

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020

SIGAMOS



 **Banco General**
POR 65 AÑOS SUS BUENOS VECINOS

 **RSE** | Responsabilidad
Social Empresarial
de Banco General



“



Se necesitan muchas... miles de ideas, programas y, sobre todo, la vocación para afrontar con valentía el problema de la pobreza. Pero todos debemos y tenemos que ofrecer lo mejor de cada uno en ideas y acción”.

Federico Humbert Azcárraga
1933-2017

CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE

PÁG. 6

SOBRE ESTE INFORME

PÁG. 8

PERFIL DE LA EMPRESA

PÁG. 10

EJES DE ACCIÓN

PÁG. 14

01

GOBERNANZA

PÁG. 14

02

NUESTRA GENTE

PÁG. 22

03

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

PÁG. 38

04

PRÁCTICAS JUSTAS

PÁG. 40

05

MEDIO AMBIENTE

PÁG. 42

06

COMUNIDAD

PÁG. 46

COMUNICACIÓN DE PROGRESO

PÁG. 60

PRINCIPIOS DE LA BANCA RESPONSABLE

PÁG. 64

GRI STANDARDS

PÁG. 68



MENSAJE DEL PRESIDENTE

102-14

El 2020 ha sido un año como ningún otro, donde Panamá y el mundo enfrentaron una situación inédita provocada por la pandemia de Covid-19.

Las repercusiones en la vida humana, el sistema de salud y la economía han sido impactantes, pero el mayor golpe estará en el efecto social de esta pandemia que nos acompañará por décadas; siendo esta una clara disminución de las oportunidades de desarrollo y aumento en los índices de desigualdad y vulnerabilidad de las poblaciones en riesgo.

Conscientes de esta realidad, nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial 2019-2021 dio un giro importante para atender las nuevas prioridades que trajo esta crisis y así aportar de manera decisiva a las áreas más importantes.

Esta crisis nos confirmó que el trabajo realizado por la organización estaba en la vía correcta. Gracias a ese trabajo realizado por tantos años, tuvimos las herramientas para enfrentar los retos de la pandemia con orden y visión del impacto de la misma en el largo plazo.

Una vez declarado un estado de emergencia en nuestro país, a mediados del mes de marzo, nos enfocamos en dos prioridades fundamentales:

- 1) **Proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias.**
- 2) **Asegurar que nuestros clientes siguieran recibiendo sus servicios bancarios en forma segura y confiable.**

Desde el inicio nos pusimos la meta de mantener la operación del banco con un mínimo de

colaboradores trabajando en sitio y gracias a las facilidades de trabajo remoto en forma segura, más de 1,000 colaboradores trabajaron desde casa.

Aplicamos en todas nuestras oficinas y sucursales los más estrictos protocolos de bioseguridad. De igual forma implementamos otras medidas dirigidas a proteger la salud de nuestros colaboradores en la medida que se iban incorporando nuevamente, incluyendo la instalación de un laboratorio interno para realizar pruebas de Covid-19 en sitio, programas de apoyo emocional y de transporte interno para evitar el movimiento en el sistema público, entre otros.

Hemos estado muy cerca de nuestros clientes que han sido afectados en sus ingresos personales y empresariales por Covid-19, y en el marco de varios acuerdos emitidos por las autoridades, trabajamos en conjunto con ellos para identificar soluciones personalizadas y apoyarlos en su recuperación económica.

Nuestro compromiso con la comunidad se fortaleció, logrando llegar de forma rápida y eficiente a las personas más vulnerables con apoyo inmediato en las áreas de salud y alimentación.

Nos sentimos muy complacidos con la labor realizada por la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV), que este año invirtió una suma récord de \$9,963,207 millones apoyando las grandes necesidades de nuestros aliados, las organizaciones sin fines de lucro (OSFL), y de manera pro activa apoyando nuevas iniciativas de alimentación y salud a través de programas como "Alimenta una Vida" en alianza con el

“

Nos sentimos muy complacidos con la labor realizada por la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV), que este año invirtió una suma récord de \$9,963,207 millones”.

Banco de Alimentos Panamá (BAP), la Cámara Panameña de Desarrollo Social (CAPADESO) y otras empresas privadas, y apoyos directos al Instituto Conmemorativo Gorgas para Estudios de la Salud (ICGES).

Hoy, más que nunca, nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible sigue vigente, para retomar y mejorar los índices de desarrollo previos a la pandemia.

Me siento orgulloso de la solidaridad de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general que juntos, como país, hemos trabajado para salir adelante.

¡Sigamos! Es lo que haremos desde la organización y los animamos a cada uno de ustedes a sumarse porque se necesitará del apoyo y desprendimiento de todos para que el impacto que esta pandemia ha tenido en los grupos más vulnerables se pueda revertir en los próximos años.

Les dejamos con un resumen de las principales iniciativas tomadas durante el 2020 para enfrentar la pandemia de Covid-19.



Raúl Alemán Zubieta
Presidente
Banco General

SOBRE ESTE INFORME

102-46,50,51,52,53

01



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 2020 y metas propuestas para los próximos años.

02

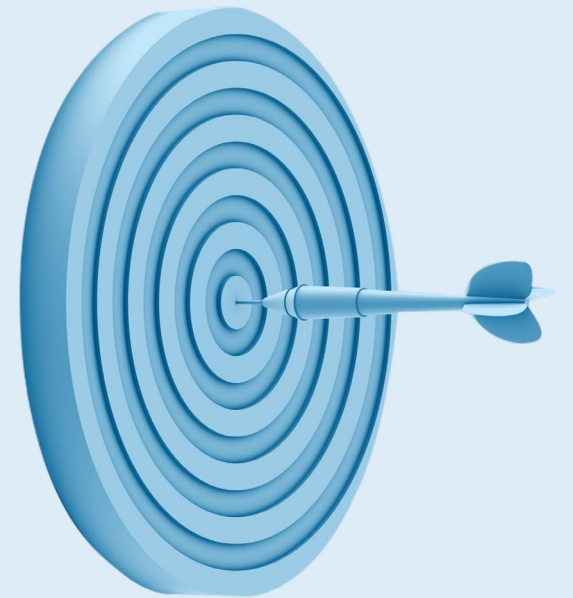


El contenido y la estructura de este Informe se basan en los ejes de acción de responsabilidad social definidos por nuestra organización.

03



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.



ALCANCE DEL INFORME

A

Este Informe cubre los programas y avances del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 y se hace anualmente; el último Informe de Responsabilidad Social de Banco General, S.A. y Subsidiarias fue publicado en 2019.

B

Dado que el 97% de las operaciones del banco son ejecutadas en Panamá, el Informe de Responsabilidad Social 2020 **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.

C

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.

D

Este Informe debe ser revisado junto a nuestros Estados Financieros Consolidados, nuestro Código de Ética y Conducta, y nuestro Manual de Gobierno Corporativo, que se encuentran disponibles en **www.bgeneral.com**.

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

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, *app*, Yappy, 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 2020

Lanzamos Yappy para emprendedores y comercios, un nuevo servicio para que se puedan realizar pagos a través de esta plataforma.

Se añadió la posibilidad de ver el estado de cuenta de la factura de consumo de energía de cada cliente en Banca en Línea.

Creamos la nueva funcionalidad de poder pagar la cuota obrero patronal de la Caja del Seguro Social en Banca en Línea.

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
8 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

DIMENSIONES DE LA EMPRESA

INDICADOR	2019	2020
Número total de empleados	4,741	4,554
Número total de clientes	1,042,024	1,186,250
Utilidad Neta	\$504,266,320	\$321,160,448
Total de Activos	\$18,723,721,088	\$18,616,782,955
Patrimonio	\$2,482,738,901	\$2,633,210,734
Capitalización total dividido en términos de deuda y patrimonio	13.26%	14.14%
Cantidad de productos y servicios	43	43

MERCADOS SERVIDOS

- **Geográficamente:** Panamá, Costa Rica, México, Centroamérica, 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 102-12

- Empresa firmante del Pacto Global de la Naciones Unidas
- Empresa firmante de los Principios de la Banca Responsable
- Miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- Empresa firmante del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá

ASOCIACIONES Y GREMIOS A LOS QUE PERTENECE BANCO GENERAL DE 102-13

- 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

DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR	2019	2020
Valor Económico Directo Creado	US\$ 1,264,263,086	928,871,646
Ingresos menos provisiones más comisiones netas	US\$ 1,264,263,086	928,871,646
Valor Económico Distribuido	US\$ 1,049,493,365	901,140,815
Costos de Operación	US\$ 122,352,753	114,468,582
Salarios y Beneficios para Colaboradores	US\$ 178,976,862	166,277,636
Pagos a proveedores de Capital	US\$ 674,943,919	570,594,436
Pagos a gobiernos (por país)	- 0	- 0
Panamá	US\$ 65,094,635	39,826,853
Costa Rica	US\$ 1,280,004	480,534
Inversión en la comunidad	US\$ 6,845,192	9,492,774
Valor Económico Retenido	US\$ 214,769,721	27,730,831
Dividendos Pagados	US\$ 287,980,000	238,862,127
Impuestos Diferidos	US\$ (1,516,599)	(54,567,490)
Utilidad Neta	US\$ 504,266,320	321,160,448

Para información financiera completa, puede referirse a los Estados Financieros Consolidados de Banco General, disponible en www.bgeneral.com.



La pandemia de Covid-19 ha sido un evento que nos ha impactado de forma individual y colectiva, cambiando en muchos aspectos nuestras vidas diarias. Sin embargo, como organización, **estamos convencidos que pudimos enfrentar con éxito los grandes retos del año 2020** porque mantuvimos, como siempre lo hemos hecho, una fuerte cultura corporativa basada en valores, una férrea disciplina financiera, un compromiso de servir a nuestros clientes y a nuestro país y una visión a largo plazo. Ha sido el liderazgo basado en valores de la Alta Gerencia, el compromiso de todos los colaboradores y el gran trabajo realizado por décadas, lo que nos permitió navegar la crisis siempre con el objetivo de cumplir con nuestra Visión y Misión, nuestro Código de Ética y Conducta (disponible en www.bgeneral.com) y nuestras políticas de negocios.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EN TIEMPOS DE CRISIS



Al declararse la pandemia de Covid-19, **la Alta Gerencia de la organización planteó como prioridad cumplir con el compromiso de proteger y apoyar a todos nuestros grupos de interés.** En este Informe detallamos algunas de las iniciativas tomadas con ellos, y a continuación detallamos como hemos logrado mantener una comunicación abierta con cada uno de ellos.

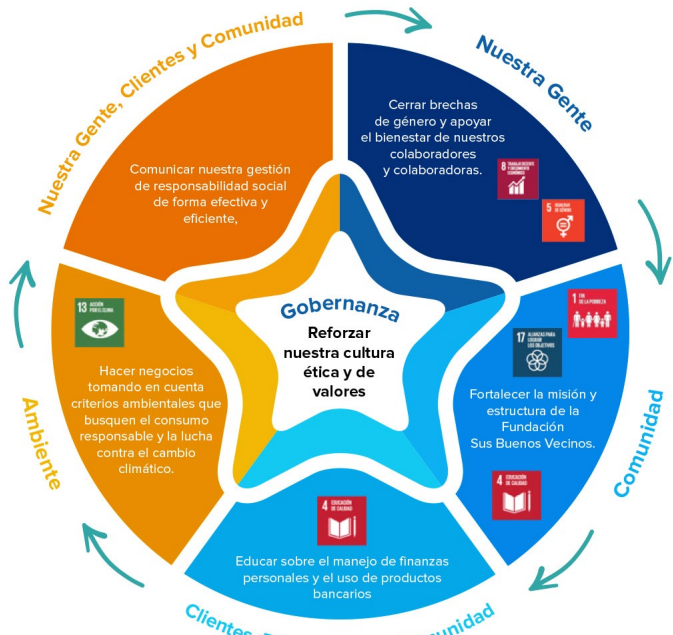


GRUPO DE INTERÉS	MÉTODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Accionistas	Junta General de Accionistas	Anual	En el 2020 debido a las restricciones de movilidad, el confinamiento y el impacto de la pandemia, no se pudo realizar la Junta General de Accionistas 2020. Sin embargo, nos mantuvimos a la orden de los accionistas de forma virtual para atender cualquier inquietud.
	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; la oficina se mantuvo operando de forma virtual y a través de llamadas telefónicas.
	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	Variante	En 2020 se realizó una encuesta especial sobre trabajo remoto, dirigida a todos los colaboradores que mantuvieron esa modalidad y se puso a disposición de los colaboradores el correo prevencion@bgeneral.com para cualquier duda sobre temas de la pandemia.
	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 Proveedores	Buzones de sugerencias 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 www.bgeneral.com
Proveedores	Gerencia de compras	Permanente	El área de compras está disponible para recibir llamadas y quejas de proveedores.
Comunidad	Visitas a proyectos	Permanente	En el 2020, fue difícil para la Fundación Sus Buenos Vecinos visitar los programas y proyectos que atendemos con la frecuencia usual; sin embargo a través de llamadas y reuniones virtuales nos mantuvimos en contacto con todas las organizaciones sin fines de lucro que apoyamos.
	Citas personales	Permanente	El equipo de Fundación Sus Buenos Vecinos recibe en sus oficinas semanalmente a diversas ONG para atender solicitudes e inquietudes. En 2020 la oficina estuvo cerrada varios meses, pero se siguió atendiendo a las personas de forma remota.
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

Debido a la pandemia, el Plan Estratégico 2019-2021 tuvo que ser adecuado a la nueva realidad. Los recursos fueron destinados a otras prioridades y algunos de los objetivos específicos que habíamos definido se modificaron, sin embargo, **pudimos cumplir con la base de la responsabilidad social: gestionar el negocio con responsabilidad, de forma ética y transparente.**

A continuación, presentamos nuestro plan original, así como los objetivos específicos que habíamos definido y cómo evolucionaron. Cabe destacar que estos objetivos fueron desarrollados como parte de nuestra participación como firmantes de los Principios de Banca Responsable, los cuales firmamos como miembros fundadores en 2019.



