

Informe de Sostenibilidad Banesco S.A.



TABLA DE CONTENIDOS



Nuestro compromiso con las personas

- 41 Comprometidos con poner fin a la pobreza
- 47 Comprometidos con poner fin al hambre
- 49 Comprometidos con la salud y el bienestar integral
- 57 Comprometidos con la educación de calidad
- 63 Comprometidos con la igualdad de género

Nuestro compromiso con la prosperidad

- 69 Comprometidos con garantizar el acceso a una energía asequible, y no contaminante
- 70 Comprometidos con el trabajo decente y el crecimiento económico
- 77 Comprometidos con la innovación, la industria y la infraestructura
- 82 Comprometidos con la reducción de las desigualdades
- 83 Comprometidos con comunidades y ciudades sostenibles

Nuestro compromiso con el planeta

- 86 Comprometidos con agua limpia y saneamiento
- 87 Comprometidos con una operación y consumo sostenible
- 89 Comprometidos con la acción por el clima
- 91 Comprometidos con la vida submarina
- 92 Comprometidos con la vida de ecosistemas terrestres

Nuestro compromiso con la paz

- 94 Comprometidos con la paz, la justicia y ser una institución sólida

Nuestro compromiso con las alianzas

- 104 Comprometidos con establecer alianzas para lograr los objetivos

Índice de Contenido GRI

Carta de verificación externa

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO Y GERENTE GENERAL



Carlos Alberto Escotet
Presidente Ejecutivo y Gerente General
Banesco, S.A.

GRI 102-14

Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

En el 2017 celebramos nuestro décimo aniversario y queremos en este informe, en nombre de los ciudadanos Banesco, expresar nuestra gratitud a Panamá por esta década de oportunidades y crecimiento. Conmemoramos diez años de operaciones con el significativo evento “Palabras para Panamá, Embajadores de Sueños, Voces de Progreso” cuando fuimos acompañados por más de 1700 invitados en el teatro Anayansi, del Centro de Convenciones Atlapa.

En esa entrañable oportunidad resaltamos nuestras prioridades estratégicas relativas a la sostenibilidad. Destacamos también, entre otros temas, el valor de la educación y la igualdad de género para impulsar el desarrollo. Como oradores principales participaron Frederik de Klerk, expresidente de Sudáfrica y Premio Nobel de la Paz junto a Nelson Mandela, líder en la abolición del sistema segregacionista “Apartheid”; y Ziauddin Yousafzai, educador y activista pakistaní, padre de la joven Malala Yousafzai, Premio Nobel de la Paz, conocida internacionalmente por su labor en defensa de la educación y derechos de la mujer.

Los principales logros que marcaron el 2017 se materializaron en los excelentes resultados y avances de nuestras operaciones, en los que

recalcamos la valiosa contribución de nuestros socios de negocios, así como de nuestros socios sociales. Orgullosamente queremos destacar, por su importancia, los siguientes:

- Seguimos encaminados hacia una banca más solidaria y cercana, brindando soluciones financieras de alta calidad a todos los segmentos de la población.
- Aumentamos la calificación de grado de inversión a Banesco de BBB(PAN) a Perspectiva ESTABLE.
- Hemos fortalecido nuestra gobernanza a través de los diversos comités que se encargan de gestionar los temas con impactos directos o indirectos en lo económico, social o ambiental.
- Seguimos impulsando la inclusión financiera: el desempeño de Banca Comunitaria, en menos de un año de gestión, alcanzó la suma de USD324,905 en préstamos para microempresarios, logrando un crecimiento del 109% de acuerdo con lo estimado, y un monto de USD156,066 en las Cuentas de Ahorro Emprendedores.
- Firmamos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con esta adhesión proclamamos nuestro compromiso de apoyar los diez principios que lo constituyen.
- Fuimos honrados con el “Reconocimiento como Empresa Ejemplar por su RSE en América Latina”, debido a nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial por CEMEFI y AliaRSE. Asimismo, a nivel local, fuimos postulados a los premios “Panamá en Positivo”.
- Nuestro maravilloso equipo de 1,324 entusiastas colaboradores se ha constituido en nuestra inspiración para crear el ambiente de trabajo que fomenta su desarrollo y bienestar, propiciando en consecuencia una mejor atención al cliente. Por eso creamos “El Piso”, un espacio para el esparcimiento, socialización, recreación y *coworking*, e implementamos beneficios que contribuyen a la conciliación de la vida laboral y familiar. Anualmente analizamos los resultados y reenfozamos nuestra planificación estratégica, realizando la adecuada revisión interna de nuestro clima organizacional y de nuestra cultura. A tal fin nos apoyamos en la herramienta ICOB, Instrumento de Clima Organizacional Banesco, observando un incremento del eje “Sentido de pertenencia a la organización”, desplazándose de 80% en el 2016, a 84% en el 2017.
- La clave de nuestra organización es contar con personal que comparte nuestra visión, por lo cual concedemos especial importancia a la formación de nuestros colaboradores. Inversión que este año alcanzó los USD437,574.
- Creemos en las alianzas para la sostenibilidad de los proyectos y, por lo tanto, hemos participado en iniciativas que impulsan el emprendimiento, la educación y la cultura.

Prestamos especial atención en incluir controles y seguimientos que aseguren el buen funcionamiento de los órganos responsables de la toma de decisiones, con el propósito de lograr la orientación de las inversiones hacia el uso responsable de los capitales.

En el 2018 seguiremos trabajando en lograr una atención oportuna, sencilla y cordial, de manera eficiente, combinando tecnología y talento humano. Seguiremos consolidándonos como una banca accesible, enfocados en generar valor, creando condiciones para la prosperidad, trabajando en la educación, el emprendimiento y la inclusión financiera. Nuestros avances han sido graduales

y queremos ir consolidándolos en beneficio de todos los panameños, para seguir abonando el terreno de una gestión cada vez más responsable y sostenible.

Hace una década, al iniciar nuestras operaciones, destacamos nuestro compromiso de contribuir con lo mejor de nuestras capacidades al desarrollo social y económico de Panamá. Ese sentimiento de gratitud y respeto no se ha detenido, pues nos sentimos parte de la sociedad panameña y hacemos nuestra su lucha incesante por un futuro de mayor bienestar y convivencia.



Carlos Alberto Escotet
Presidente Ejecutivo y Gerente General
Banesco, S.A.

PERFIL DE BANESCO S.A.



GRI 102-1

Nombre de la organización

Banesco S.A. comparte su Informe de Sostenibilidad 2017, presentando su gestión en esta materia.

