referencia internacionales y aplica a todos los colaboradores, alta gerencia y directores del Banco, así como también a nuestros proveedores y terceras partes intermediarias.

### Programas implementados:

- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Prevención del Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Control de Listas Internacionales
- Transparencia Fiscal
- Cumplimiento Normativo
- Antisoborno, Anticorrupción
- Ética y Conducta

### Objetivos



**Apoyar la responsabilidad de la Junta Directiva y de colaboradores para afrontar la corrupción, el fraude o cualquier conducta no ética.**



**Extender los conocimientos sobre mejores prácticas AML reconocidas globalmente, y que incluye temas relacionados al conocimiento y debida diligencia del cliente y/o último beneficiario**



**Reestructurar los Manuales de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y de Conozca a su Cliente y/o Último Beneficiario**



**Mantener en capacitación permanente al personal de Cumplimiento**

## Acciones de mayor relevancia

### Acciones

- Desarrollo de nuevos controles y mejoramiento de las políticas relacionadas al recibo y envío de atenciones hacia terceros, así como del Programa de Ética y Conducta
- Difusión de comunicados para reforzar los conceptos claves, tipologías y señales de alertas relacionados a estos delitos

Ejecutar programa de capacitación anual para los colaboradores en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Actualizar y reforzar las actividades y controles que desarrolla el área de Cumplimiento y el Banco en relación al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y demás lineamientos que los Reguladores han establecido para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y el financiamiento de delitos afines.

- Participación en conferencias nacionales e internacionales:
- 19th FIBA AML Compliance Conference
  - XXIII Congreso Hemisférico de Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
  - 19° Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

### Resultados

- Efectiva implementación y seguimiento de las Políticas Anticorrupción y Antisoborno (FCPA)

- 99% de colaboradores tomaron y aprobaron las capacitaciones
- Junta Directiva capacitada en temas relacionados al Programa de Antisoborno y Anticorrupción, así como también en temas OFAC

Actividades actualizadas y controles reforzados en materia de Cumplimiento de disposiciones legales vigentes y demás lineamientos de Reguladores para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y el financiamiento de delitos afines.

- Personal de Cumplimiento en capacitación permanente





# Gobernanza, Ética y Transparencia

## Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Bladex cuenta con una estrategia definida para gestionar adecuadamente la seguridad de la información y ciberseguridad basado en el perfil de riesgo. Uno de los aspectos más importantes es la concientización y entrenamiento de todos los colaboradores, ya que un usuario bien capacitado se convierte en uno de los controles más fuertes de seguridad de la información que tiene el Banco.

## Inversiones para fortalecer la seguridad y cumplimiento en el área regulatoria

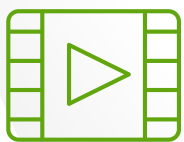


Actividad	Objetivo	Resultado
Ley SOX	Implementar plataformas de seguridad para gestionar riesgos relacionados con manipulación de información financiera.	• Despliegue de soluciones para monitorear y controlar en tiempo real las actividades de usuarios con altos privilegios administrativos
Programa de seguridad de SWIFT o CSP (Customer Security Program)	Medir, revisar y establecer el nivel de cumplimiento.	• Contratación de empresa SISAP – Verizon • 95% de cumplimiento con el programa de seguridad

## Actividades 2019 para el fortalecer los Controles de Seguridad de la Información



**135** Colaboradores  
Capacitados con charlas de concientización anual



**8** Cápsulas  
Informativas enviadas

Objetivo	Sesiones/Audiencia	Resultados
Tendencias en ciberseguridad, recomendaciones que debemos adoptar para mantenernos seguros en el ámbito profesional y personal.	<b>Usuarios generales</b> Ciberseguridad Esencial	<b>135 colaboradores capacitados</b>
Actualizarlos sobre evolución de ataques y de este modo robustecer los controles tecnológicos.	<b>Personal técnico</b> Ciberseguridad a nivel de redes y tipos de ataques	
Versión ejecutiva de la importancia de gestionar adecuadamente los riesgos de ciberseguridad.	<b>Alta gerencia</b> Ciberseguridad de alto nivel	

Tema	Objetivo	Resultados
Tres cápsulas sobre el proceso de clasificación de la información.	Reforzar aspectos a relevantes para que cada colaborador pueda clasificar su información adecuadamente.	<b>8 cápsulas informativas enviadas</b>
Una cápsula informativa seguridad en el área de trabajo.	Refrescar las principales actividades para mantener nuestros escritorios / puestos de trabajo limpios y seguros.	
Dos cápsulas informativas relacionadas con <i>phishing</i> .	Actualizar a los colaboradores para que puedan identificar de forma oportuna este tipo de ataques.	
Nuevas vulnerabilidades (también conocidas como de día cero).	Informar sobre nuevas vulnerabilidades.	