OBJETIVOS SMART	INVERSIÓN TOTAL POR AÑO				
	2017	2018	2019	2020	2021
OBJETIVO #1					
Aumento del 50% en la inversión en calidad de la educación en asociación con el Estado y la Sociedad Civil	\$1,786,579.00	\$1,991,334.00	\$2,166,442.54	\$2,270,845	\$2,049,400
OBJETIVO #2	PERSONAS QUE RECIBIERON UN CURSO EN FINANZA PERSONAL				
	2017	2018	2019	2020	2021
Doblar impacto del programa de Educación Financiera	1,433	997	2,500	*Se recibieron 24,648 visitas a páginas únicas en mi guía financiera.	5,000
OBJETIVO #3	2017	2018	2019	2020	2021
Implementar el plan de acción de género en asociación con el programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) - Ministerio de trabajo	N/A	N/A	Iniciar Ejecución	Se implementaron medidas Covid para colaboradores con enfoque de género.	Terminar de implementar Plan de Acción
OBJETIVO #4	2017	2018	2019	2020	2021
Ejecutar hasta \$ 3,1 MM en préstamos para el desarrollo de calentadores de agua de energía solar	N/A	N/A	Iniciar Ejecución	No se ejecutó	Ejecución

* Cifras de años anteriores corresponden a charlas presenciales

En el objetivo de Cerrar brechas de género y aportar al bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras, reportamos que, aunque las iniciativas específicas del Plan de Acción del Sello de Género no avanzaron, todas las iniciativas planteadas en la sección Nuestra Gente de este Informe, apuntan a aportar al bienestar de nuestros colaboradores durante la pandemia y todas tienen un enfoque de género.

En el objetivo de reforzar la estructura y misión de la Fundación Sus Buenos Vecinos, podemos reportar que el desarrollo su plan estratégico tuvo cambios, lo cual se detalla en la sección Compromiso con la Comunidad. En resumen, aunque nos habíamos comprometido a invertir \$2.8 millones en educación en 2020, tuvimos que priorizar en alimentación y salud, las necesidades más apremiantes debido a la pandemia y su impacto económico en las personas más vulnerables.

El objetivo de educar sobre finanzas personales y el uso de productos bancarios, también se trabajó pero de forma diferente. Aunque no pudimos ir a escuelas o empresas a dar capacitaciones sobre el manejo de finanzas personales, y no pudimos cumplir con el objetivo de capacitar a 5 mil personas, sí podemos reportar que hicimos 263 webinars a los que asistieron 4,527 quienes aprendieron sobre el uso de servicios bancarios digitales, emprendimiento y otros. Esto era necesario para ayudar a los clientes a no tener que ir a las sucursales y exponerse al virus, aprendiendo a usar nuestros servicios digitales. Aunque sí se dieron algunas

charlas de educación financiera de forma virtual fueron esporádicas porque el año escolar fue irregular y el trabajo en las empresas también.

El sitio Mi Guía Financiera sigue siendo una referencia para publicar información valiosa sobre las finanzas personales y durante el 2020 recibió 24,608 visitas únicas a páginas.

En cuanto a hacer negocios buscando criterios ambientales y el consumo responsable, este 2020 reportamos una transacción con el IFC para préstamos verdes, la implementación de un sistema de recolección de agua, entre otros que detallamos en la sección de Medioambiente. El proyecto de financiamiento de calentadores de agua ha sufrido retrasos por la pandemia, pero continuamos participando y esperamos que se reactive en el 2021.

Nuestro objetivo final, comunicar de forma más efectiva nuestra gestión, sí se cumplió, ya que en 2020 nos enfocamos en visibilizar las problemáticas sociales que han empeorado por la pandemia y el trabajo de la Fundación Sus Buenos Vecinos para atenderlas. La campaña Duplica la Esperanza, junto al Banco de Alimentos Panamá y la Cámara Panameña de Desarrollo Social, nos posicionó como referente en el tema de atención a la alimentación, lo cual se mostró en un Estudio de Reputación que realizamos a través de una empresa externa entre octubre y noviembre del 2020. En este estudio, el trabajo de la Fundación Sus Buenos Vecinos fue la iniciativa más recordada entre los encuestados.

Aprende a realizar tus pagos de **servicios y recargas** en el app

Ofrecimos **263 WEBINARS** con la participación de **más de 4,527 personas**”.



En este documento detallamos en cada eje de acción lo que estamos haciendo para avanzar en estos cinco temas prioritarios, que además apuntan a estos Objetivos de Desarrollo Sostenible:

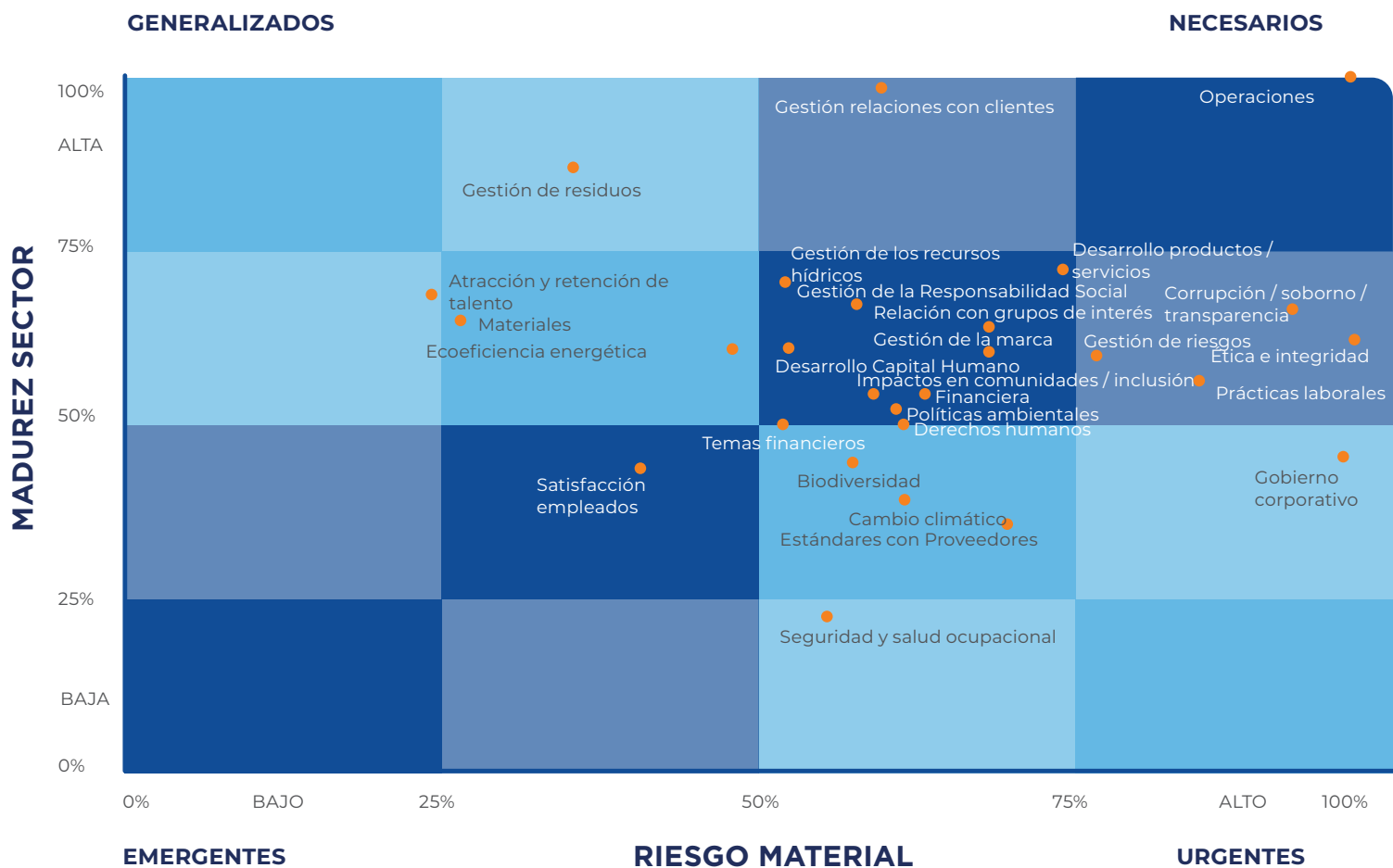
FIN DE LA POBREZA Y HAMBRE CERO – a través de múltiples programas que apoya la Fundación Sus Buenos Vecinos, el brazo ejecutor de los aportes sociales de Banco General. En 2020 atendimos directamente el programa Alimenta una Vida, para alimentar a un promedio mensual de 29,358 personas.

EDUCACIÓN DE CALIDAD – a través de programas de la Fundación y esfuerzos internos y externos de Banco General. En el 2020 nos enfocamos en proveer equipos para que estudiantes en condiciones de vulnerabilidad pudieran seguir su educación a distancia y continuamos con nuestro programa de becas.

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 Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL), universidades, el Estado y nuestros colaboradores.

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



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



En nuestro Manual de Gobierno Corporativo, disponible en www.bgeneral.com, se detalla todo lo relacionado a nuestra gestión en este tema. Este es un documento vivo que está en constante modificación dependiendo de cualquier cambio que se dé en la organización. La última versión fue publicada en noviembre de 2019.

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.

“

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 un sistema de gestión integral de riesgos que se basa en un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de la gestión integral de riesgos; sustentada en la documentación apropiada de la mismas y registros generados en el proceso; personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir los roles de responsabilidad; recursos necesarios para llevar a cabo la labor; y herramientas y tecnologías de información acorde con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes. **El banco cuenta con un Manual de Gestión Integral de Riesgos que detalla todos estos procedimientos y la estructura de la Vicepresidencia de Riesgo** se encuentra disponible en www.bgeneral.com, sección de Responsabilidad Social.

Los principios establecidos para la gestión integral de riesgo del grupo bancario en lo que respecta a riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo se encuentran disponibles en la Nota 30 de los Estados Financieros Consolidados 2018 de Banco General, S.A., publicados en nuestro sitio www.bgeneral.com, en la sección de Información

Corporativa. Los principios establecidos para la gestión del riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva se encuentran detallados en la sección anterior (Gestión de Cumplimiento y Seguridad) de este mismo Informe. De igual manera los principios establecidos para la gestión del riesgo ambiental y social se encuentran en este Informe, sección Medio Ambiente.

CONTINUIDAD DE NEGOCIOS



“

El 2020 fue un año donde el Plan de Manejo de Crisis y los Planes de Continuidad de Negocios se activaron no solo para una prueba o simulacro sino como estrategia para hacer frente a una nueva normalidad”.

Implementamos las medidas de bioseguridad para proteger a nuestros colaboradores y clientes, se habilitaron nuestros sitios alternos y particulares, lugares donde se trasladaron algunos procesos críticos para garantizar la seguridad de los colaboradores y así continuar la operativa del día a día. Posteriormente, adaptamos el teletrabajo en muchas áreas del Banco para enfrentar la adversidad sin dejar de operar ni un solo día, manteniendo la eficiencia, dedicación, tenacidad y compromiso que caracteriza a Banco General y sus subsidiarias.



RUBROS	CIFRAS
DIVISIONES CON PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	31
NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	121
% DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	94%
NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y PROBADOS	121
% DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y PROBADOS	100%
NÚMERO DE CAPACITACIONES PRESENCIALES EN PLANES DE CONTINGENCIA	1*
COLABORADORES CAPACITADOS EN PLANES DE CONTINGENCIA	12*
COLABORADORES CAPACITADOS POR E-LEARNING	4,308*

*Parte de estas cifras están reportadas en la Sección Nuestra Gente.

NUESTRA GENTE

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



En el año 2020, la pandemia de Covid-19 cambió muchos planes, pero nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores se mantuvo intacto. **La prioridad para Banco General fue proteger a sus colaboradores, salvaguardar su salud y apoyarlos en momentos de incertidumbre, garantizando un ambiente de trabajo seguro.**

ATENCIÓN A LA PANDEMIA DE COVID-19



En marzo de 2020, Banco General asumió el compromiso de adherirse a todas las disposiciones del Gobierno Nacional durante la pandemia, para lo cual instala formalmente el Comité Operativo Covid-19, integrado por representantes de las principales áreas de la organización, para hacerle frente a los retos y decisiones sobre nuestra Gente, los Procesos, el Negocio, los Clientes y las Comunicaciones, ajustando responsablemente el Plan de Continuidad y Sostenibilidad del Banco.