GRI 102-2

Actividades, marcas, productos y servicios

Nuestra actividad principal se concentra en el negocio bancario, colocaciones de valores y asegurador; asimismo mantenemos información detallada y actualizada de nuestros productos y servicios en www.banesco.com.pa

GRI 102-3

Ubicación de la sede

Nuestra sede está ubicada en Marbella, calle Aquilino de la Guardia y Calle 47 Bella Vista, Torre Banesco, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

GRI 102-4

Ubicación de las operaciones

Somos parte de Banesco, S.A., y este informe presenta las acciones en Panamá.



GRI 102-5

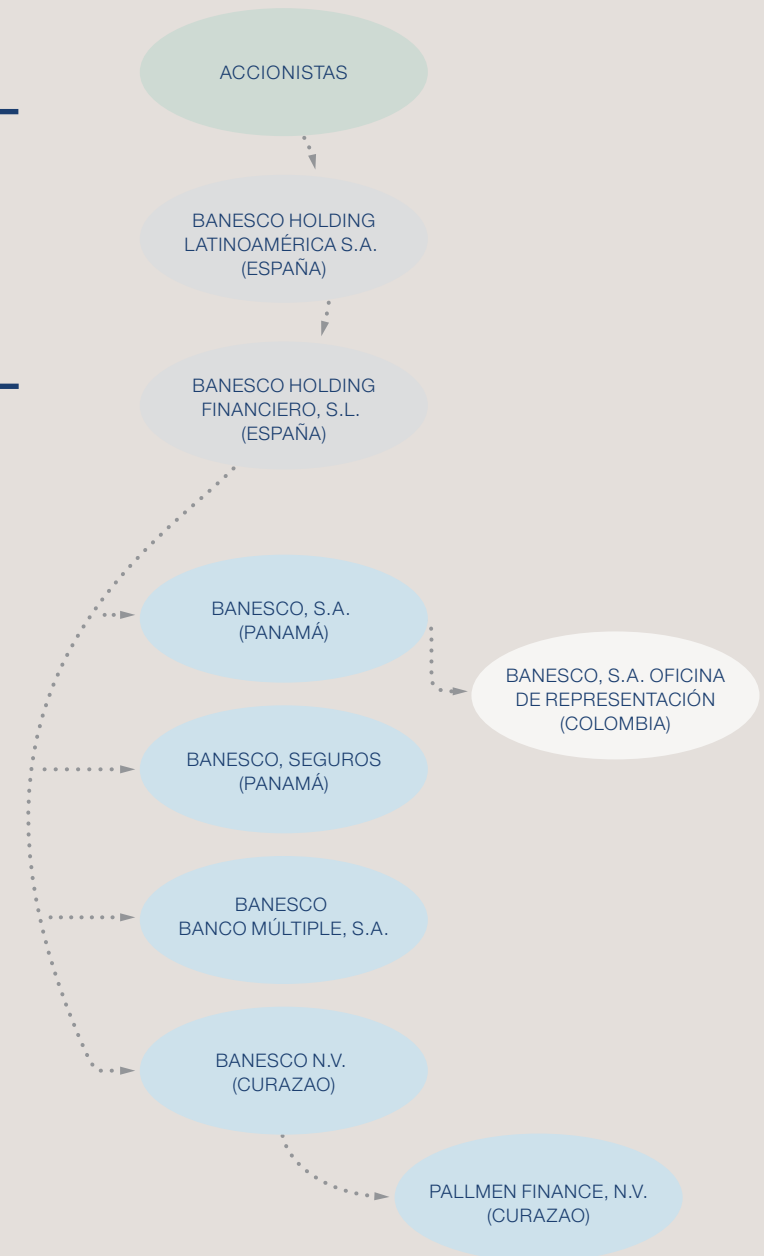
Propiedad y forma jurídica

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

GRI 102-6

Mercados servidos

Somos una empresa del sector privado. Nuestros productos y servicios van dirigidos a los segmentos de: Personas, Banca Premium, Banca China, Empresas y Corporativo, Banca Agropecuaria, Banca Pyme, Banca Comunitaria y Banca Internacional. El detalle de nuestras 23 sucursales se presenta en www.banesco.com.pa.



GRI 102-7
Tamaño de la organización

USD40.52 MM
Utilidad Neta

USD1,074,767
Inversión en RSE

(cifra que corresponde al 2,65%
de la utilidad neta de Banesco
S.A. al 31 de diciembre de 2017)

USD4,149.34 MM
Activos Totales

USD383.93 MM
Patrimonio

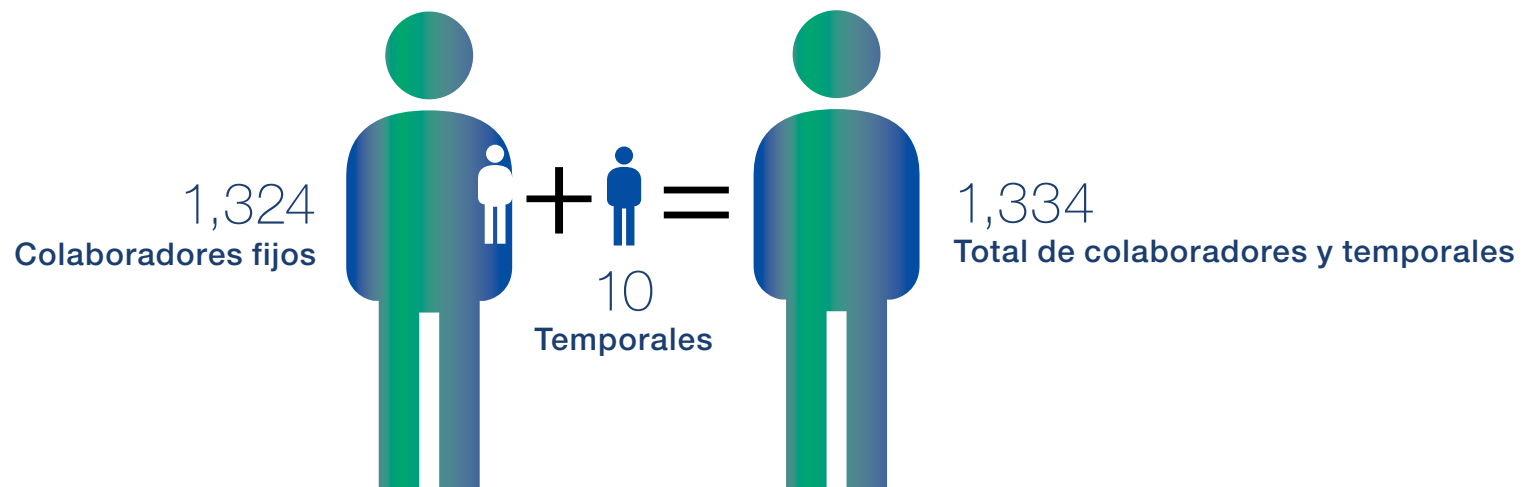
USD3,437.48 MM
Depósitos Clientes

USD2,809.13 MM
Préstamos Netos

23
Sucursales

Nota: Cifras de Estados Financieros no Consolidados Auditados, Banesco S.A. al 31 de diciembre de 2017.