# Gobernanza, Ética y Transparencia

## Relación con Proveedores

Bladex se maneja de manera responsable con todos los grupos de interés externos y con sus 700 proveedores a nivel de Panamá, Oficinas de Representación y Agencia de Nueva York.

### Objetivo



Mantener el manejo responsable, ético y justo con organizaciones externas a la empresa y con proveedores.



Definir la frecuencia con la que se actualiza la información de los proveedores y la criticidad de cada uno.

### Actividades Desarrolladas

- Administración de proveedores en una plataforma
- Automatización del proceso de la requisición hasta el pago, con interfase automática con el aplicativo de verificación de listas de Cumplimiento y noticias negativas
- Manejo de proyectos, provisiones, gastos de las oficinas en el extranjero, pagos de accionistas y otras solicitudes administrativas

- Implementar nueva metodología de clasificación del riesgo del proveedor
- Contemplar todo lo relacionado con el FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*)



## Creación de nueva sección de Gobierno Corporativo en [www.bladex.com](http://www.bladex.com)

Por la importancia que revierten los temas de Gobierno Corporativo para nuestra Organización, durante el año 2019 se creó una sección especial en la página web del Banco, que contiene información relevante y documentos de interés para nuestros clientes, accionistas e inversionistas.

## Relación con Clientes



### Conferencia organizada por Bladex para clientes y grupos de interés

En el marco del Primer Congreso Bancario Internacional para Reguladores y Banqueros, organizado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, Bladex llevó a cabo una conferencia para clientes y grupos de interés, con cargo de un socio de la firma Mayer Brown de Estados Unidos con el tema **“Oportunidades en la Financiación de la Cadena de Suministro del Comercio Exterior Latinoamericano”**.





## Gobernanza, Ética y Transparencia

### Resumen de la Encuesta de Satisfacción al Cliente 2019

En 2019 Bladex realizó una encuesta de satisfacción al cliente, la cual presenta un panorama sobre la percepción del servicio por parte de nuestros clientes, así como de las áreas de mejora, permitiéndonos optimizar estas relaciones comerciales con miras a construir relaciones a largo plazo.

#### Actividad

- Aplicación de cuestionario enfocado en la calidad del servicio de Bladex y la relación con sus clientes
- El mismo fue aplicado a los puntos focales de los clientes de Bladex, con una muestra que incluyó cargos directivos (72%) y operativos (28%)
- El 57% de los participantes pertenecen a corporaciones y un 43% a instituciones financieras

#### Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes actuales del Banco y determinar cuáles son las áreas de mejora, para darle a los clientes los servicios que necesitan.

#### Resultado



# 76% de satisfacción

A nivel general un 76% de los encuestados respondieron estar totalmente satisfechos con el servicio ofrecido por Bladex.

#### Aspectos relevantes de los resultados de la encuesta



### Buen servicio, agilidad y especialización

La mayor parte de los clientes trabajan con Bladex por el buen servicio, agilidad y su especialización en comercio exterior.

### 9/10 Nos recomiendan

Aproximadamente 9 de cada 10 entrevistados recomiendan a Bladex por el buen servicio, conocimiento de los productos y del mercado, así como por la rapidez en los procesos.



### Rapidez y buenas relaciones

La rapidez en el servicio y las buenas relaciones que mantiene el banco con sus clientes son atributos destacados por los encuestados.

### 70% de interés en aumentar las relaciones de negocios

El 70% de los encuestados buscan aumentar la relación de negocio con Bladex.



## Dimensión Social

### Gente Bladex



#### Principio del Pacto Global PRÁCTICAS LABORALES



3

Apoyamos la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.



4

Apoyamos la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



5

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.