Las múltiples iniciativas gestionadas e implementadas para la sostenibilidad y retorno a la normalidad se vincularon en cinco pilares:

01. Gestión Regulatoria

02. Prevención y Protección

03. Distanciamiento

04. Medidas de Higiene

05. Cultura y Comunicación



1 GESTIÓN REGULATORIA

Por disposición gubernamental del decreto ejecutivo 76 del 16 de marzo de 2020, **se ordenó la disminución de la densidad de personas trabajando en sitio**, aprobando como instrumentos para el cumplimiento la suspensión de contratos, el uso de vacaciones adelantadas, la disminución de jornadas laborales y la disminución de salarios si fuese necesario.

Banco General para dar cumplimiento al decreto, aprobó como única medida, el uso de vacaciones adelantadas, con el fin de salvaguardar el ingreso mensual de los colaboradores y sus familias al 100%. Al cierre de 2020, 3,170 colaboradores se beneficiaron con esta iniciativa, y ningún colaborador fue afectado con suspensión de contratos.

La permanencia en trabajo presencial de personas mayores de 60 años fue restringida por ser población en riesgo por Covid-19. Para sostener este mandato, el Banco diseñó un programa especial de retiro voluntario que nos permitió otorgarle seguridad a esta población, y a la vez honrar la extraordinaria trayectoria de este grupo de colaboradores en transición a la culminación de su vida activa laboral, 97 grandes estrellas del Banco optaron por este programa y ahora disfrutan de su merecida jubilación.

Se ofreció a los colaboradores que tuvieran sus ingresos familiares afectados, aplicar al alivio financiero de igual forma que los clientes, con el objetivo de aliviar la carga financiera y en pro de aplicar medidas para contrarrestar los efectos del Covid-19. Como resultado, 208 colaboradores aplicaron a esta iniciativa.



Ningún colaborador fue afectado con suspensión de contratos”.



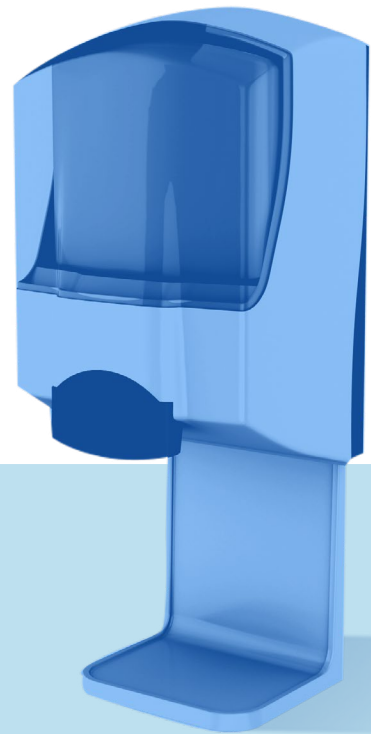
En el mes de abril, nuestro Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General dirigió una carta de compromiso a todos los colaboradores garantizándoles estabilidad en sus puestos de trabajo durante todo el 2020. En la nota aseguró que no habría recortes o reducción laboral por la crisis, una medida que representó equilibrio emocional a la familia Banco General.

Para organizar el retorno a la normalidad, se formalizó la estructura del Comité Especial de Higiene y Salud para la Prevención y Atención del Covid-19, focalizando su rol en la definición e implementación de protocolos y medidas de bioseguridad, para resguardar la salud de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y visitantes, con un reporte directo al Comité Operativo Covid-19.

A finales de los meses de mayo y junio se logró la inscripción y aprobación del Protocolo para la Prevención y Control del Covid-19 con alcance corporativo, compendio de medidas y disposiciones aprobadas por el Banco para el retorno a la normalidad.

Con el apoyo del asesor de Salud Ocupacional del Banco, se iniciaron rondas de docencia sobre la aplicación del protocolo, las medidas de bioseguridad, la atención de los inspectores de salud y los riesgos de no cumplimiento de las medidas aprobadas.

Entre los meses de junio a diciembre de 2020 se atendieron 10 diligencias de inspección de las autoridades regulatorias dirigidas a validar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad. Todas las visitas se completaron satisfactoriamente.



2 PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Múltiples medidas de prevención y protección fueron implementadas y complementadas con la docencia sobre la forma correcta de practicarlas.

Para la protección de sus colaboradores, el Banco gestionó la compra directa de mascarillas desechables y mascarillas reutilizables con especificaciones que garantizaron la protección contra el virus, al igual que caretas y otros equipos de protección personal que fueron distribuidas al personal. Estas compras se cumplieron en el 2020 con una inversión aproximada de \$75,000.

Se adquirieron y habilitaron más de 190 termómetros, con una inversión de \$87,000, para las entradas de oficinas o edificios del Banco y subsidiarias. El control de temperatura de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes, y el uso de estos termómetros se acompañó con charlas de docencia a los responsables de reportar las incidencias en cada área.

Se implementa el Programa Estrellas al Volante, ofreciendo a los colaboradores que utilizan transporte público la opción de trasladarse con compañeros de trabajo que cuentan con vehículo propio, reduciendo el riesgo de contagiarse. Los colaboradores con vehículo que trasladan a colaboradores, reciben una tarjeta de combustible recargada mensualmente, como compensación por la prestación del servicio. Al 31 de diciembre, 544 colaboradores han participado del programa con una inversión que asciende los \$124,000.

“
544
colaboradores
han participado
del programa”.



En el mes de junio, con apoyo de un equipo de médicos asesores, **se implementó el Protocolo de Trazabilidad y Monitoreo en salud para el Covid-19**, medida preventiva para el control de la propagación del virus en el Banco. Como parte de esta iniciativa, un equipo de colaboradores del Banco se capacitó para atender los reportes de síntomas y/o de personas en riesgo por contacto con un positivo por Covid-19. Al 31 de diciembre, el equipo de trazabilidad y monitoreo en salud atendió y gestionó más de 3,000 reportes de colaboradores, ofreciéndoles orientación sobre medidas de prevención, trazabilidad y cuidados ante el Covid-19.

El Protocolo de Trazabilidad y Monitoreo en salud para Covid-19, entre sus directrices internas definió con carácter de obligatoriedad **periodos de cuarentena preventiva por un tiempo mínimo de 8 días** hasta la disminución del riesgo por el virus. Las cuarentenas preventivas decretadas fueron asumidas por el Banco como ausencias remuneradas, sin afectar los ingresos de los colaboradores. Al 31 de diciembre se otorgaron más de 2,400 cuarentenas preventivas.

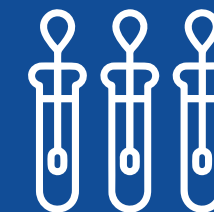
La implementación del Protocolo de Trazabilidad y Monitoreo en salud se acompañó de **16 conversatorios de docencia titulados “Cuidando a nuestro equipo”**, dirigidos por la Vicepresidenta Ejecutiva de Capital Humano y líder del Comité Operativo Covid-19, quien se reunió con 600 colaboradores de mandos medios, gerenciales y ejecutivos de la organización.

Para fortalecer las acciones de monitoreo por Covid-19, a partir del 1 de octubre **se habilitó un laboratorio exclusivo para pruebas Covid-19** en el Centro Operativo de Banco General. Según protocolo se realizan pruebas por monitoreo preventivo a colaboradores que retornan a laborar en modalidad presencial, pruebas a personas que reportan síntomas o personas que son contactos de un sospechoso o positivo por Covid-19.

Al 31 de diciembre, se realizaron un total de 5,461 pruebas diagnósticas (PCR o antígeno) y 3,321 pruebas serológicas, con una inversión cercana a los \$350,000.

“

Al 31 de diciembre
se otorgaron más de
2,400
cuarentenas
preventivas”.



“

5,461
pruebas PCR y
3,321
pruebas serológicas”.



3 ATENCIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO

Cuidando la salud emocional de los colaboradores durante este tiempo retador, el Banco desarrolló tres importantes iniciativas:

Pausa activa, talleres realizados en modalidad virtual con diferentes ejercicios y actividades físicas dirigidos con el objetivo de brindarle a los colaboradores herramientas para sobrellevar la carga laboral diaria, ofrecidos a través de la Universidad Corporativa Banco General.

Línea de atención y apoyo psicológico, un servicio de apoyo gratuito y confidencial de terapias breves orientadas al logro del bienestar emocional. Este beneficio se ofrece para colaboradores y familiares, a través de los servicios de la Clínica Tierra Firme. Al 31 de diciembre, 46 colaboradores y 5 familiares utilizaron este servicio.

Atención especial para sanar heridas por duelo, es un servicio dirigido para superar la pérdida de familiares. El beneficio puede ser individual o para grupos familiares, dirigido por la Fundación Piero Rafael De La Hoz. Al 31 de diciembre se ofrecieron 3 atenciones individuales y 4 atenciones grupales.



4 DISTANCIAMIENTO

Mantener nuestras operaciones y servir a nuestros clientes de forma segura siguió siendo parte de nuestro compromiso, al igual que el cuidado de nuestros colaboradores. Para esto se implementaron una variedad de iniciativas de distanciamiento.

En marzo se ejecutó un plan acelerado para activar estaciones de trabajo remoto garantizando seguridad para continuar con el servicio a los clientes. Se logró la instalación de

estaciones de trabajo remoto, con una inversión aproximada de \$206,000 destinada a la compra de laptops, teléfonos celulares y otros equipos de trabajo. Para facilitar la instalación de las oficinas de trabajo en casa, el Banco destinó parte de su inventario de sillas, monitores y otros artículos para la venta con un precio preferencial y cuyas ganancias se destinaron a las actividades de nuestro programa de voluntariado corporativo, Vecinos en Acción.

“**\$206,000 en inversión destinada a la compra de laptops, teléfonos celulares y otros equipos de trabajo**”.

El continuar operando durante la pandemia y el retorno a la normalidad, requirió la **revisión y adecuación de los procesos críticos de la operación protegiendo los niveles de exposición al riesgo**; cada puesto de la organización se clasificó de acuerdo a su nivel de criticidad y la modalidad de trabajo que podía desempeñar, un trabajo que combinó esfuerzos de los equipos de Procesos, Riesgo Operativo y Capital Humano.



A nivel de infraestructura se adecuaron los espacios físicos con separadores de acrílicos, se reorganizaron los puestos de trabajo según la capacidad de estaciones de trabajo que podían trabajar simultáneamente manteniendo el distanciamiento, iniciativa dirigida por los equipos de Arquitectura e Ingeniería, Tecnología y Administración.

El trabajo de señalización de las medidas de bioseguridad se realizó dentro del Banco y en las áreas de atención a clientes, asegurando un mensaje homogéneo en todas las instalaciones del Banco.



La inversión en adecuación de la infraestructura ascendió a \$123,000.

Respetando las medidas de densidad aprobadas para trabajar en sitio, se formalizaron dos nuevas modalidades de trabajo: **el trabajo remoto y el trabajo mixto**. Mensualmente los equipos gerenciales del Banco y de Capital Humano, aprobaban el grupo de colaboradores que trabajarían en cada una de estas modalidades de trabajo.

En el mes de octubre, Banco General formaliza la aplicación de la Ley 126 del 18 de febrero de 2020 que regula el teletrabajo, a través de una adenda al contrato de trabajo vigente. A todos los colaboradores que se encuentran en teletrabajo, se les acredita mensualmente un subsidio para gastos de electricidad e internet. Al cierre de 2020, se aplicó el subsidio a 2,165 colaboradores por la suma de \$95,640.

5 MEDIDAS DE HIGIENE

Se implementó un estricto **Protocolo de Limpieza y Desinfección** con instrucciones específicas sobre frecuencia, insumos y elementos de protección para resguardar la salud de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes.

Adicional a las limpiezas profundas, **se incluyó en la programación desinfecciones periódicas para cada uno de los edificios, instalaciones, sucursales y autos de la flota**, adicional a desinfecciones por demanda ante alertas de contagios por Covid-19. El equipo de Administración encargados de la inspección y seguimiento de cumplimiento de este protocolo, realizó 1100 visitas a edificios y sucursales.

La inversión total en limpiezas especiales y desinfecciones fue por arriba de los \$114,000 en el 2020.

Asegurar una dotación permanente de geles, servilletas y demás artículos de limpieza en todas las áreas de tránsito, cafeterías, salones de reuniones, entradas a edificios, instalaciones y sucursales, es otra iniciativa estricta del Banco, generando un gasto durante del 2020 mayor a los \$270,000.



6 CULTURA Y COMUNICACIONES

El auto cuidado y la prevención dentro y fuera del Banco se convirtieron en un hito de nuestra cultura, formalizado a través de la campaña permanente **“Sigue cuidándote”**, campaña inclusiva para colaboradores, clientes, proveedores y visitantes.

La difusión de esta campaña fue realizada en los medios internos de comunicación y las redes oficiales del Banco.

El modelo de comunicaciones del Banco fue ajustado durante los primeros meses de la pandemia, adecuándose a los requerimientos del Protocolo de Prevención y Atención del Covid-19, logrando comunicar a los colaboradores que se encontraban en vacaciones. **Se resaltan las siguientes iniciativas:**



Creación de buzón **prevencion@bgeneral.com** para consultas de colaboradores relacionadas a Covid-19.



Comunicados sobre la situación del Covid en el Banco enviados a través del correo empresarial y publicados en el sitio privado de Banca en Línea. En el 2020 se enviaron 138 comunicados con información valiosa para el colaborador.