GRI 102-8
Información sobre empleados y otros trabajadores



GRI 102-9
Cadena de suministro

746
Proveedores

Nuestra cadena de suministro la conforman 746 proveedores y contratistas de los cuales 398 han sido contratados en más de 3 oportunidades. Nuestra cadena de suministro puede representarse como sigue:

Proveedores

- Servicios profesionales
- Infraestructura
- IT (Tecnología de Información)
- Mercadeo
- Viajes
- Medios de pagos

Productos
y servicios:
depósitos, préstamos,
colocaciones
de valores

Clientes

- Personas
(panameños
y residentes en el país)
- Empresas
(locales y clientes
internacionales)

GRI 102-10
Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro

En el 2017 no hemos tenido cambios significativos en nuestra estructura, propiedad o cadena de suministro.

RECONOCIMIENTOS

Dentro de los hitos que han marcado este período podemos destacar:

- Aumentamos la calificación **Fitch Ratings** de Grado de Inversión de Banesco S.A. de BBB(PAN) a Perspectiva ESTABLE.
- Reconocimiento internacional por gestión de Responsabilidad Social Empresarial por **CEMEFI** y **AliaRSE**. Como resultado de nuestro compromiso público y voluntario de implementar una gestión socialmente responsable recibimos el reconocimiento, como *Empresa Ejemplar en la Región por su Responsabilidad Social*, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la organización Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE). Este premio nos honra al ser la única empresa panameña en ostentar este reconocimiento.
- Fuimos postulados a los premios “**Panamá en Positivo**” del 2017.

GRI 102-11

Principio o enfoque de precaución

El principio o enfoque de precaución está recogido en nuestra gestión de riesgo y lo estamos insertando en nuestras políticas; prestamos especial atención en evitar los impactos negativos para la salud y el medio ambiente. Analizando nuestras operaciones a través de los comités con competencias económicas, sociales y ambientales, con el propósito de generar conductas que, al asegurar la identificación de un riesgo de daño grave o irreversible a la salud o al medio ambiente, no se utilice la falta de certeza científica absoluta para posponer la adopción de medidas eficaces.

GRI 102-12

Iniciativas externas

Dentro de las iniciativas voluntarias a las que nos hemos sumado destacan:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- *Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft (DEG)*.
- Concertación Nacional.
- Pacto por el Emprendimiento con AMPYME.
- Programa de Emprendedores Banesco con nuestros Socios Sociales.
- Alianza por un Millón de Hectáreas con la ONG Ambiental ANCON.
- Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa.
- Convenio con Cervecería Nacional.
- Convenio con el Canal de Panamá.
- AVENT – Empresa especializada en productos para bebés (Sala de lactancia).

En el apartado “Comprometidos con las Alianzas” presentamos la información detallada de las iniciativas externas.

Como signatarios del Pacto Mundial adoptamos como propios sus diez principios en sus 4 ejes:

Derechos Humanos

- **Principio 1:** Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.
- **Principio 2:** Nos asegurarnos de que no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Prácticas Laborales

- **Principio 3:** Apoyamos la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- **Principio 4:** Apoyamos la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

- **Principio 5:** Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6:** Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Ambiente

- **Principio 7:** Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8:** Fomentamos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9:** Fomentamos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

GRI 102-13

Afiliaciones a asociaciones

- **AMCHAM** - Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá. Nuestro presidente ejecutivo Carlos Alberto Escotet, fue electo como uno de los directores para el período 2018-2019
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- **AMPYME** - Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
- Asociación Bancaria de Panamá
- **FELABAN** - Federación Latinoamericana de Bancos

Anticorrupción

- **Principio 10:** Trabajamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU se derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo; la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo; y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

- Fe y Alegría
- **FUNDADER** - Fundación para el Desarrollo Integral de la Mujer y la Familia
- **FUSODEP** - Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá
- **IUGT** - Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología
- **SUMARSE**
- *Panama Green Building Council*

ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16

Valores, principios, estándares y normas de conducta

Banesco, inspirado en los principios de imaginación creativa y eficiencia que siempre lo han caracterizado y con el afán de encontrar nuevos caminos que lo impulsen a vivir su Visión y Misión, ha asumido el compromiso de practicar los Valores que lo constituyen, con todos nuestros grupos de interés, preservando la esencia de lo que nos ha hecho exitosos.



Misión

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

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

Visión

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

Aquí, el servir es nuestra pasión.





Valores

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

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

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

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

Código de Ética y Conducta

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

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

El Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco se encuentra disponible en nuestra página web: www.banESCO.com.pa. Todo colaborador de nuevo ingreso recibe inducción sobre el Código de Ética y Conducta. Mantenemos políticas y procedimientos que son divulgados a través de nuestro Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, Manuales de Gobierno Corporativo de Banesco, S.A. y Subsidiarias, políticas y reglamentos corporativos que rigen los distintos órganos de su estructura corporativa.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18 Estructura de gobernanza

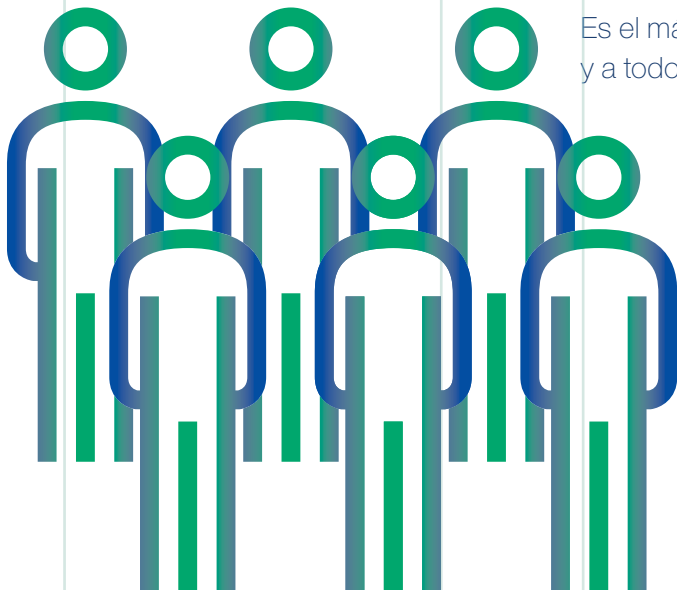
En Banesco S.A. como parte de Banesco Internacional, hemos incorporado dentro de nuestra gestión controles que aseguren un buen funcionamiento, incluyendo diferentes órganos como responsables de la toma de decisiones, tanto en materia regulatoria, como en los temas económicos, ambientales y sociales.

La Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo es el área responsable de velar porque se cumplan las disposiciones regulatorias en materia bancaria, fiduciaria, del mercado de valores y demás regulaciones aplicables, incluyendo velar porque los productos y servicios que ofrecemos no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas, previniendo el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y para la proliferación de armas de destrucción.

Realizamos anualmente la evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo de la Junta Directiva de Banesco, S.A., de los Comités y la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Bancos de Panamá, y se realiza de manera independiente.

JUNTA DE ACCIONISTAS

Es el máximo órgano de gobierno. Todos sus actos y resoluciones obligan a la organización y a todos sus accionistas.



JUNTA DIRECTIVA

Nuestra Junta Directiva la conforman:



Miguel A. Marcano
Director y Presidente



Carlos A. Escotet
Director
Presidente Ejecutivo
y Gerente General



Juan C. Escotet
Director



Alfredo Ramírez
Director



Ricardo Ayala
Director



María J. Fernández
Director

Marco Fernández
Director Independiente



Francisco Conto
Director Independiente



Mario Oliva
Director Independiente



Dignatarios

1. Miguel A. Marcano- Presidente de Junta Directiva
2. Mario Oliva - Tesorero
3. Amabel Vargas- Secretaria
4. Mónica De León-Sub-Secretaria

Principal Ejecutivo

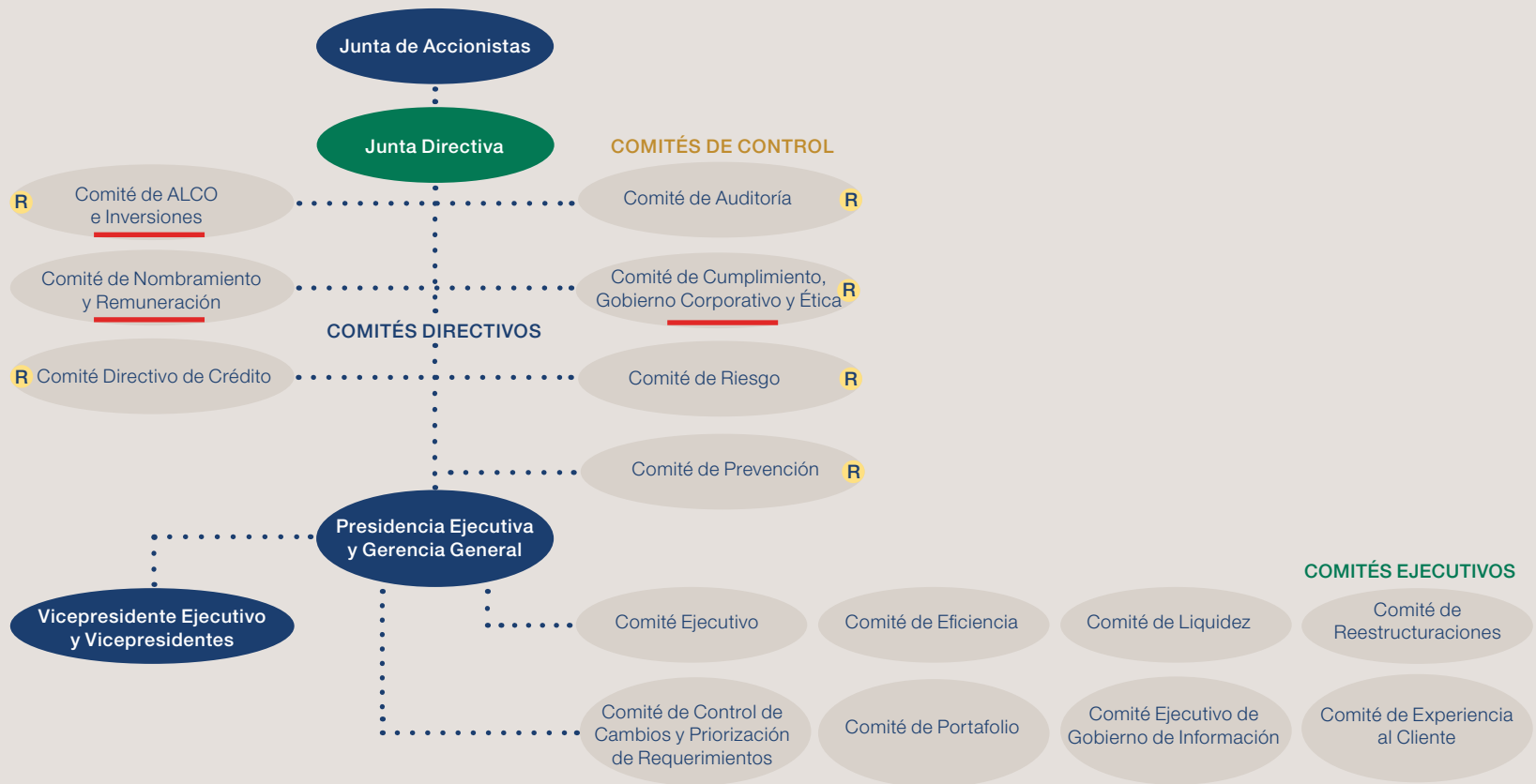
1. Carlos A. Escotet- Presidente Ejecutivo y Gerente General

Sus miembros, con amplia experiencia en el mercado global y local, son designados y aprobados por la Junta de Accionistas. Son profesionales cuyo perfil puede consultarse en nuestra página web.

COMITÉS DIRECTIVOS, EJECUTIVOS Y DE CONTROL

Hemos establecido diferentes comités y marcos de gobierno corporativo con el propósito de evaluar y cumplir con aquellos de carácter regulatorio, mejorando nuestra gobernanza;

fortalecida a través de los comités cuyas funciones contemplan temas económicos, ambientales y sociales.