6

Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



El talento, la capacidad y la multiculturalidad de nuestros 175 colaboradores son clave en la obtención de resultados dentro de los 23 países a los que servimos. En Bladex nos esforzamos por ejecutar prácticas laborales comprometidas con los principios del Pacto Global, respetando la legislación de los países donde operamos y guiados por nuestro Código de Ética y nuestros Valores de Compromiso, Humildad, Excelencia, Respeto e Integridad.

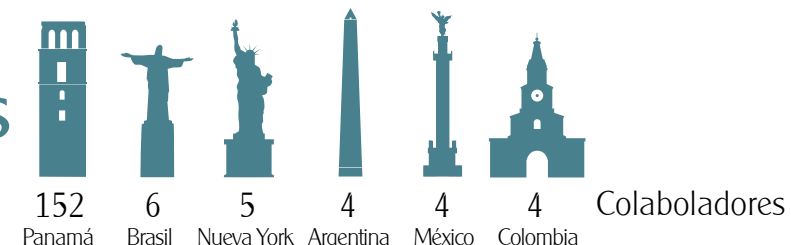
Destacamos entre nuestras herramientas de gestión y promoción para fortalecer las capacidades de los colaboradores nuestro modelo integral de formación, el reconocimiento de los logros y el fomento de un clima de bienestar y un plan de beneficios inclusivo para toda la fuerza laboral.

175 Colaboradores

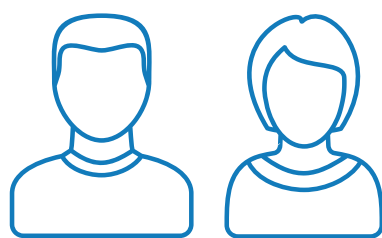
15 Nacionalidades



6 Sedes



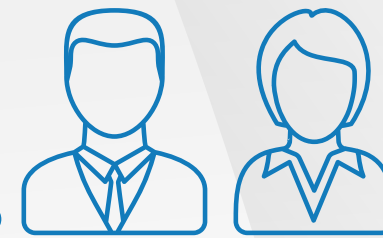
51% 49%



Colaboradores por Género

En cuanto a la diversidad, desde las funciones administrativas y técnicas hasta las gerenciales y estratégicas, nuestro capital humano ocupa cargos en las mismas condiciones independientemente del género, compuesto por un 51% hombres y un 49% mujeres.

75% 25%



Representación de Género en Comité Ejecutivo

Dos áreas con responsabilidades muy importantes dentro del Comité Ejecutivo del Banco son liderizadas por mujeres: Finanzas y Operaciones. En esta área los hombres representan el 75% y las mujeres el 25%.





# Dimensión Social

## Gente Bladex







### Bienestar

En Bladex ofrecemos un competitivo plan de beneficios y actividades de salud para acompañar el bienestar de nuestros colaboradores.

### Beneficios para Colaboradores

- Seguro de vida
- Seguro de salud con cobertura extensiva para los dependientes
- Plan dental y plan de lentes
- Asistencia personalizada de un ejecutivo de seguros que recibe los reclamos de los colaboradores una vez por semana
- Visita mensual de un médico general para brindar consultas menores en la Casa Matriz
- Día de asueto (por cumpleaños, matrimonio, nacimiento de hijos, graduaciones y fallecimiento. Los días varían según cada caso)
- Programa de reconocimiento por años de servicio a partir de los 5 años en el Banco y cada cinco años
- Programa de reconocimiento por acciones extraordinarias del colaborador, de forma visible, promoviendo una cultura de apreciación en todos los niveles de la Organización