Sección en el portal interno Mi Red Estrella exclusivo para Covid -19; este espacio facilita la consulta flexible del colaborador a la información contenida y desarrollada para este propósito, incluye videos formativos, los protocolos e información sobre programas dirigidos al colaborador.



App para colaboradores MiBG – medio para mantenernos más conectados con nuestros colaboradores.



Cumpliendo con la normativa de transparencia en la información **se definieron tableros informativos de la situación del Covid-19 en el Banco**, al igual que se comparten las cifras en el sitio público www.bgeneral.com

RESUMEN DE GASTOS A DICIEMBRE DE 2020 PARA COVID-19



DESCRIPCION DEL GASTO	MONTO TOTAL
GESTIÓN REGULATORIA	\$120,409.00
Asesoría Salud Ocupacional	\$1,214.00
Gastos administrativos	\$119,195.00
PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	\$540,440.00
Apoyo emocional y manejo del estrés	\$10,350.00
Asesoría en Salud	\$13,795.00
Equipos protección personal	\$330.00
Implementación Laboratorio Covid-19	\$4,543.00
Mascarillas	\$75,399.00
Pruebas Covid-19	\$318,278.00
Termómetros	\$87,745.00
DISTANCIAMIENTO	\$330,663.00
Implementación trabajo remoto	\$206,743.00
Instalación de acrílicos y separadores	\$81,409.00
Reorganización de puestos	\$35,038.00
Señalizaciones y rótulos	\$ 7,473.00
MEDIDAS DE HIGIENE	\$386,363.00
Artículos de higiene personal	\$271,823.00
Limpiezas /sanitizaciones	\$114,540.00
GASTO TOTAL	\$1,377,875.00

INDICADORES QUE REFUERZAN NUESTRO COMPROMISO



Nuestros colaboradores han forjado lo que es Banco General hoy, y así mismo, todos y cada uno de ellos serán clave en ese esfuerzo solidario de apoyo a nuestros clientes y a nuestro país para salir delante de esta difícil crisis.

COMPOSICIÓN DE LA FUERZA LABORAL

INDICADOR		2018	2019	2020
TOTAL DE COLABORADORES		4,713	4,741	4,554
Mujeres		68%	68%	68%
Hombres		32%	32%	32%
COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO	Permanente	4,685	4,714	4,554
	Temporal	28	27	0
	PANAMÁ	4,519	4,548	4,387
	Mujeres	68%	68%	68%
	Hombres	32%	32%	32%
	COSTA RICA	166	163	144
	Mujeres	64%	65%	65%
	Hombres	36%	35%	35%
	REGIÓN (México, Guatemala, El Salvador, Colombia y Perú)	28	25	23
	Mujeres	50%	48%	52%
COLABORADORES POR REGIÓN	Hombres	50%	52%	48%
	EJECUTIVOS	106	107	105
	Mujeres	50%	50%	50%
	Hombres	50%	50%	50%
	GERENCIALES	366	363	350
	Mujeres	73%	73%	73%
	Hombres	27%	27%	27%
	MANDOS MEDIOS	923	956	928
	Mujeres	64%	63%	63%
	Hombres	36%	37%	37%
COLABORADORES POR CARGO*	ESPECIALISTAS	651	687	676
	Mujeres	71%	69%	69%
	Hombres	29%	31%	31%
	ADMINISTRATIVOS	2667	2628	2495
	Mujeres	68%	69%	69%
	Hombres	32%	31%	31%

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

INDICADORES DE CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN



En cuanto a las contrataciones para el 2020, una vez iniciada la pandemia se priorizó a candidatos externos cuyos perfiles sean altamente técnicos o especializados.

INDICADOR		2018	2019	2020	Personal indefinido de Banco General, S. A. y subsidiarias en Panamá, Costa Rica y Región. Se consideran todas aquellas personas contratadas en el año.
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES*		467*	347*	80*	
POR GÉNERO	Mujeres	55%	60%	51%	
	Hombres	45%	40%	49%	
POR EDAD**	18-35 años	424	319	66	
	36 o más	43	28	14	
POR REGIÓN	Panamá	440	311	72	**El total de contrataciones por edad, para el informe de RSE 2020 se están considerando dos agrupaciones de rango de edad, esto se debe para mantener la consistencia de los indicadores demográficos.
	Costa Rica	22	36	8	
	Región	5	0	0	

El resultado del índice de rotación para el 2020, marca la estrategia establecida por la organización de garantizar a nuestros colaboradores que durante el año no se eliminaría ningún puesto de trabajo producto de la crisis del Covid-19.

INDICADOR		2018	2019	2020
ÍNDICE DE ROTACIÓN*		7.86%	6.76%	5.20%
POR GÉNERO	Mujeres	6.94%	6.05%	4.77%
	Hombres	9.81%	8.26%	6.13%
POR EDAD	18-35 años	11.74%	9.39%	4.20%
	36 o más	4.01%	4.32%	6.07%
POR REGIÓN	Panamá	7.55%	6.11%	4.77%
	Costa Rica	15.88%	23.80%	17.23%
	Región	8.45%	13.14%	9.96%

*Porcentaje de rotación para cada rubro es con respecto al total de colaboradores activos en ese rubro (género, edad y región).



INDICADORES DE REMUNERACIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO



Debido a la crisis presentada por Covid-19 nuestro compromiso ha sido asegurar el pago oportuno a nuestros colaboradores.

INDICADOR		2018	2019	2020
RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO EN PANAMÁ*	Salario mínimo pagado en Banco General y Subsidiarias	\$ 635	\$ 635	\$ 655
	Salario mínimo pagado en Panamá**	\$ 632	\$ 632	\$ 652
% PAGADO POR ENCIMA DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL		0.5%	0.5%	0.5%
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – Cargos ejecutivos y gerencial	\$ 7,055	\$ 7,320	\$ 7,232
	Salario mensual promedio femenino – Cargos ejecutivo y gerencial	\$ 5,285	\$ 5,399	\$ 5,362
VARIACIÓN MENSUAL		33.49%	35.56%	34.88%
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – Cargos mando medio y especialista	\$ 2,097	\$ 2,154	\$ 2,117
	Salario mensual promedio femenino – Cargos mandos medio y especialista	\$ 1,951	\$ 2,015	\$ 1,979
VARIACIÓN MENSUAL		7.43%	6.90%	6.98%
RELACIÓN DE SALARIO PROMEDIO ENTRE GÉNEROS	Salario mensual promedio masculino – cargos administrativos	\$ 974	\$ 995	\$ 993
	Salario mensual promedio femenino – cargos administrativos	\$ 928	\$ 949	\$ 943
VARIACIÓN MENSUAL		4.94%	4.86%	5.28%

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 46h.

FORMACIÓN Y DESARROLLO



El 2020 ciertamente fue un año sin precedentes, desafiante, caracterizado por la complejidad y la incertidumbre. De igual forma la resiliencia, la evolución constante e innovación en todos los aspectos de la organización, marcaron la diferencia y potenciaron los procesos de enseñanza y aprendizaje implementados a través de la Universidad Corporativa Banco General (UCBG).

El gran reto fue navegar en la complejidad de la pandemia y poder continuar ofreciendo una Oferta Académica robusta, integral y adaptada que nos permitiera seguir potenciando el

crecimiento profesional y personal de nuestro recurso máspreciado, el talento humano de nuestra organización.

Durante el año 2020, nuestros programas presenciales fueron 100% transformados y adaptados para ser implementados en línea, haciendo énfasis en temas alineados con el reskilling y upskilling demandado por los rápidos cambios, las necesidades de nuestros clientes y por supuesto el apoyo emocional y cuidado de la salud mental del capital intelectual de Banco General.

INDICADOR		2018	2019	2020
TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS		5,155	5,071	4,740
TOTAL DE HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN		216,055	198,882	97,665
TOTAL DE HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR		42	39	20
PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR	Cargos ejecutivos y gerenciales	43	38	36
	Cargos mandos medios	40	35	29
	Cargos especialistas y administrativos	42	40	15
	Masculino	44	39	23
	Femenino	40	39	19
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN INTERNA		\$ 793,879.80	\$716,074.33	\$392,799.95
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN EXTERNA		\$ 727,842.59	\$655,556.83	\$210,228.24
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN		\$1,521,722.39	\$1,371,631.16	\$603,028.19

*El total de horas mostrados corresponden a números redondos, para mayor claridad de la data.



Uno de los objetivos de la UCBG como centro de desarrollo, es estar a la vanguardia de las necesidades de nuestros colaboradores y de la organización”, como resultado de esto un total de 1,173 participaciones corresponden a acciones de reentrenamiento dirigidas a las áreas de Atención a Clientes, mientras que 2,247 participaciones se contabilizan como parte de entrenamientos específicos en temas de moratoria y medidas de alivio financiero.

La UCBG continuó fortaleciendo el enfoque integral por medio de programas como los diplomados de liderazgo y negociación, cursos varios de liderazgo empático, gestión emocional ante el cambio, así como temáticas de servicio al cliente a través de la pantalla y técnicas de ventas y negociación en la nueva realidad. Todos ofrecidos de manera virtual a través de modalidades como: seminarios, webinars, clases en vivo y cursos virtuales, dando apertura a que colaboradores en sitio y en trabajo remoto tuvieran a su alcance la oportunidad de beneficiarse de diversas experiencias de aprendizaje.

Una cultura de aprendizaje continuo tiene claros y concretos beneficios de negocio, sin embargo, para Banco General la oportunidad de ofrecer espacios de aprendizaje y crecimiento se convierte en la mejor inversión y estrategia de negocio a largo plazo.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



En el 2020, nuestro modelo de evaluación de desempeño se adecuó para establecer un espacio de retroalimentación a nuestro personal, fortalecer el equipo de trabajo y entender las necesidades de cada colaborador en un entorno crítico que nos presenta grandes desafíos.

Se le dio el nombre de Conversación de Desempeño y buscó transmitir un mensaje que reafirma nuestra cultura de confianza con honestidad, integridad y compromiso. Se establecieron conductas para cada una de las competencias observadas: adaptación al cambio, ética organizacional y compromiso, comunicación y negociación, ejecución del trabajo, gestión del equipo y recursos, toma de decisiones y, empoderamiento y delegación.

Este proceso inició en el 2021 y su resultado se reportará en el Informe de Responsabilidad Social del próximo año.



BENEFICIO DE VALE DE ALIMENTACIÓN



En el 2020, continuamos con el Beneficio de Vale de Alimentación, beneficio otorgado al personal indefinido en cargos administrativos y especialistas, que laboran en Panamá. Este beneficio tiene como propósito cubrir un porcentaje del gasto mensual de la canasta básica familiar y consiste en la entrega de vales por un total de \$100.00 mensuales canjeables por alimentos, medicamentos y útiles escolares en diversos establecimientos del país.

VALE DE ALIMENTACIÓN	2018	2019	2020
Promedio mensual de colaboradores beneficiados	3,180	3,176	3,109
Inversión anual	\$ 3,983,083	\$ 3,978,687	\$ 3,894,233

** En el 2020, siete colaboradores de Profuturo bajo contrato parcial recibieron subsidio alimenticio de \$50.

RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

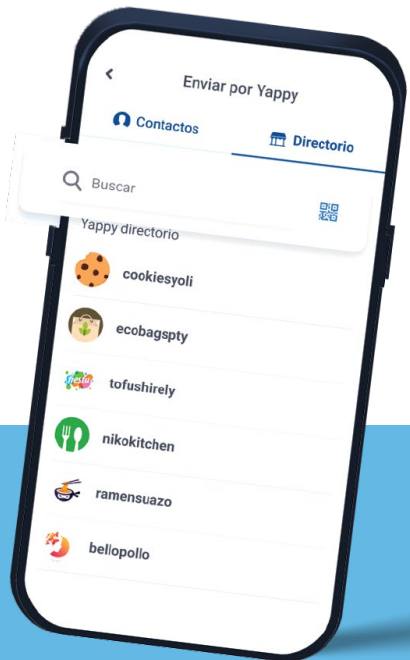
102-43, 102-44



El año 2020 estuvo lleno de retos, pero nunca dejamos de operar y servir a nuestros más de un millón de clientes. Al declararse el estado de emergencia nacional en Panamá el 24 de marzo a causa de la pandemia del Covid-19, continuamos operando el Banco con 29 ubicaciones a nivel nacional, y aproximadamente 40% del personal trabajando en sitio o de forma remota. Durante estos primeros meses instalamos estrictos protocolos de bioseguridad en las sucursales, adaptamos las oficinas y protegimos a los clientes.

Adicionalmente, desde marzo hemos estado muy cerca de nuestros clientes de consumo y empresariales que han sido afectados en sus ingresos personales y negocios, y en el marco de varios acuerdos emitidos por las autoridades, nos hemos comunicado con cada uno de ellos para buscar soluciones personalizadas.

Es importante mencionar que también, además de todos los canales y servicios digitales que ya ofrecíamos, durante el 2020 lanzamos varios nuevos servicios para motivar a los clientes a auto servirse sin tener que salir de casa.



Lanzamos Yappy para emprendedores y comercios, permitiendo a más de 500 mil clientes pagar a través de Yappy y por primera ofrecimos la posibilidad de pagar la cuota obrero patronal de la Caja del Seguro Social por Banca en Línea; instalamos cuatro cajeros automáticos multifuncionales que reciben efectivo; entre otros.