Regulatorio
Comité requerido por la regulación bancaria

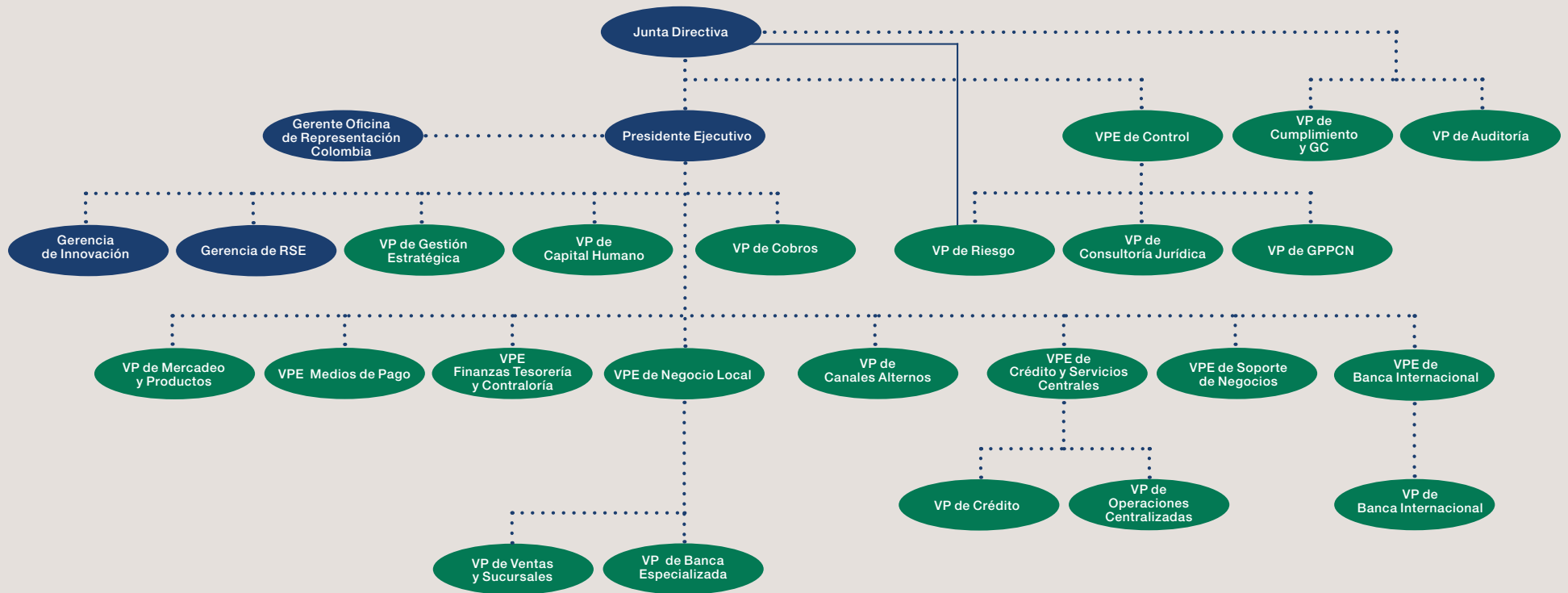
Control
Comités cuyas funciones contemplan temas económicos, ambientales y sociales

Comités Directivos	Responsabilidades
Comité de ALCO e Inversiones	Dar seguimiento a la tendencia de los activos, pasivos, costo de fondos y margen, estrategias de inversión, y aprobación de nuevos negocios, productos, cambios en las tasas, así como gestionar la administración del portafolio de inversiones, considerando que las inversiones realizadas deberán enmarcarse en las políticas de riesgo, respetando los límites aprobados por el Comité de Riesgo y por este comité.
Comité Directivo de Crédito	Evaluar y aprobar propuestas de crédito alineadas a la estrategia de negocios del banco; respetando las buenas prácticas de crédito, los límites de riesgo de crédito y/o regulatorios, considerando aspectos ambientales y sociales.
Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética	<p>Entre sus principales funciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementar y desarrollar acciones concretas que permitan asegurar el conocimiento y difusión del Código de Ética, así como la aprobación de su actualización. Asegurar el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos contenidos en el Código de Ética, en conjunto con la asesoría y consultas sobre su aplicación. ● Asistir y brindar recomendación a la Junta Directiva en aspectos regulatorios propios de su competencia, a fin de procurar el cumplimiento normativo y la existencia de un adecuado gobierno corporativo. ● Aprobar la revisión y actualización anual de la documentación del Gobierno Corporativo (políticas de área, políticas corporativas, reglamentos de comités, entre otros), así como aquella otra documentación que sea propuesta.
Comité de Nombramiento y Remuneración	Responsable de la revisión, validación y aprobación de los diferentes procesos de la Vicepresidencia de Capital Humano.
Comité de Auditoría	Confirmar la correcta gestión del sistema de control interno y cumplimiento de procesos y controles en las áreas operativas y de negocios.
Comité de Riesgo	Garantizar que exista un sistema de gestión del riesgo, que comprenda objetivos, política, procedimientos, capacidades de identificación, medición, valoración y monitoreo de los riesgos; que apoye a la Junta Directiva en la consecución de su planificación estratégica.
Comité de Prevención	Gestionar, identificar, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de la regulación en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Comités Ejecutivos: propician el intercambio efectivo de información entre la Alta Gerencia de las diferentes áreas operativas y de control del banco, así como su retroalimentación sostenida hacia la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General. Son presididos por los Vicepresidentes.

Comités	Responsabilidades
Comité Ejecutivo	Dar seguimiento a las metas y objetivos propuestos por las distintas áreas del banco, a fin de lograr el cumplimiento de los planes estratégicos aprobados por la Junta Directiva.
Comité de Eficiencia	Establecer un marco para impulsar y fortalecer la cultura de la rentabilidad, monitorear y mejorar la eficiencia, a través del seguimiento y análisis de los gastos e ingresos, así como la aprobación y seguimiento de los casos de negocio y promesas de valor.
Comité de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer y/o recomendar a los comités respectivos, acciones relacionadas a la gestión de captación de fondos y de colocación de crédito, respondiendo a cambios en el flujo proyectado del banco y del entorno, con el fin de asegurar que el banco cumpla con los niveles de liquidez establecidos internamente, así como los regulatorios. ● Evaluar y analizar el flujo de caja proyectado del banco con base en las proyecciones de colocación de crédito y captación de fondos, GAP (Gestión de Activos y Pasivos) e Indicador de Liquidez.
Comité de Reestructuraciones	Aprobar o rechazar las propuestas de reestructuraciones y realizar revisiones semestrales de créditos comerciales, según las autonomías aprobadas para tal fin por la Junta Directiva.
Comité de Control de Cambios y Priorización de Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprobar o rechazar la ejecución de los cambios en el banco, teniendo en cuenta el riesgo organizacional, las necesidades del negocio y los impactos tecnológicos relacionados al negocio. ● Evaluar y asignar las prioridades de atención de los requerimientos que deben ser atendidos por los recursos de tecnología.
Comité de Portafolio	Tomar las decisiones con base en el impacto a los objetivos estratégicos y las operaciones del banco, sobre los cambios propuestos al portafolio de iniciativas vigente (incluyendo iniciativas estratégicas, de sobrevivencia, regulatorias y táctico operativas).
Comité Ejecutivo de Gobierno de Información	Velar por el cumplimiento de la visión corporativa, lineamiento estratégico y supervisión al gobierno de información, a fin de que se cumplan las políticas, principios, procesos y procedimientos en cuanto a la gestión de la información como un activo empresarial.
Comité de Experiencia al Cliente	Analizar y tomar decisiones estratégicas relacionadas con la mejora de la experiencia de servicio al cliente en las diferentes interacciones que tenga con el banco.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BANESCO, S.A.