## Capacitación y Desarrollo






Actividad	Objetivo	Resultado
 <b>Plan de Desarrollo de Liderazgo</b>	Fortalecer la integración y el liderazgo del Comité Ejecutivo, las Vicepresidencias y sus reportes directos.	Conocimiento en: habilidades de gestión, manejo de equipos, clima organizacional, cambio cultural a través de <i>coaching</i> , seminarios presenciales con expertos en liderazgo.
 <b>Programa Talento Estrella</b>	Desarrollar capacidades y talento de colaboradores con alto potencial para formar a las futuras generaciones de líderes del Banco.	21 profesionales con visibilidad para desarrollarse dentro de la Organización. 4 meses de talleres presenciales y remotos. 1 curso intensivo de gestión de proyectos. 5 proyectos presentados, impulsados por miembros del Comité Ejecutivo. Capacitaciones en: autoconocimiento, comunicación efectiva, inteligencia emocional, liderazgo, innovación, creatividad, habilidades para presentaciones efectivas.
 <b>Programa de Capacitación Integral</b>	Considerar las necesidades de capacitación funcional por área, y las regulatorias.	1,813 instancias de capacitación. Tipo de Capacitación: <ul style="list-style-type: none"><li>• 632 liderazgo e Interpersonales</li><li>• 963 regulatorios</li><li>• 218 funcionales</li></ul>
 <b>Know Your Bladex</b>	Expertos funcionales comparten información relevante para todos los colaboradores en espacios de una hora y media.	383 participantes 9 temas impartidos
 <b>Programa de Asistencia Ejecutiva y de Idiomas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar el interés del personal en actualizarse profesionalmente</li><li>• Otorgar un porcentaje de reembolso del costo de estudios de post grado, idioma inglés, español o portugués, en función de sus calificaciones académicas</li></ul>	18 colaboradores beneficiados 10 con estudios superiores y 8 en idioma inglés
 <b>Recorrido de Experiencia del Empleado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr la integración y participación de los colaboradores, procurando que vivan experiencias positivas desde su incorporación</li><li>• Contribuir a que se sientan parte de la cultura corporativa y se identifiquen con los valores y objetivos de la Institución</li></ul>	Desayuno de bienvenida para nuevos colaboradores



# Dimensión Social

## Gente Bladex

### Actividades de Bienestar

Actividad	Objetivo	Resultados
 <b>Campaña anual de vacunación contra la influenza</b>	Prevenir el contagio durante la temporada de influenza y aprovechar el beneficio de la vacunación.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 137 total de vacunados</li><li>• 72 colaboradores</li><li>• 65 familiares</li></ul>
 <b>Feria de Salud</b>	Concientizar a las personas sobre la prevención y el impacto de las buenas condiciones físicas, psicológicas y económicas en sus entornos laborales y familiares.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo el personal incluyendo oficinas de representación y la Agencia de Nueva York</li><li>• Participación de proveedores</li><li>• Pruebas de condición física de rutina: laboratorio, medición de peso, presión arterial, electrocardiograma, entre otros</li></ul>
 <b>Charla “El Poder de la Mente y la Respiración”</b>	Fomentar la productividad y mantener la salud emocional.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrenamiento interactivo en técnicas con ejercicios sencillos que calman la mente y permiten la concentración</li></ul>
 <b>Charlas especializadas en temas de Salud</b>	Mantener un espacio para la sensibilizar y actualizar a los colaboradores sobre la importancia de la salud.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30 charlas dictadas</li><li>• 3 temas abordados Salud Financiera, Salud Postural, Cocina Saludable</li></ul>
 <b>Pruebas realizadas</b>	Facilitar a los colaboradores el acceso a la salud.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 176 consultas realizadas entre PSA para hombres, laboratorios, electrocardiogramas y densitometría ósea</li></ul>



Durante la Semana de la Salud el Banco le brindó a los colaboradores una gama de opciones de exámenes médicos

### Actividades del Club de Empleados

El Club de Empleados tiene como objetivo desarrollar actividades de sano esparcimiento para unir fuera de lo laboral a la Familia Bladex.

## 7 Actividades desarrolladas

- Celebración del Día del Padre y de la Madre
- Torneo de bolos
- Festejos de días patrios
- Happy Hour
- Paseo familiar de verano
- Fiesta de Navidad para los hijos de los colaboradores

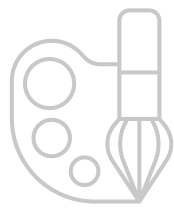


Concurso del Mejor Traje Típico durante la celebración de los días patrios



Celebración del mes de la patria en Panamá con el conjunto típico del CEMP, auspiciado por Bladex





## Dimensión Social

### Gente Bladex



Doriel Barochis, Colaborador Viviendo los Valores por su alto compromiso y disposición para compartir sus conocimientos y experiencia con otros.

#### Reconocimientos en Bladex

## 28 Colaboradores premiados

### Programa de Reconocimientos

Busca fortalecer la cultura de reconocimiento, premiando el trabajo en equipo, el logro de objetivos extraordinarios y proyectos destacados.

## 9 Nominaciones

### Colaborador Viviendo los Valores Bladex

Premia al colaborador nominado y votado por sus propios compañeros por ser ejemplo de la vivencia diaria de los Valores Bladex: Compromiso, Humildad, Excelencia, Respeto e Integridad, a través de sus acciones a lo largo del año.