También ofrecimos 263 webinars con la participación de 4,527 personas en los cuales enseñamos a los clientes a utilizar Banca en Línea, el app, pagar sus servicios públicos y privados, etc.

CALIDAD DE SERVICIO

Durante el primer trimestre 2020 se realizaron 3 estudios integrales que nos permitieron conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Estos estudios fueron realizados por proveedores externos especializados.

INDICADOR	2018	2019	2020
Experiencia general en Banco General	4.6	4.6	4.7

*Indicador de Experiencia General de la encuesta realizada por IPSOS a del 1 de enero al 31 de marzo de 2020. El rango del cálculo es de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente.

MANEJO DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

El área de Servicio al Cliente enfocó sus esfuerzos trabajando de la mano con el área de Negocios para estructurar los casos requeridos por los canales de atención para darle apoyo a nuestros clientes en cuanto al alivio financiero de sus obligaciones.

Se crearon 12 nuevos tipos de solicitudes para atender las diferentes necesidades de nuestros clientes en cuanto a prórroga de pagos, extensiones de plazos de vencimientos, ajustes de letras, reactivación de pagos, pagos de letras postergadas, entre otras opciones para aliviar la situación social y económica y así mantener una relación de crédito viable y sostenible con nuestros clientes. De estos tipos de solicitudes, se recibieron 74,317 de los cuales el 72% corresponde a postergación de obligaciones y el 28% restante a otros alivios financieros.

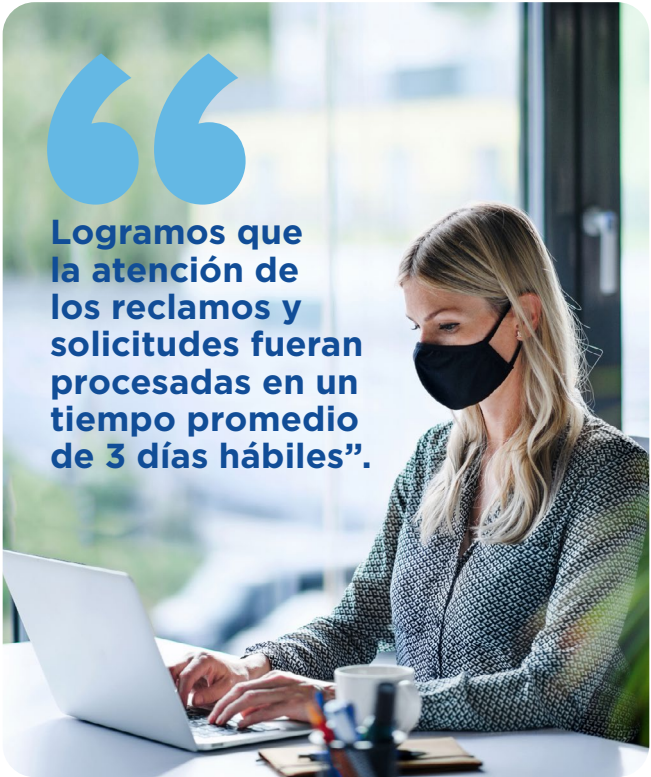
En 2020 recibimos 419,434 casos categorizados como solicitudes y reclamos, lo que representa un aumento de 7% con respecto al año anterior. El 18% de estos casos se concentran en las solicitudes de los clientes para prórroga y alivio de sus obligaciones financieras.

A pesar de mantener una reducción de la fuerza laboral de aproximadamente 50% logramos que la atención de los reclamos y solicitudes fueran procesadas en un tiempo promedio de 3 días hábiles, además el 91% de los casos fueron solucionados dentro de los acuerdos de Servicio pactados con el cliente.

CASOS ELEVADOS A ENTIDADES REGULADORAS

Del total de los reclamos y solicitudes de clientes recibidos en 2020, se interpusieron 22 quejas en la Superintendencia de Bancos y 17 quejas en la ACODECO.

Se pagó una multa a la Superintendencia de Bancos por \$7,500.00 correspondiente a una denuncia administrativa elevada en 2017 y una multa a ACODECO por \$2,000.00 correspondiente a una queja de 2015.



“**Logramos que la atención de los reclamos y solicitudes fueran procesadas en un tiempo promedio de 3 días hábiles”.**

PRÁCTICAS JUSTAS

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



Somos responsables con todos los aquellos grupos de interés externos a la empresa.

En el 2020 continuamos impulsando nuestra política **“Conozca a su proveedor”**. Con el propósito de agilizar el proceso de creación de los proveedores durante la pandemia, se cambió la manera de presentar los documentos, de forma física a digital.

Se reforzó la importancia de la política y el cumplimiento de la debida diligencia de los proveedores frente a la necesidad del Banco de realizar compras de urgencia para hacer frente a temas relacionados con la pandemia.

En el 2020 se crearon 110 nuevos proveedores que pasaron por este proceso.

Desde el año 2015, que empezó a implementarse la política, hasta finales del año 2020, hemos logrado obtener la documentación de un total de 2,447 proveedores.



INDICADOR	2019	2020
CANTIDAD DE PROVEEDORES	1,586	1,266
PERIODO PROMEDIO DE PAGO LUEGO DE PROCESADA LA FACTURA	15 días	15 días
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES LOCALES	\$181,954,923.95	\$184,774,581
TOTAL DESEMBOLSADO A PROVEEDORES EXTRANJEROS	\$16,503,810.84	\$12,220,701
TOTAL DESEMBOLSADO EN PAGO A PROVEEDORES	\$198,458,734.79	\$196,995,282



MEDIO AMBIENTE

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



La pandemia y los fenómenos climáticos que vivimos durante 2020 nos confirman una vez más que debemos encontrar la sostenibilidad ambiental y el balance con la naturaleza para que el ser humano viva con bienestar y paz. Como empresa responsable, continuamos trabajando para reducir nuestra huella ambiental y ser parte de la solución ante la amenaza del cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación ambiental.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL



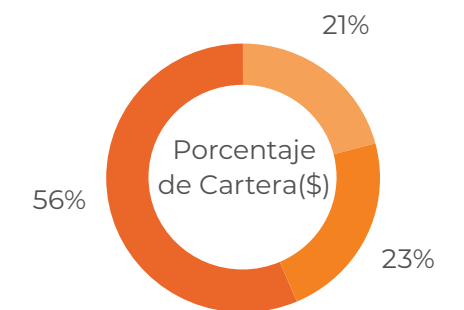
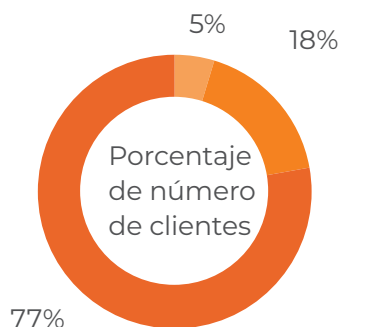
Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental consiste en un análisis de los riesgos ambientales y sociales dentro de nuestro proceso de crédito. Es decir que al momento de analizar el otorgamiento de un crédito, no solo se analiza el estado financiero de la empresa, sino que también se evalúa el desempeño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



Tanque flexible de 21,000 galones de capacidad. Ubicación: Esquina Noreste de Estacionamientos.

PERFIL DE RIESGO AMBIENTAL

CATEGORÍA	CANTIDAD	MONTO (US\$MM)
A	326	\$ 1,893
B	1109	\$ 2,105
C	4856	\$ 5,106
Total	6291	\$ 9,104



CASOS EVALUADOS SGAS (Ene. 2020 - Dic. 2020)

SECTORES	MONTO APROBADO (MILES USD)	PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PRÉSTAMOS PARA EL PERÍODO	NÚMERO DE PRÉSTAMOS APROBADOS PARA EL PERÍODO	PROMEDIO DE LOS MONTOS PARA ESTE PERÍODO (MILES USD)	TIPOS DE SERVICIO O SUB-SECTORES
CONSTRUCCIÓN	(Panamá) 274,511	12.3%	20	13,726	Desarrollo de proyectos residenciales y comerciales, contratistas.
	(Región) 0	0	0	0	
INDUSTRIA	(Panamá) 200,576	9.0%	34	5,899	Elaboración de productos alimenticios, industria papelera, fabricación de cemento. Refinerías, fabricación de productos de plástico, procesamiento y embotellamiento de agua, procesamiento de alimentos.
	(Región) 506,238	22.7%	38	13,322	
ENERGÍA	(Panamá) 283,693	12.7%	6	47,282	Generación y distribución de electricidad.
	(Región) 25,000	1.1%	1	25,000	
OTROS	(Panamá) 728,607	32.7%	127	5,737	Financieras, inmobiliarias, ventas al por mayor y por menor de diversos productos, restaurantes, hotelería.
	(Región) 212,015	9.5%	30	7,067	
TOTAL	2,230,640	100%	256	8,713	

Para conocer el proceso del SGAS visite www.bgeneral.com en la sección RSE.

FINANCIAMIENTO VERDE



En 2020 la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC por sus siglas en inglés) otorgó a Banco General una facilidad por \$50MM para colocar en préstamos verdes de construcciones sostenible, la cual incluye una consultoría a nivel interno y con clientes. Este proyecto inició con capacitaciones internas y la presentación a posibles clientes para acceder a esta facilidad y en el 2021 se deben colocar los financiamientos.

El proyecto de desarrollo de mercado de calentadores solares de agua en Panamá (Proyecto Termosolar Panamá), sufrió algunos atrasos durante la pandemia, pero Banco General sigue participando con la posición de financiar hasta \$3.1 millones para el proyecto, para los clientes que apliquen. En 2021 esperamos más avances del proyecto.

HUELLA DE CARBONO



A causa del confinamiento, la reducción de la cantidad de personas trabajando en sitio y el cierre de sucursales durante los primeros meses de la pandemia, nuestro consumo energético se redujo considerablemente y por ende, nuestra huella de carbono. En 2020 estos fueron los resultados específicos:

TON CO² EQ.						
	2016	2017	2018	2019	2020	%VARIACIÓN (2019 VS 2020)
ENERGÍA ELÉCTRICA		10,347.98	10,232.43	9,820	7,782.21	-20.75%
ESTACIONARIAS		93.97	35.12	50.88	28.75	-43.49%
MÓVILES DIESEL		63.11	31.31	73.80	45.21	-38.74%
MÓVILES GASOLINA		263.10	260.89	243.14	150.86	-37.95%
GAS GLP		0	47.74	38.96	4.88	-87.47%
TOTAL	8921.90	10,768.16	10,607.49	10,226.78	8,011.91	-21.66%
* # DE EMPLEADOS	4041	4357	4364	4,382	4,245	
TON CO₂ X EMPLEADO	2.2078	2.4715	2.4307	2.3338	1.8874	-19.13%

* Cifra corresponde a colaboradores de Banco General, BG Valores y General de Seguros.

CONSUMO ENERGÉTICO



2018

17, 346,039 kWh

2019

16,647,222 kWh

2020

13,192,428 kWh



CONSUMO DE PAPEL Y RECICLAJE

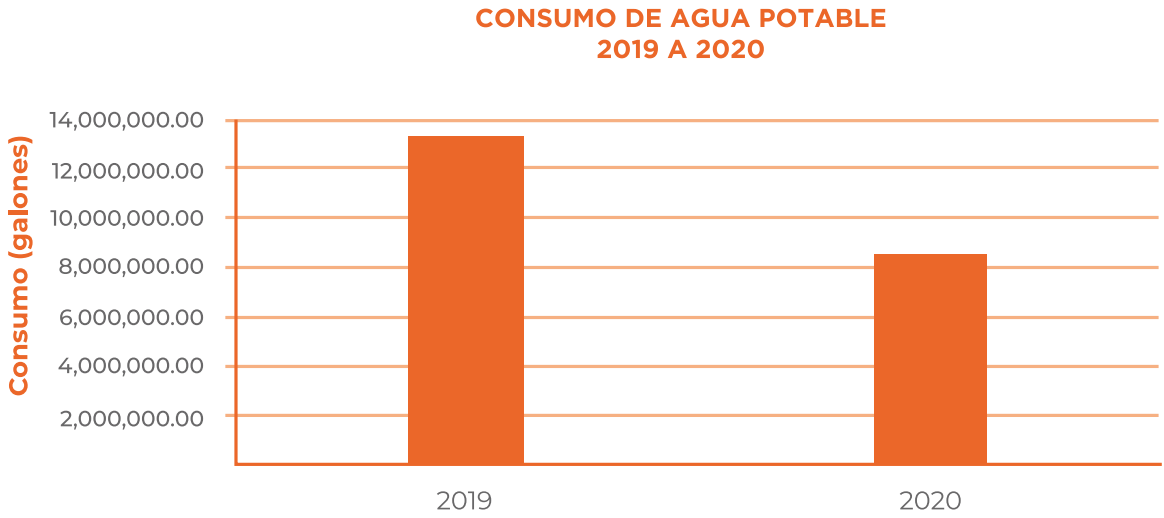
En 2020 reducimos significativamente nuestro consumo de papel por el confinamiento y porque un porcentaje significativo del personal estuvo trabajando remoto gran parte del año. Durante los primeros meses de la pandemia la frecuencia de retiro de materiales disminuyó pero nunca dejamos de entregar desechos a nuestro proveedor para su debido reciclaje.