— VP de Riesgo
Reporte funcional a Junta Directiva
a través del Comité de Riesgo

NUESTRA GESTIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial, como garante de uno de los ejes estratégicos de la Visión de Banesco Panamá, tiene como objetivo favorecer una cultura dentro de la cual se contribuya a la creación de valor social, cultural, económico y ambiental, de forma sostenible para colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y comunidades en las que Banesco desarrolla sus actividades.

Los ejes de acción de la gerencia de RSE son:

- Educación
- Emprendimiento
- Cultura
- Ambiente

En 2017 implementamos una nueva política para su funcionamiento incluyendo:

- Estructura organizativa
- Ejes de inversión de la Responsabilidad Social en Banesco
- Autonomía de la Gerencia de Responsabilidad Social
- Lineamientos para otorgar patrocinios y donaciones
- Registro de los beneficiarios del programa de formación de RSE
- Clasificación de los aportes financieros
- Administración de los programas diseñados por la Gerencia de RSE
- Comunicación de gestión y reportes
- Otros lineamientos

GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-42

Identificación y selección de grupos de interés

Nuestros grupos de interés han sido identificados por la Gerencia de Responsabilidad Social y validados con las diferentes áreas del banco. Promovemos un diálogo abierto y transparente con nuestros grupos de interés:

GRI 102-40

Lista de grupos de interés

Grupos de Interés
Accionistas
Colaboradores
Clientes
Emprendedores Banesco
Proveedores
Organismos Reguladores / autoridades
Comunidades donde operamos
Socios Sociales ONG

GRI 102-44

Temas y preocupaciones clave

Preocupaciones clave

Rendir cuentas

Plantear inquietudes, brindar sugerencias e informar sobre violaciones de alguno de los artículos del Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco.

Atender, capacitar y responder consultas, inquietudes, quejas o reclamos.

Informar, explicar, cumplir con obligaciones o canalizar cualquier queja o situación que consideren pertinente aclarar.

GRI 102-43

Enfoque para la participación de los grupos de interés

Participación de los grupos de interés

Sucursales y oficinas

Teléfono

Intranet

Página Web

WhatsApp, BanescOnline

Canales de denuncias (internos y externos)

Comités, juntas, reuniones

Correo electrónico

Encuentros, foros

Encuestas

Evaluación de desempeño

Ferias y expo ventas

Persona enlace del banco

Prensa, publicidad directa e indirecta

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn

Reportes e informes

Capacitaciones, sesiones de formación, entrenamientos.

GRI 102-41

Acuerdos de Negociación Colectiva

No hemos establecido acuerdos de negociación colectiva por normativas nacionales.

ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 102-45

Entidades incluidas en el Estado Financiero Consolidado

Los Estados Financieros no consolidados auditados corresponden a Banesco, S.A.

GRI 102-46

Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

Los contenidos del informe y su cobertura se realizan siguiendo los siguientes pasos:

1. Identificación

- La Gerencia de Responsabilidad Social con el apoyo de ACENAT S.A., realizó una identificación preliminar de los temas más significativos para Banesco y para sus grupos de interés, en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y tomando como base el Informe de Sostenibilidad 2016, de acuerdo con los criterios de los Estándares GRI y el SDG Compass.
- En una sesión con el Comité Ejecutivo se realizó una presentación sobre los ODS, su relevancia para Banesco y se confirmó su relación con la estrategia del banco. En esta sesión se revisaron las recomendaciones presentadas por la firma KPMG como mejoras para el informe 2017.
- Los temas de los programas o iniciativas sociales en los que Banesco mantiene su foco son: cultura, educación, emprendimiento y ambiente, los cuales fueron incluidos por haber sido previamente informados y consensuados por la Gerencia de Responsabilidad Social con sus aliados en cultura y socios sociales, en los programas de emprendimiento de Banesco S.A. Asimismo, se mantuvieron específicamente reuniones con la gerencia de Banca Comunitaria por promover la bancarización de microempresarios.

2. Priorización

- De acuerdo con su importancia, se priorizaron 12 ODS como relevantes; estos ODS se relacionaron con los temas de los Estándares GRI respectivos, valorando la importancia de estos para Banesco S.A. y para sus grupos de interés. Conscientes de que, como organización, Banesco S.A. se siente identificada con toda la Agenda de Desarrollo Sostenible, el Análisis de la Materialidad permitió establecer claramente cuáles objetivos debían incluirse en el informe, ya que están relacionados con los impactos económicos, ambientales y sociales intrínsecos al negocio del banco.

- Esta valoración se realizó considerando en un eje (x) la importancia estratégica del ODS para el banco, en función de su misión, visión, valores, políticas, estrategias y su sistema de gestión, y en el otro eje (y) la importancia para sus grupos de interés.
- Dentro de los temas que se consideraron como importantes para el banco, cobran especial importancia aquellos que se mantienen presentes en su cultura organizacional, como crear riqueza, sembrar productividad, bienestar para el Ciudadano Banesco, educación como el punto de partida para las mejoras sociales, inclusión financiera y en la importancia de la transparencia y la ética en los negocios. La directiva ha recalcado en discursos, reuniones y presentaciones que están comprometidos con un modelo de negocios sostenible.

3. Validación

- La Gerencia de Responsabilidad Social validó con el Presidente Ejecutivo y CEO, así como con el Comité Ejecutivo, los temas a incluir en el Informe y en la estrategia de gestión. El análisis es presentando a la firma KPMG para su verificación externa.
- Los ODS situados en el cuadrante azul oscuro (extremo superior derecho) son de gran importancia tanto para los grupos de interés como para Banesco, S.A., por lo que en el Informe se incluyen con más detalle y deberían ser los que definan las prioridades de la estrategia de Banesco, S.A. relativas a la sostenibilidad.

- Para esta priorización y siguiendo la guía del SDG Compass, se tomó en consideración lo establecido en el Plan Estratégico Nacional 2030 de la Concertación Nacional, donde está claramente definido el camino para Panamá, recalcando que los temas críticos a atender para avanzar en la sostenibilidad son: salud, educación inclusiva, empleo, crecimiento económico y sociedades pacíficas. Estas acciones se centran en impulsar el desarrollo del país, para que sea cada vez más sostenible, inclusivo y equitativo, alineadas a la Visión de Estado 2030 del Plan Estratégico Nacional. En las discusiones y revisión del documento del PEN 2030, participaron en reuniones de validación Lucía Freites por Banesco, S.A. y Lucía Natale por ACENAT, S.A.