## 11 Pines entregados

### Reconocimiento por Años de Servicio

Reconocemos a los colaboradores que han cumplido entre 5 y 35 años en la Organización, haciendo entrega de un pin conmemorativo, y a los que superan 15 años un obsequio representativo.

## 3 Oficinas mejoradas

Bladex reforzó el sistema de seguridad, ofreció mayor comodidad a los clientes y mejoró el ambiente laboral de los colaboradores en tres de sus oficinas.



- Colocación de letrero exigido por las leyes brasileña, indicando que hay cámaras de seguridad filmando el área
- Área de café en salón de reuniones para atender clientes



- Remodelación de la oficina con nuevo equipo de video para la sala de Juntas, sillas nuevas para todos los colaboradores, nuevo despachador de agua y microonda para el comedor
- Sistemas de seguridad biométrico para ingresar a la oficina



- Remodelación de la sala de juntas



## Dimensión Social Comunidad



### Principio del Pacto Global DERECHOS HUMANOS

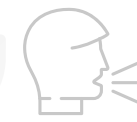
1

Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.



2

Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



## La educación como instrumento de cambio y progreso

Bladex apoya a la comunidad a través de la implementación de proyectos y programas que promuevan la educación, como instrumento de cambio y progreso, así como el crecimiento personal de niños y jóvenes en riesgo social.

Durante 2019, la Fundación cambió su nombre a Fundación Crece Latinoamérica-Gonzalo Menéndez Duque y creó, además, la medalla a la Excelencia y beca universitaria Gonzalo Menéndez Duque, en memoria de quien fuera un activo miembro del Consejo de la Fundación, el cual presidió desde su constitución en 2013.

Conscientes de la importancia de impulsar la educación financiera a nivel comunitario en 2019, Bladex lideró la Sub Comisión de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP), impulsando bajo su gestión la renovación completa del programa de educación financiera dictado en las escuelas participantes a nivel nacional. Adicionalmente, representó a la ABP en el Consejo Latinoamericano de Educación Financiera (CLEIF) y participó en dos mesas de trabajo de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) de Panamá.





# Dimensión Social

## Comunidad

# 6

## Organizaciones beneficiadas

En Panamá, sede de nuestra Casa Matriz, seguimos manteniendo nuestro decidido apoyo a nivel nacional.