	TOTAL LIBRAS COMPRADAS	TOTAL LIBRAS RECICLADAS	% DE REDUCCIÓN
2016	178,411	51,493	29%
2017	148,728	36,472	25%
2018	144,520	40,984	29%
2019	142,043	96,001	68%
2020	112,397	99,908	89%

SISTEMA DE REUTILIZACIÓN DE AGUA DEL CENTRO OPERATIVO

El sistema de reutilización de agua del Centro Operativo, consiste en la recolección del agua lluvia y el agua que genera el sistema de aire acondicionado del edificio. El agua recolectada es almacenada en un tanque flexible de 21,000 galones (ver imagen en página 42) y aprovechada en el riego de áreas verdes y el servicio de lavado de vehículos.

En el año 2020 se ahorraron 4 millones de galones agua de potable en comparación al año 2019. De este ahorro, 275,000 galones corresponden al agua reutilizada.



*La medición de agua reutilizada inició a partir del mes de mayo 2020

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

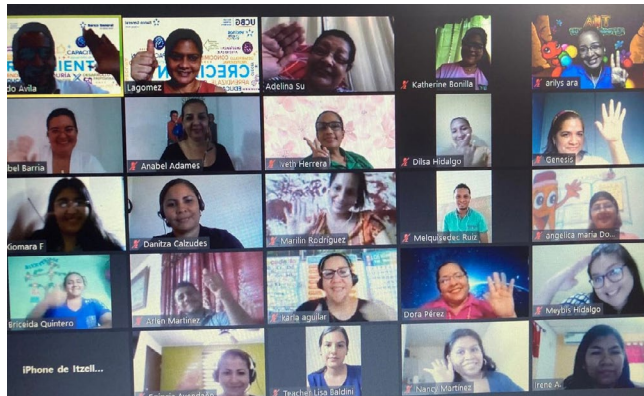
102-43, 102-44, 203-1



El 2020 fue un año diferente en todos los sentidos, en el que nos tuvimos que replantear la estrategia de apoyo a comunidad porque la pandemia causó una crisis de salud, económica y social. Sin embargo nuestro compromiso siguió tan fuerte como siempre. Aquí resumimos nuestras iniciativas.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VECINOS EN ACCIÓN

Para continuar con la mística por la cual se nos caracterizó desde nuestros inicios, nos reinventamos y ofrecimos nuestro tiempo y esfuerzo de forma virtual. De igual forma, renovamos el programa con un nuevo nombre **“Bienestar y VEA”** y dirigimos nuestra labor social en dos vías:



INTERNA

Actividades realizadas por voluntarios y dirigidas a colaboradores e hijos.

EXTERNA

Actividades realizadas por voluntarios e hijos y dirigidas a organizaciones, asociaciones, clientes y escuelas.

PILARES DE TRABAJO

1 APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

Hicimos realidad los deseos de 9 niños y niñas de la Fundación Pide un Deseo.

Compartimos la magia de la Navidad en Casa Nazareth, el Hogar Fe Viva y el Hogar Luz y Vida, cantando villancicos, contando historias y realizando juegos divertidos.

Celebramos el día del adulto mayor en Casa Nazareth.

2 SOLIDARIDAD



Organizamos bolsas de comida para beneficiar a un aproximado de 200 familias de Cerro Patacón.



Ayudamos a abastecer el banco de sangre del Instituto Oncológico Nacional, por medio de dos jornadas de donación de sangre en Banco General y Profuturo.



Realizamos dos colectas de ropa en buen estado en Costa Rica y Panamá.



Desde nuestros hogares confeccionamos prendas de bebés y mascarillas, para donar al Hospital del Niño.



A partir del mes de abril un grupo de 13 voluntarios apoyaron a tiempo completo la Campaña Alimenta una Vida, para la distribución mensual de alimentos a más de 29,358 personas.



Clasificamos las donaciones del Banco de Alimentos de Costa Rica.



Compramos y entregamos regalos navideños para la Comunidad de Pavas.



Preparamos canastas de frutas para los niños de ALCCI.



Participamos en la organización de la carrera Pasos de Oro de ALCCI.



3 VOLUNTARIADO DE CONOCIMIENTO



Contribuimos con herramientas y recursos para la actualización de la base de datos de Olimpiadas Especiales.



Compartimos nuestros conocimientos en materias escolares, a través de tutorías de afianzamientos dirigidas a hijos de colaboradores.



Realizamos talleres de orientación vocacional a hijos de colaboradores que cursaban los dos últimos años de secundaria.



Se realizaron talleres de introducción al cuento, con el objetivo de que colaboradores e hijos vivieran la experiencia de la elaboración de un cuento.



Realizamos talleres de emprendimiento, culturales y habilidades blandas dirigidos a maestros, estudiantes y padres de familia de la Escuela San Pedro Nolasco.



Brindamos nuestros conocimientos en educación financiera en colegios y empresas.



Fuimos asesores de los programas de Junior Achievement dirigidos a hijos de colaboradores y estudiantes de primaria del Colegio Las Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús y la Escuela Pedro J. Ameglio.

PROGRAMA FUTURÍN

Nuestra subsidiaria ProFuturo, promueve de manera educativa el hábito del ahorro entre la niñez mediante el Club de Ahorros Futurín y la Gira Futurín que va a las escuelas con una obra de teatro musical para niños. Desde 2010, la obra se ha presentado a más de 82 mil niños.

Durante el 2020 este proyecto se realizó de manera virtual; **el equipo preparó el video "Futurín cuida de ti y los tuyos"**, especialmente para los alumnos y docentes de nivel primario del colegio, con información divertida y educativa que muestra las medidas de prevención contra Covid-19 y el cuidado del medio ambiente, además de un resumen de las visitas pasadas.

El material fue compartido a más de 50 escuelas y la publicación en el canal de Youtube de este video cuenta con 22,244 vistas.

“

Material fue compartido a más de 50 escuelas”.



GESTIÓN DE LA FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS EN 2020

Los objetivos del 2020 de la Fundación Sus Buenos Vecinos (FSBV) estaban encaminados a poner en ejecución nuestro Plan Estratégico 2019-2021. Como se comunicó en el Informe de Responsabilidad Social 2019, este plan tenía un importante énfasis en educación, que incluía dedicar recursos al desarrollo infantil de 0 a 5 años.

Al declararse la pandemia de Covid-19 y a pesar de la declaración de Emergencia Nacional que se da de forma inmediata el 24 de marzo de 2020, **la FSBV continuó trabajando a distancia para reestructurar sus planes y responder de forma eficiente a una situación de crisis**, no solo sanitaria, sino también social pues el impacto a la economía se reflejaría en primera instancia en las personas más vulnerables y en las organizaciones sin fines de lucro, que se sostienen, en nuestro país, principalmente de los donantes corporativos, individuales y actividades de recolección de fondos.

Se decidió trabajar para apoyar de forma inmediata las áreas de salud y alimentación, que eran prioritarias en ese momento y posteriormente en temas de educación. De igual

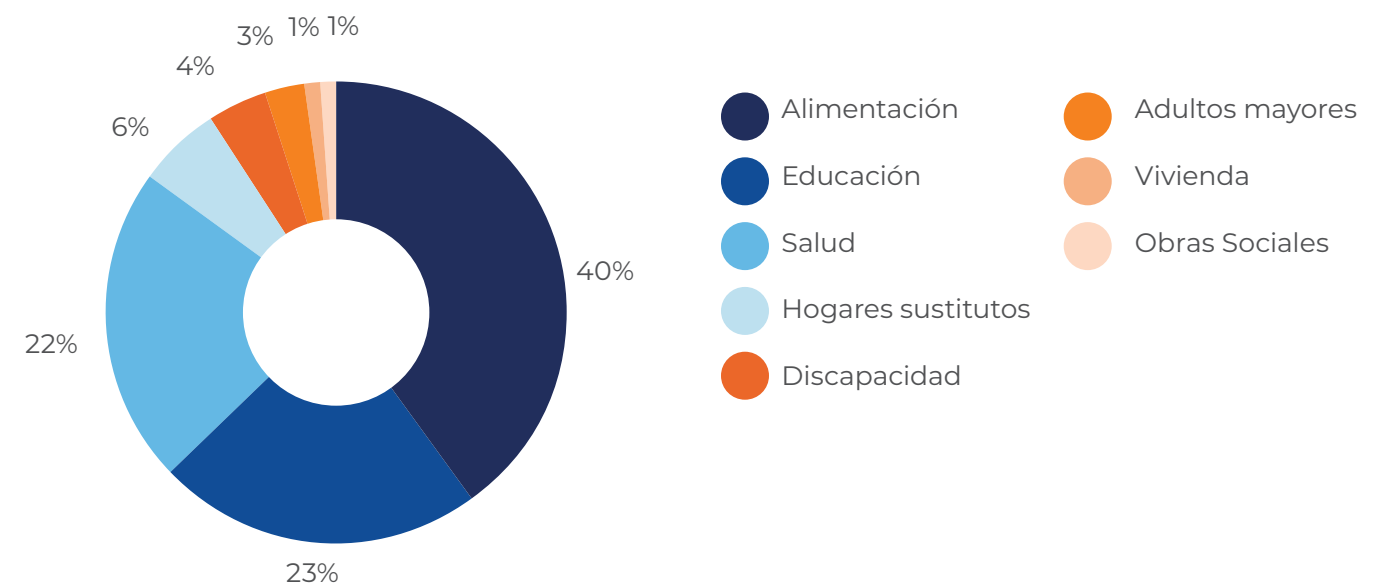
manera se priorizó el trabajo en la sostenibilidad de las organizaciones que apoya la FSBV y que tienen población domiciliada en hogares de adultos mayores, de niños y jóvenes.

En adición al presupuesto anual ya aprobado para el año 2020, Banco General hizo una donación extraordinaria de \$3,000,000.00 para programas en respuesta a la pandemia específicamente. El presupuesto total ejecutado en el año 2020, entre la ejecución del presupuesto ya definido y la atención a la pandemia, fue de \$9,963,207 millones.



Banco General hizo una donación extraordinaria de \$3 MILLONES”.

DONACIONES POR ÁREA DE ATENCIÓN



ACCIONES DE PANDEMIA



ALIMENTACIÓN

PROGRAMA ALIMENTA UNA VIDA



Alimenta una vida

Ayudar importa más que nunca

Esta es una alianza entre la Cámara Panameña de Desarrollo Social (CAPADESO) y el Banco de Alimentos Panamá (BAP) quienes ejecutaron este programa con el apoyo de 160 organizaciones sin fines de lucro para llegar a un promedio de 29,358 personas mensualmente con una bolsa que contenía los alimentos necesarios para un mes. La FSBV no solo apoyó con una importante donación monetaria, sino que un grupo de colaboradores de Banco General ofrecieron tiempo de voluntariado para darle sostenimiento a los procesos que conlleva la compra y distribución de los alimentos.

Alimenta una Vida adquirió y repartió alimentos por \$5,727,430 de los cuales \$3 millones fueron aportados por la FSBV. La campaña se extendió de mayo a diciembre con un alcance nacional que incluyó el área de las comarcas y se logró de esta manera, repartir 13.7 millones de platos de comida.



Entrega de alimentos:
8 MESES



Población:
29,358 MIL PERSONAS
Mensualmente

2 HAMBRE CERO

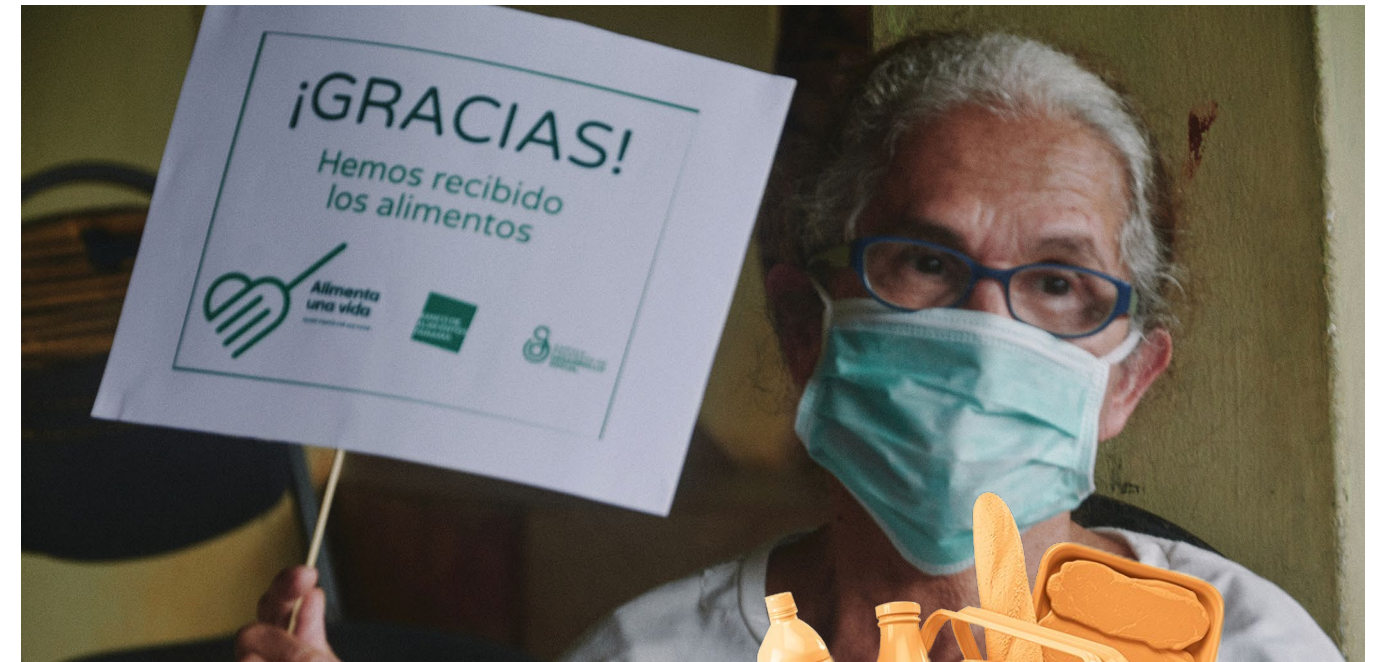


Platos de comidas:
13.7 MILLONES



Alcance:
NACIONAL
Incluyendo comarcas

Aporte:
\$3 MILLONES



PROYECTO HUMANITARIO DE EMERGENCIA

Este esfuerzo fue gestionado por la Fundación Jesús Luz de Oportunidades y consistió en la distribución de alimentos en comunidades con altos niveles de vulnerabilidad y violencia.