- En esta fase se pueden identificar temas que no eran materiales, pero al evaluar los contenidos presentados en el Informe de Sostenibilidad, se evidencia que se han realizado actividades relacionadas que demuestran que son materiales para el banco, por lo cual fueron incluidos. Por otra parte, al validar los contenidos, algunos temas fueron excluidos por no contar con suficientes evidencias que demuestren su cumplimiento.
- La validación se confirmó relacionando los temas o acciones realizadas por Banesco, S.A. por cada ODS y con el Enfoque de Gestión de los temas de los Estándares GRI.

4. Revisión

- La firma KPMG realiza la verificación externa y emite un reporte con las oportunidades de mejora. Igualmente recibimos comentarios de las diferentes unidades y de nuestros

grupos de interés. Toda esta información nos retroalimenta para redefinir los contenidos de nuestro próximo informe.

Durante todo el proceso se asegura el cumplimiento de los principios para la elaboración de informes del GRI:

Principios relativos al Contenido

Principios relativos a la Calidad

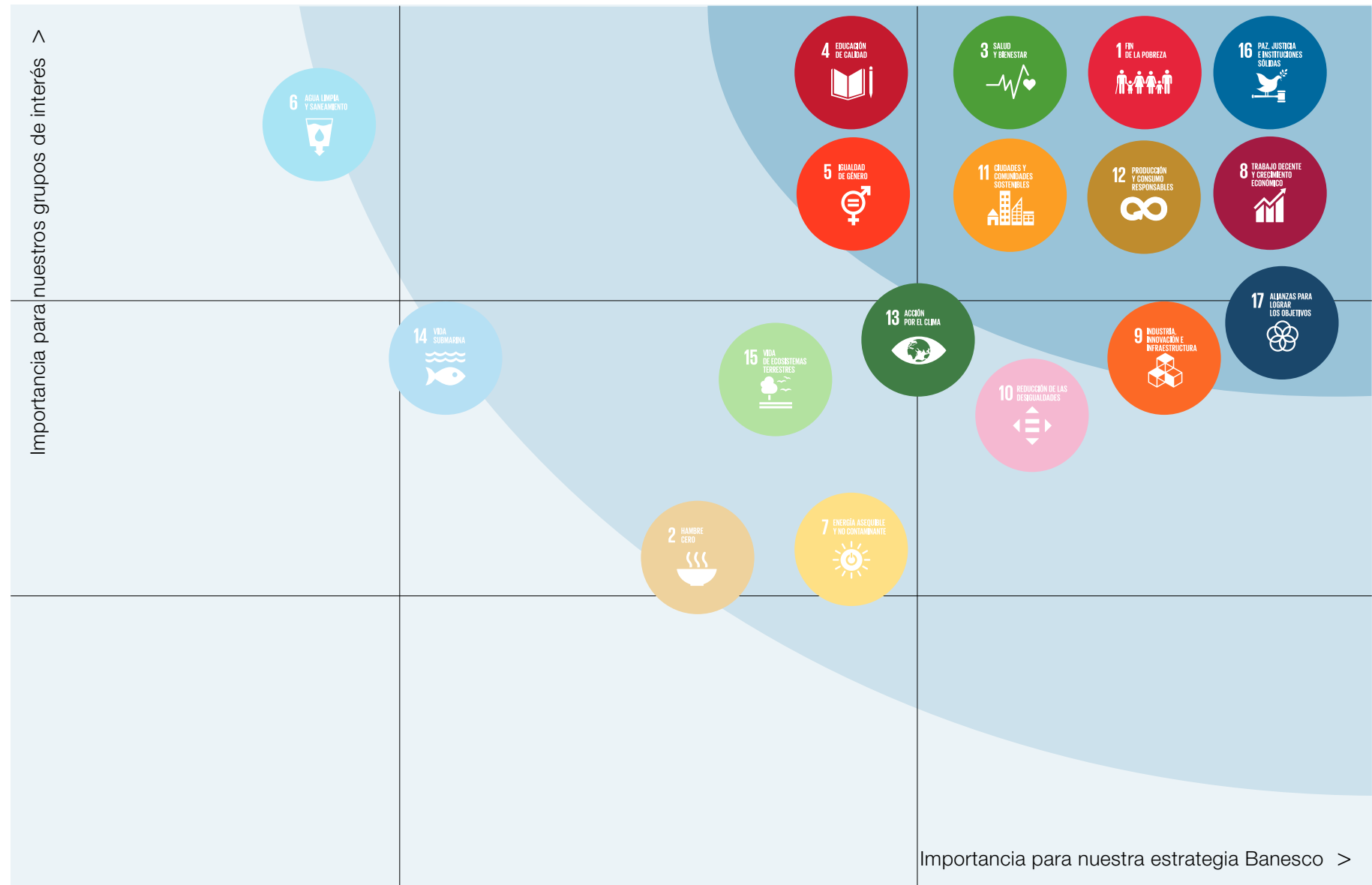
1. Inclusión de los grupos de interés
2. Contexto de sostenibilidad
3. Materialidad
4. Exhaustividad

1. Precisión
2. Equilibrio
3. Claridad

4. Comparabilidad
5. Fiabilidad
6. Puntualidad

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El resultado del análisis de materialidad fue el siguiente:



DETALLE DE CADA ODS Y LOS CONTENIDOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CON LAS ACTIVIDADES REALIZADAS



1. Erradicar la pobreza mundial en todas sus formas.

- Inclusión financiera
- Banca Comunitaria



2. Erradicar el hambre, lograr la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover la agricultura sostenible.

- Convenio con el Canal de Panamá para apoyo de productores de café de la Cuenca.
 - Banca Agropecuaria
- Si bien este ODS no fue indicado dentro de los ODS priorizados, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.



3. Asegurar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades.

- Beneficios a colaboradores
 - Programa Huella Banesco (Bienestar)
 - Participación en actividades de bienestar
 - Facilitar adquisición de vivienda digna con interés preferencial
 - Licencia por maternidad y paternidad
 - Programa de horario flexible y teletrabajo
 - Veranito Banesco
 - Espacio de bienestar "EL PISO"
 - Sala de lactancia
 - Actividades de promoción de salud y seguridad en el trabajo
 - Clínica médica para nuestros colaboradores
- Alianzas y apoyos en materia de salud y bienestar integral
 - Recolección de fondos para afectados de enfermedades crónicas y desastres naturales
 - Apoyo a campaña Preventiva contra el cáncer de mama
 - Salud y seguridad en el trabajo
 - Registro y análisis de accidentes



4. Garantizar una educación de calidad y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

- Comprometidos con la educación de calidad
 - La educación como tema central en nuestro 10mo. Aniversario
 - Formación de nuestros colaboradores
 - Universidad Corporativa Banesco (UCB)
 - Programa Avanzado de Liderazgo
 - Evaluación del desempeño
- Programas e iniciativas para fortalecer la educación y formación
 - Programa de practicantes
 - Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa
 - Formación a través del Programa de Emprendedores Banesco



5. Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.