Organización	Tipo de Proyecto	Nombre del Proyecto/Programa	Objetivo	Resultados	Beneficios
Centro Educativo Marie Poussepin (CEMP)	Infraestructura Educativa	Mejoramiento de Infraestructura e implementación de acciones básicas para el equipamiento del CEMP	Mejorar el rendimiento académico mediante instalaciones óptimas y equipos eficientes en el centro escolar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquisición e instalación de cámaras de seguridad, cercado del área de juegos del preescolar, verjas de seguridad para las áreas de psicopedagogía, laboratorios, enfermería, mantenimiento general de las instalaciones</li><li>• Equipamiento de salón de informática</li><li>• 20 laptops entregadas</li></ul>	700 estudiantes
	Calidad Educativa	Programa Escuela para Padres	Orientar y formar a padres para el mayor desarrollo de la personalidad de sus hijos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianza con la Sociedad de Esposas de Banqueros</li><li>• 10 meses de capacitación</li><li>• 428 padres capacitados</li></ul>	428 padres de familia
		Creación de la Medalla a la excelencia educativa Gonzalo Menéndez Duque y beca universitaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivar la excelencia en los estudiantes del CEMP</li><li>• Ofrecer oportunidad a jóvenes en riesgo social de cursar estudios universitarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de la beca universitaria al estudiante con mayor índice académico del CEMP</li></ul>	1 estudiante becado
Centro Comunitario Virgen de Guadalupe, en El Bale de Veraguas	Infraestructura Educativa	Mejoramiento y Equipamiento del Centro Comunitario Virgen de Guadalupe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evitar la deserción escolar</li><li>• Permitir a jóvenes de áreas remotas continuar sus estudios secundarios y contar con las herramientas necesarias para un buen aprovechamiento escolar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Biblioteca y comedor ampliados y equipados</li><li>• 10 camas camarotes entregados</li></ul>	48 estudiantes
	Calidad Educativa	Fortalecimiento educativo del Centro Comunitario Virgen de Guadalupe		<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 año de alimentación proporcionada</li><li>• Programa de nivelación académica financiado</li></ul>	
Escuela primaria multigrado La Misericordia en El Bale de Veraguas	Calidad Educativa	Programa "Una Computadora por Niño" (One Laptop for Child)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporar el uso de la tecnología en aulas de colegios en áreas de difícil acceso</li><li>• Mejorar las capacidades de lectoescritura y matemáticas de los estudiantes</li><li>• Capacitar a maestros y directores de educación primaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianza con Asociación Pro-Niñez</li><li>• Conexión a internet instalada</li><li>• 2 educadores capacitados</li><li>• 50 niños con equipo y acceso en su hogar</li></ul>	50 estudiantes
Hogar Divina Gracia	Infraestructura Educativa	Programa de mantenimiento para la estructura del internado	Fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje del Hogar Divina Gracia mediante estas obras: <ul style="list-style-type: none"><li>• El aumento de la capacidad de reserva de agua</li><li>• Remodelación de cocina</li><li>• Construcción de depósito para desechos de industriales</li><li>• Mejoras al sistema de drenaje del edificio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de reserva de agua aumentada</li><li>• Sistema de drenaje optimizado</li><li>• Cocina remodelada</li><li>• Depósito de desechos de industriales construido</li></ul>	25 jóvenes
	Calidad Educativa	Fortalecimiento educativo del Hogar Divina Gracia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evitar la deserción escolar</li><li>• Permitir a jóvenes continuar sus estudios secundarios y recibir atención educativa de calidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo para alimentación</li><li>• Curso de informática de 10 meses</li><li>• Curso aeróbico por 6 meses</li></ul>	
Asociación Bancaria de Panamá	Calidad Educativa	Programa de Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empoderar a jóvenes de escuelas secundarias de Panamá, Chiriquí y provincias centrales a través del conocimiento de los conceptos y desarrollo de habilidades financieras</li><li>• Capacitar a personal de los bancos locales como agentes multiplicadores de educación financiera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianza con la Asociación Bancaria de Panamá (ABP) y 14 Bancos participantes</li><li>• 27 colegios atendidos</li><li>• 140 voluntarios de ABP</li><li>• +1200 horas de voluntariado</li><li>• 6 módulos impartidos con material impreso entregado</li><li>• 48% de incremento en el conocimiento de los jóvenes en la evaluación sumativa del programa 2019</li></ul>	2,000 estudiantes capacitados
Hogar de Niñas y Adolescentes La Merced	Infraestructura Educativa	Equipamiento de dormitorios del Hogar de Niñas y Adolescentes La Merced	Brindar a las estudiantes que viven en el internado las mejores condiciones que les permita un buen aprovechamiento escolar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20 colchones entregados</li></ul>	25 estudiantes
	Calidad Educativa	Fortalecimiento educativo de las jóvenes del Hogar	Contribuir con un mejor aprovechamiento educativo de las internas del Hogar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dotación de alimentos</li><li>• Clases de reforzamiento académico e informática</li></ul>	





## Dimensión Social Comunidad



Entrega de la primera beca universitaria y premio a la excelencia para el estudiante con mayor índice académico del CEMP



Entrega de reconocimiento a los tres primeros puestos del duodécimo grado del CEMP por parte del Comité de Voluntariado



Entrega de 100 becas para estudiantes del CEMP auspiciados por los colaboradores del Banco



Entrega de premio a los tres primeros puestos de pre media del CEMP



Entrega de donaciones en alimento, medicamentos, útiles escolares para el Centro Comunitario Virgen de Guadalupe- El Bale



Actividades recreativas organizadas por los voluntarios del Banco para las jóvenes del Hogar Divina Gracia



Entrega de 20 laptops para la sala de Informática del CEMP



Celebración de la fiesta de fin de año para todos los estudiantes del CEMP



Celebración de fiesta de fin de año Fundación Brascri en Brasil



Miembros del equipo de Voluntariado

## Comité de Voluntariado

### Actividad



Desarrollo de eventos propios organizado por los voluntarios para programas de calidad educativa



Participación en actividades de fin de año



Charla de Educación Financiera

### Objetivo

Ofrecer oportunidades de estudios a estudiantes del CEMP a través de becas, así como reconocimientos a alumnos destacados y capacitaciones a cargo de los voluntarios.