Aporte:
\$175,000



SALUD

APOYO AL INSTITUTO CONMEMORATIVO GORGAS DE ESTUDIOS DE LA SALUD (ICGES).



El Instituto Gorgas, como referente en nuestro país en la investigación científica, es el órgano encargado de generar el conocimiento para las intervenciones sanitarias; por ello, la FSBV estableció un marco de cooperación para atender las necesidades más apremiantes de la institución para hacer frente a esta pandemia de forma inmediata. **Se donó en forma oportuna equipo, insumos, y reactivos para el análisis de las pruebas diagnósticas** y para adecuar laboratorios en hospitales en Panamá Oeste y Chiriquí para estos menesteres. En total, la FSBV hizo un aporte de \$1.2 millones al ICGES.



 **Aporte:**
\$1,250,005

©Gerardo Cárdenas.

PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

Se destinaron \$250,000 para el programa de atención domiciliaria gestionado por el Movimiento Todo Panamá, un movimiento ciudadano, cívico y gremial que busca en forma coordinada articular, facilitar e implementar un plan integral en respuesta a las consecuencias que ha generado la pandemia.

Díaz, Don Bosco, Tocumen, Mañanitas y 24 de Diciembre para reducir la cantidad de personas que deban ser trasladadas a hospitales. En el reporte al 3 de enero de 2021, se indicó que, de 11,001 pacientes atendidos, solo 3.25% requirieron hospitalización.

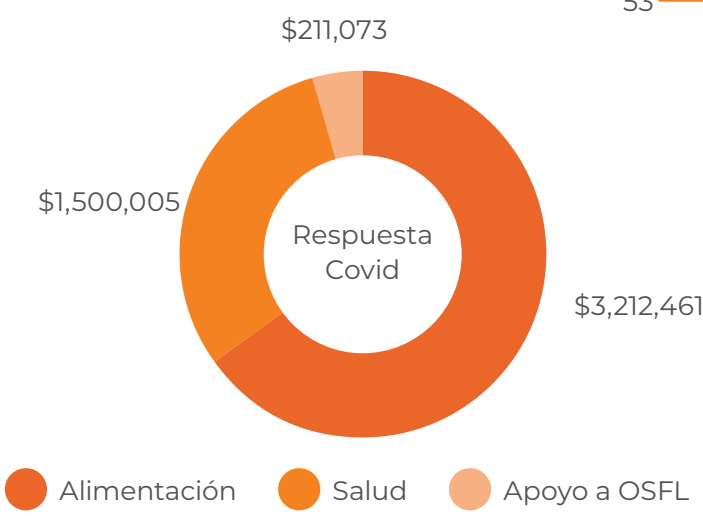
El objetivo del programa es darles atención en casa a las personas diagnosticadas positivas por Covid-19 en los corregimientos de Juan

 **Aporte:**
\$250,000



OTROS APOYOS PARA ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO, RELACIONADOS AL COVID-19

En este periodo de crisis, adicional a los aportes que de forma consistente damos a organizaciones sin fines de lucro, brindamos apoyo a hogares para las adecuaciones y necesidades puntuales que tuvieron producto de la pandemia.



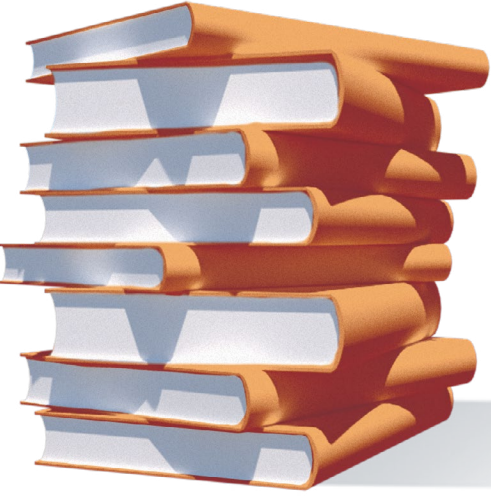
EDUCACIÓN

BECAS SUS BUENOS VECINOS A LA EXCELENCIA

Este programa, que ya cuenta con 10 años de ejecución, beca a niños y niñas de escuelas públicas con excelencia académica para que estudien toda su secundaria en un colegio privado de reconocida trayectoria. El programa se complementa con un curso de inglés con una duración de 5 años y talleres de desarrollo humano, así como de apoyo a sus familias en desarrollar sus potencialidades.



EGRESADOS DEL PROGRAMA AL 2020	156	*al 25 de enero de 2021
BECADOS EN 2020	142	
NUOVOS BECADOS 2021	39	
TASA DE RETENCIÓN*	99%	



BECAS MI BUEN VECINO

Este programa ofrece becas a hijos de colaboradores que mantengan un buen desempeño académico para cursar estudios secundarios en un colegio privado de reconocida trayectoria.

FUNDACIÓN EDUCATIVA SAN PEDRO NOLASCO

Somos parte de la Fundación Educativa San Pedro Nolasco, que administra la Escuela San Pedro Nolasco ubicada en Burunga, Arraiján, un área con población vulnerable. El año escolar fue suspendido en marzo y la Fundación Educativa San Pedro Nolasco, previendo un año escolar virtual inició un agresivo plan para comunicarse con todos los alumnos y sus padres de familia por diversos medios digitales, con el fin de mantener una constante comunicación.



Anterior a la apertura del año escolar a distancia en agosto, se logró:

a. Capacitar al cuerpo docentes en las mejores prácticas para la enseñanza virtual y a distancia y en el uso de plataformas y herramientas virtuales.

b. Tener una plataforma virtual para el manejo de las clases y seguimiento a estudiantes.

c. Capacitación de padres y estudiantes en el uso de diversas herramientas plataformas virtuales.

d. Apoyo con equipo tecnológico a los estudiantes que no contaban con ellos y acceso a data para su conectividad.

De abril a julio los docentes se mantuvieron conectados con los estudiantes brindando material educativo, juegos educativos, sesiones de cuenta cuentos.

Para el inicio del año escolar a distancia ya se tenía toda la logística, programación y conectividad para impartir el currículo de este año, que exigía los mínimos requeridos. El 100% de los estudiantes culminaron el año escolar y la deserción escolar en La Escuela San Pedro Nolasco fue de 0%.

Los niños del Centro de Estimulación Temprana fueron atendidos también de forma remota, mediante videos que instruyen a las madres de las actividades propias del niño según su edad y con sesiones sincrónicas para evaluar avances.

Semantuvieron los programas extracurriculares que coordinan los Vecinos en Acción, el grupo de voluntarios de Banco General, tanto para

estudiantes como para padres de familia, los cuales incluyeron talleres de escritura de cuentos, huertos caseros, confección de tembleques, clases de folclore, entre otros.

Adicionalmente la Escuela San Pedro Nolasco desde el mes de marzo inició un programa de entrega de bolsas de comida a los padres de familia de los alumnos más vulnerables.



ALIANZAS CON OTRAS OSFL

Trabajamos con 150 organizaciones y 190 programas sociales, enfocados mayormente en educación, alimentación y salud. También invertimos en programas y proyectos desarrollados por OSFL que trabajan con hogares sustitutos, adultos mayores, inclusión de personas con discapacidad, vivienda, auto-gestión y obras sociales enfocadas en filantropía.

En los últimos años hemos trabajado junto a las OSFL en desarrollar su crecimiento y profesionalización, para que los fondos otorgados sean invertidos de la forma más eficiente posible, con énfasis en el monitoreo y evaluación de los mismos para lograr evidenciar el impacto que tienen todos estos proyectos en la mejora en la calidad de vida de los habitantes de la República de Panamá, sin distinción de nacionalidad, etnia, género o creencia religiosa.



“

Invertimos en programas y proyectos desarrollados por OSFL”.

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ)

Estado de Situación Financiera Resumido y
Estado de Actividades Resumido

31 de diciembre de 2020

(Con el Informe de los Auditores Independientes)



KPMG
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y
Calle 56 Este, Obarrio
Panamá, República de Panamá

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES
SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A la Junta de Síndicos de
Fundación Sus Buenos Vecinos

Opinión

Los estados financieros resumidos, los cuales comprenden el estado de situación financiera resumido al 31 de diciembre de 2020, y el estado de actividades resumido, por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Fundación Sus Buenos Vecinos al 31 de diciembre de 2020.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos sus aspectos importantes, con los estados financieros auditados de la Fundación al 31 de diciembre de 2020, de conformidad con la base de contabilidad descrita en la nota 2 a los estados financieros auditados.

Estados Financieros Resumidos

Los estados financieros resumidos 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 resumidos 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 29 de enero de 2021. 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 en cumplir con los requerimientos de información financiera referidos de la Junta de Síndicos. 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 Resumidos

La administración es responsable por la preparación de los estados financieros resumidos 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 resumidos son consistentes, en todos sus aspectos importantes con los estados financieros auditados con base en nuestros procedimientos, los cuales llevamos a cabo de conformidad con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810 (Revisada), *Trabajos para dictaminar sobre estados financieros resumidos*.

KPMG

Panamá, República de Panamá
29 de enero de 2021

FUNDACIÓN SUS BUENOS VECINOS
(Panamá, República de Panamá)

Estado de Situación Financiera Resumido

31 de diciembre de 2020

(Cifras en Balboas)

	2020	2019
Activos		
Depósitos en bancos	16,014,613	15,402,631
Valores de inversión recibidos en donación	6,595,000	6,595,000
Intereses por cobrar sobre depósito a plazo	129,871	256,873
Total de activos	22,739,484	22,254,504
Pasivos		
Otros pasivos	3,487	12,871
Total de pasivos	3,487	12,871
Activos Netos	22,735,997	22,241,633

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 Resumido

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2020

(Cifras en Balboas)

	2020	2019
Ingresos:		
Donaciones recibidas	9,633,924	8,897,378
Ingresos por intereses sobre depósitos en bancos	379,884	244,282
Dividendos recibidos	468,000	613,500
Total de ingresos	10,481,808	9,755,160
Gastos		
Donaciones otorgadas	9,963,207	5,186,824
Honorarios profesionales	13,595	932
Otros gastos, neto	10,642	19,096
Total de gastos	9,897,444	5,206,852
Exceso de ingresos sobre gastos	494,364	4,548,308

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.

01

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos. En nuestro Código de Ética expresamos el compromiso de Banco General con la defensa y el respeto a los Derechos Humanos y nuestros valores como organización nos guían a defenderlos. Todas nuestras políticas, normas y por supuesto, nuestra cultura corporativa, tienen como principio fundamental el respeto al ser humano.

02

IMPLEMENTACIÓN

Nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, en el que evaluamos los riesgos ambientales y sociales en las propuestas crediticias, nos asegura no ser cómplices en abusos de los derechos humanos a través de nuestro negocio.

De igual forma apoyamos a 145 organizaciones sin fines de lucro, de las cuales muchas luchan por los derechos de las personas más vulnerables.

03

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En varias secciones de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2020 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.

01

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

La responsabilidad que tenemos con nuestros colaboradores va más allá de cumplir con la ley. En Banco General, buscamos crear un ambiente de trabajo retador, positivo, y de crecimiento integral para la persona. 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 buscan darles espacios y oportunidades a los colaboradores para expresar sus opiniones. Para ellos contamos con la encuesta de salud organizacional, buzones de correo electrónico, una línea segura para denuncias anónimas y un ambiente de confianza entre las diversas jerarquías.

02

IMPLEMENTACIÓN

En el año 2020 nuestra prioridad fue proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Con esto en mente implementamos una serie de iniciativas importantes que nos permitieron mantenerlos trabajando seguros. Es importante mencionar que desde el inicio de la pandemia se les ofreció a los colaboradores la opción de acogerse a una licencia sin sueldo.

Este año también continuamos con el crecimiento de nuestra Universidad Corporativa Banco General, que tiene gran impacto en el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores.

03

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Nuestra Gente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2020 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.

01

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

La pandemia de Covid-19 nos ha demostrado cómo todos somos interdependientes, y cuán vulnerables somos en la gran escala del planeta Tierra. Los fenómenos climáticos cada vez nos afectan más y está en nosotros combatirla. En Banco General, hemos detallado nuestro compromiso en el Código de Ética y Conducta, y nuestro objetivo es reducir nuestro impacto ambiental, otorgar créditos de forma responsable y promover el financiamiento verde.

02

IMPLEMENTACIÓN

En 2020 redujimos nuestra huella ambiental, a causa del confinamiento y el hecho de que una parte significativa del personal estaba en trabajo remoto; además una cantidad importante de sucursales estuvo cerrada por varios meses. De igual forma, instalamos un sistema de recolección de agua e iniciamos un proceso de consultoría para colocar un préstamo del IFC para financiamientos verdes.

03

MEDICIÓN DE RESULTADOS

En la sección Medio Ambiente de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2019 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.

01

VALORACIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS

Uno de los problemas sociales más serios en nuestro país y región es la corrupción. Al ser una de las empresas más grandes en Panamá, estamos comprometidos en trabajar arduamente en contra de la corrupción en todas sus formas, educar a nuestros grupos de interés sobre el tema y asegurarnos de tener políticas claras y coherentes, las cuales están detalladas en nuestro Código de Ética y Conducta.

02

IMPLEMENTACIÓN

Contamos claras políticas anti-corrupción, métodos para denuncias y seguimiento y un liderazgo basado en valores. Nuestros colaboradores reciben un curso de ética anualmente, y reforzamos los valores de la integridad, honestidad y transparencia durante el año.

03



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 LOS PRINCIPIOS DE LA BANCA RESPONSABLE

PROGRESO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA BANCA RESPONSABLE

PRINCIPIO	PÁG.
 Principio 1: Alineación Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.	
1.1 Describa (A alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando sea relevante, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios.	Perfil de la empresa p. 10-13
1.2. Describa cómo su banco ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.	Gobernanza p. 14-18
 Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	
2.1. Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos: a) Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos / servicios en las principales geografías en las que opera el banco han sido los descritos en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.	Gobernanza p. 14-18



b) Escala de exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde se encuentran su negocio principal / sus principales actividades en términos de industrias, tecnologías y geografías. c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera. d) Escala e intensidad / prominencia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / prominencia de los impactos sociales, económicos y ambientales (potenciales) resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Demuestre que, basándose en este análisis, el banco ha identificado y divulgado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial) oportunidades de negocio en relación al incremento de impactos positivos / reducción de impactos negativos.	Gobernanza p. 14-18
2.2 Configuración de objetivos Demuestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las “áreas de impacto más significativo” identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta línea de base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS / cambio climático / objetivos de la sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el resultado positivo neto. impacto de los objetivos establecidos.	Gobernanza p. 16
2.3 Planes para la implementación y el seguimiento de las metas. Demuestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha implementado los medios para medir y monitorear el progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de base deben ser transparentes.	Gobernanza p. 16

2.4. Progreso en la implementación de metas. Para cada meta por separado: Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para alcanzar la meta establecida. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaron cambiarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)

Gobernanza
p. 16



Principio 3: Clientes y Clientes

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y habilitar actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco tiene implementadas y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

Relación con
nuestros
clientes
p. 38-39

3.2 Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre las acciones planificadas / implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Medio
Ambiente
p.42-43



Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Describa qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) su banco ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas se abordaron / resultados logrados.

Gobernanza
p. 14-15



Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco tiene implementados / planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

Gobernanza
p. 14-18

www.
bgeneral.
com

5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.

Gobernanza
p. 14-18

Nuestra
Gente
p. 22-37

5.3 Estructura de gobernanza para la implementación de los principios
Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para lograr los objetivos establecidos b) acción correctiva en caso de que no se logren los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Gobernanza
p. 14-18



Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable Demuestre que su banco ha avanzado en la implementación de los seis principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento y la implementación de objetivos como mínimo dos áreas (ver 2.1-2.4). Demuestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas. Demuestre que su banco ha implementado / está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y que ha avanzado en la implementación de estos Principios.

Gobernanza
p. 14-18

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.10
102-2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la empresa, p.10-11
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización.	Perfil de la empresa, p.11
102-4	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas específicamente con respecto a los aspectos de sustentabilidad tratados en el reporte.	Perfil de la empresa, p.11
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa, p.12
102-6	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Perfil de la empresa, p.12
102-7	Dimensiones de la organización.	Perfil de la empresa, p.12
102-8	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Nuestra Gente, p.33
102-9	Descripción de la cadena de suplidores de la organización	Prácticas Justas de Operación, p. 40
102-10	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, cadena de suministro y propiedad de la organización.	No hubo cambios significativos
102-11	Reporte sobre cómo es aplicado el principio de precaución por la organización.	Gobernanza, p. 14-18
102-12	Listado de principios o compromisos externos de los que forma parte la organización.	Perfil de la empresa, p.13
102-13	Listado de organizaciones en que la organización participa activamente.	Perfil de la empresa, p.13
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Presidente, p.6-7

ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Gobernanza, p. 14; Código de Ética y Conducta www.bgeneral.com
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Manual de Gobierno Corporativo www.bgeneral.com
INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobernanza, p.14-15
102-41	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación	COP, p.61
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobernanza, p.14-15
102-43	Mecanismos de participación de grupos de interés, incluyendo frecuencia por tipo.	Gobernanza, p.14-15
102-44	Temas principales y manejo de preocupaciones que han surgido.	Gobernanza, p.14-15
PARÁMETROS DEL REPORTE		
102-45	Empresas incluidas en los estados financieros consolidados de la organización	Estados Financieros, www.bgeneral.com
102-46	Proceso para definir el contenido del reporte y los límites de los Aspectos	Sobre este informe, p. 8
102-47	Listado de todos los Aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido del Informe	Gobernanza, p. 16-18
102-48	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No hubo ningún cambio
102-49	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.	No hubo ningún cambio significativo
102-50	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	Sobre este Informe, p.8-9
102-51	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sobre este Informe, p.8-9
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Informe, p.8-9
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Sobre este Informe, p.8-9
102-54	Declaración del informe	Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
102-55	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos del reporte.	p.68 - p.73
102-56	Certificación externa	p. 74
103-1	Para cada Aspecto material, reporte del Límite del Aspecto	Sobre este Informe, p.8-9
103-2	Para cada Aspecto material, reporte de tácticas de manejo y sus componentes	Sobre este Informe, p.8-9
103-3	Para cada Aspecto material, reporte de la evaluación del manejo del Aspecto	Sobre este Informe, p.8-9

INDICADORES ECONÓMICOS		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Perfil de la empresa, p.12-13
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio Ambiente, p.42-43
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco General cumple con los planes de jubilación obligatorios en los países en los que opera.
201-4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se recibieron ayudas significativas de gobiernos
PRESENCIA DE MERCADO		
202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nuestra Gente, p.35
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	En la Junta Directiva, solo un director no es panameño; en la alta gerencia solo un vicepresidente ejecutivo no es panameño.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Comunidad; Fundación Sus Buenos Vecinos, p.50-55
203-2	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No se reportan
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN		
204-1	Gasto en proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Prácticas Justas de Operación, p.40
CORRUPCIÓN		
205-1	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	A través del área de Riesgo Operativo, se promueve el análisis integral de riesgo operativo de todas las áreas, esto incluye riesgos relacionados a la corrupción. Sin embargo, no se analizan áreas especialmente para estos riesgos.
205-2	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobernanza, p.19
205-3	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Si se da un algún incidente de corrupción interna, el área de Capital Humano decide la medida disciplinaria a tomar.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia
MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente - consumo de papel, p.45
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se utilizan materiales reciclados

ENERGÍA		
302-1	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía, p.44
302-2	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente - consumo de energía, p.44
302-3	Intensidad de la energía	Medio ambiente - consumo de energía, p.44
302-4	Reducción en consumo de energía	Medio ambiente - consumo de energía, p.44
302-5	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio ambiente, p.44
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Scope 1)	Medio ambiente - huella de carbono, p.44
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Scope 2)	Medio ambiente - huella de carbono, p.44
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.44
305-6	Emision de sustancias ozono-depleting (ODS)	No se ha medido
305-7	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No se ha medido
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	No hubo incumplimientos
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITEROS AMBIENTALES		
308-1	Nuevos proveedores que fueron analizados en temas 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.40
308-2	Efectos ambientales negativos actuales y pontenciales significativos en la cadena de suministro y acciones tomadas	No evaluamos los efectos ambientales negativos actuales o potenciales en la cadena de suministro.
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
EMPLEO		
401-1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Nuestra gente, p.34
401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	No hay empleados que trabajen media jornada.
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Banco General cumple con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países en los que opera.
RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES		
402-1	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay establecido un periodo de pre-aviso relativo a cambios organizativos

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Nuestra gente, p.36
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra gente, p.36
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Nuestra gente, p.37
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
405-1	Diversidad en base a sexo, edad, y otros entre cargos y la totalidad de empleados	Nuestra gente, p.35
405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra gente, p.35
NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo incidentes de discriminación reportados
LIBERTA DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
407-1	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se evalúan o identifican operaciones o proveedores con estos criterios
EXPLOTACIÓN INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente, p.40
TRABAJOS FORZADOS		
409-1	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Prácticas Justas de Operación; Medio ambiente, p.40
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No se han formado
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
412-1	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Medio Ambiente, p.42-43
412-2	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Gobernanza, Seguridad y Cumplimiento, p.19
412-3	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	A través del sistema de gestión de riesgo ambiental se analiza el riesgo social que incluye la violación de derechos humanos.

SOCIAL: SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Desarrollo de la Comunidad y Fundación Sus Buenos Vecinos, p.46-55
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hubo impactos
414-3	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se han revisado o evaluado operaciones con estos criterios, a parte de nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Social y Ambiental.
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES POR SUS IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios laborales	Nuestros proveedores no son evaluados formalmente con criterios laborales pero enviamos cartas de compromiso, ver Prácticas Justas de Operación.
414-2	Impactos negativos potenciales o reales en la sociedad encontrados en la cadena de suministros y acciones tomadas	Prácticas Justas de Operación, p.40
POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Banco General no hizo aportaciones financieras o en especie a ningún partido político o institución relacionada en ningún país donde tiene operaciones.
SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
417-1	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos al 100% con la normativa en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios
417-2	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	No hubo incumplimiento
417-3	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hubo ningún incidente
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	No hubo reclamaciones
MANEJO DE QUEJAS PARA IMPACTOS EN LA SOCIEDAD		
419-1	Número de quejas presentadas a través de mecanismos formales sobre impactos en la sociedad presentados, evaluados y resueltos	No se presentaron quejas



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)**

A la Administración de Banco General, S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de Banco General, S.A. (en lo sucesivo “Banco General”) para reportar sobre información no financiera relacionada con los Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (en adelante “GRI”), preparados y presentados por la Gerencia de Mercadeo y RSE de Banco General, incluidos en el Informe de Responsabilidad Social 2020 de Banco General por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 (en adelante “El Informe”), 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 estándares del GRI.

Responsabilidades de la Administración

La Gerencia de Mercadeo y RSE de Banco General es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

La Administración de Banco General es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error.

La Administración de Banco General, también es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación y presentación 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.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en El Informe 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 de Banco General por el periodo comprendido del 01

**INFORME DE
ASEGURAMIENTO**
**DE SEGURIDAD LIMITADA SOBRE LOS CONTENIDOS DE LOS
ESTÁNDARES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (“GRI”)**



Pág. 2

(Continúa)

de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los estándares del 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 de Banco General 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 de Banco General, 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 y presentación de los Contenidos incluidos en El Informe de Banco General.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Banco General en la preparación y presentación 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 y presentación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos y de conformidad con los estándares del GRI que se detallan en el Anexo A.

Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la información presentada en El Informe y no ser detectados. Nuestra revisión no está diseñada para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación de El Informe, ya que nuestra revisión no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra.



Pág. 3

(Continúa)

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 Mercadeo y RSE de Banco General incluidos en El Informe de Banco General por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los estándares del GRI.

Restricción de uso de nuestro informe

Este 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 Mercadeo y RSE de Banco General para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta a la Gerencia de Mercadeo y RSE de Banco General que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este 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.

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.

Panamá, República de Panamá
07 de abril de 2021



Anexo A

Descripción de los Indicadores objeto del trabajo de aseguramiento 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
	102-11	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
	102-50	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



(Continúa)

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
	201-4	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
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



(Continúa)

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
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



(Continúa)

Evaluación de Proveedores por Criterios Ambientales		
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 308 Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
Empleo		
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 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-3	Permiso parental
Formación y Educación		
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 404 Formación y Enseñanza 2016	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
Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres		
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 405 Igualdad y Diversidad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres



(Continúa)

No discriminación		
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 406 No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Libertad de Asociación y Convenios Colectivo		
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 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
Explotación Infantil		
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 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
Trabajo Forzados		
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 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio



(Continúa)

Práctica de Inversión y Abastecimiento (Evaluación)		
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 412 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
Comunidades Locales		
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 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
Manejo de Quejas para Impactos en la Sociedad		
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 419 Cumplimiento Socio-económico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

SIGAMOS



Banco General
POR 65 AÑOS SUS BUENOS VECINOS



RSE

Responsabilidad
Social Empresarial
de Banco General