Los fondos aportados por los voluntarios a través de las actividades son igualados por la Fundación del Banco.

Procurar que los estudiantes de los centros beneficiados tengan espacios culturales para su sano esparcimiento y recreación.

Instruir a estudiantes graduandos y pre-graduandos del CEMP con conocimientos de Educación Financiera.

### Resultado

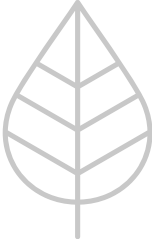
- 5 actividades de recaudación desarrolladas
- 100 becas escolares otorgadas al CEMP bajo el Programa de Padrinos
- 6 módulos de educación financiera dictados a graduandos de CEMP
- Patrocinio de curso de verano universitario para estudiantes de El Centro Comunitario Virgen de Guadalupe en El Bale de Veraguas
- 6 reconocimientos con aporte en efectivo para estudiantes graduandos de pre-media y media del CEMP

#### 4 Actividades recreativas ejecutadas

- 750 niños y jóvenes beneficiados con fiestas de fin de año en Panamá y Brasil
- Gira para entrega de donaciones al Centro Comunitario Virgen de Guadalupe en Veraguas
- 50 estudiantes participantes en una gira recreativa y cultural del Hogar de Niñas, Centro Comunitario Virgen de Guadalupe
- 100 estudiantes participantes en certamen de talento en el CEMP para nivel primario y secundario

- 6 Charlas dictadas durante 6 meses
- 60 estudiantes beneficiados
- Voluntarios participantes


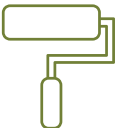






# Dimensión Ambiental

La gestión ambiental de Bladex contempla mejores prácticas a nivel interno, procurando la sensibilización del recurso humano en el consumo de recursos dentro de las oficinas de todos los países donde tenemos operaciones.

## Principales actividades desarrolladas en 2019

Actividad	Objetivo	Resultado
 Instructivo de reciclaje en todas las oficinas	Mantener la señalización y división de los desechos en todos los comedores del Banco que facilite el reciclaje de los materiales.  Colocar dispensadores especiales para reciclaje de papel.	860 libras de material recolectado para reciclaje que incluye: papel, cartón, latas, envases de Tetrapak y plástico, procedente de nuestras oficinas del exterior y Casa Matriz.
 Mantenimiento de la Certificación LEED de oficinas desde el 2013	Implementar estrategias de eficiencia con enfoque de desarrollo sostenible de nuestra sede, que permita mantener la certificación.  Realizar compras de productos de manera responsable.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de lámparas con ahorro de energía</li><li>• Uso de productos de limpieza de marcas que no contaminan el medio ambiente</li><li>• Uso de pinturas ecológicas</li></ul>
 Descarte tecnológico certificado	Asegurar que el proceso de descarte cumpla con las reglamentaciones medioambientales requeridas.	Equipos tecnológicos eliminados a través de empresa externa certificada.
 Programa "Paper Less" y aplicación de la práctica "Clean Desk"	Mantener una cultura de ahorro de papel y escritorios libres de documentos que se vea reflejado en un consumo controlado del mismo.	Control del consumo de papel durante todo el año.

## Principio del Pacto Global MEDIO AMBIENTE

7

Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



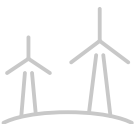
8

Fomentamos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



9

Fomentamos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



## Restricciones de financiamiento

- Comercio de vida silvestre o productos de vida silvestre regulado por CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres)
- Operaciones de tala comercial, aserraderos o compras de equipos de tala para uso en bosque húmedo tropical primario (prohibido por la política forestal)
- Producción o comercialización de plaguicidas y herbicidas sujetos a restricciones o prohibiciones internacionales de acuerdo con el Convenio de Rotterdam
- Producción o comercio de sustancias que agotan la capa de ozono sujetas a eliminación internacional de acuerdo con el Protocolo de Montreal

El **Área de Administración de Riesgos** es responsable de monitorear en su evaluación del riesgo de crédito del cliente el cumplimiento de las políticas de riesgo social y ambiental adoptadas por el Banco.

El **Área de Cumplimiento** es responsable de realizar anualmente sesiones de actualización y concienciación sobre la protección del medio ambiente a todos los colaboradores del Banco.