- Diversidad e igualdad de oportunidades
 - Empoderamiento de la mujer
 - Empleo inclusivo



6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua.

Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.



7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.



8. Promover el crecimiento económico sostenible e inclusivo y el trabajo decente.

- Empleo
 - Contratación de personal local
 - Contratación de proveedores locales
- Solidez y solvencia financiera
 - Calificaciones en el sector
- Impulsando la prosperidad con “Emprendedores Banesco”



9. Promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

- Comprometidos con la innovación, la industria y la infraestructura
 - Estrategia de innovación
 - Centro de Innovación
 - Mejorando nuestros procesos
- Impulso al emprendimiento en Panamá
 - Patrocinio de la Semana Mipymes
 - Patrocinio de la Semana Global del Emprendimiento
 - Signatarios del Pacto Nacional por el Emprendimiento
 - Auspicio a la Semana de la RSE
 - Programa Negocios Responsables
 - Foro de Emprendedores 2017 por invitación del MICI
 - Participación en el XVIII Foro de Inversionistas
 - Participación en el Foro: “Liderazgo Ético para Empresarios del Futuro”



10. Reducir la desigualdad en y entre países.

- Aunque este ODS no es material, tenemos iniciativas con nuestro voluntariado corporativo, de inclusión económica, social y cultural; que nos hace estar conscientes de la importancia de contribuir con el logro del mismo.
- Nuestro voluntariado corporativo



11. Hacer que las ciudades y asentamientos humanos sean incluyentes, seguros, resilientes y sostenibles.

- Promoción de la cultura
 - Programa Cultural “África en América”
 - Apoyo a la Asociación Nacional de Conciertos (ANC)
 - Promoción de la hermandad cultural Panamá-Venezuela
- Programa de acompañamiento al Emprendimiento Cultural

 <p>12. Asegurar pautas de consumo y producción sostenibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo ambiental y social <ul style="list-style-type: none"> • Criterios ambientales y sociales para otorgar financiamientos • Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones <ul style="list-style-type: none"> • El PISO: con materiales reciclables, focos LED • Donación de computadoras desincorporadas a la Comarca Ngäbe Buglé, en alianza con APEDE, USMA y CAF • Apoyo a iniciativas externas para consumo sostenible <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la iniciativa #YoMeReciclo
 <p>13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometidos con la acción por el clima <ul style="list-style-type: none"> • Acciones por el clima • Consumo energético • Apoyo al programa "Alianza por el Millón de Hectáreas"
 <p>14. Conservar y utilizar de manera sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos.</p>	<p>Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.</p>
 <p>15. Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, el manejo sostenible de los bosques, combatir la desertificación, detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de biodiversidad.</p>	<p>Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.</p>
 <p>16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del riesgo • Lucha contra la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo • Mecanismos de atención de solicitudes y resolución de reclamos • Educación financiera • Seguridad de la información, confidencialidad
 <p>17. Facilitar medios y revitalizar las colaboraciones para el desarrollo sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ALIANZAS <ul style="list-style-type: none"> • Nuestro voluntariado corporativo

GRI 102-47

Lista de los temas materiales

Los Indicadores GRI materiales, así como los ODS y los Principios relacionados se presentan en la siguiente tabla:

Categoría	Tema Material	GRI Estándar	ODS	Principio
Desempeño económico	Desempeño económico	201-1, 2, 3	8,13,15,16	1, 2,10
	Presencia en el mercado	202-2	8	
	Consecuencias económicas indirectas	203-1,2	1,2,4,5,8,10,11	
	Cumplimiento socioeconómico	419	1,2,10	
	Prácticas de adquisición	204-1	1,2	
	Lucha contra la corrupción	205-1,2,3	16	
	Cartera de productos	FS1, FS2,FS6	1,2,7,8,9	
	Etiquetado de productos y servicios	FS15,FS16		
Medio ambiente	Energía	302-1	7,8,12	7, 8, 9
	Biodiversidad	304-2		
	Residuos	306-2	8,12	
Desempeño social	Empleo	401-1,2,3	8	4
	Salud y seguridad en el trabajo	403-1,2	8	1,4
	Formación y enseñanza	404-1,2,3	4	5

Categoría	Tema Material	GRI Estándar	ODS	Principio
	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 405-2	5	6
	No discriminación	406-1	5	6
	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	8	3
	Trabajo infantil	408-1	8, 16	5
	Trabajo forzoso	409-1	8, 16	4
	Evaluación de Derechos Humanos	412-1,2,3	16	1, 2
	Comunidades locales	413-1 FS7,FS13,FS14	1, 2, 4, 5, 8, 10, 17	1, 2
	Salud y seguridad de los clientes	416-2	8	1, 2
	Privacidad del cliente	418	16	1,2,10

GRI 102-48
Reexpresión de la información

Respecto al informe anterior, no se han dado cambios en nuestra organización que generen variaciones en el presente. Seguimos utilizando los contenidos GRI para reportar, actualizándonos en esta edición a su nueva versión de Estándares GRI. Adicionalmente, incluimos la correspondencia de los contenidos del informe con los principios del Pacto Mundial.

GRI 102-49
Cambios en la elaboración de informes

La estructura del informe la hemos mantenido alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el Plan Estratégico Nacional 2030. Se incluyen los compromisos con los principios del Pacto Mundial, del cual somos signatarios desde 2017. Además, se han tomado como guía la Norma Internacional ISO 26000: 2010, Guía de Responsabilidad Social y otras reconocidas, como el *SDG Compass*, documento que sirve de orientación a las empresas sobre cómo pueden alinear sus estrategias y medir y gestionar su contribución a los ODS.

GRI 102-50
Período objeto del Informe

Este informe abarca el periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre 2017.

GRI 102-51
Fecha del último informe

Nuestro último informe corresponde al año 2016.

GRI 102-52
Ciclo de elaboración de informes

El informe lo elaboramos anualmente.

GRI 102-53

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Pueden hacernos llegar sus consultas en relación con el informe, o compartírnos su opinión sobre su contenido, la persona contacto es nuestra gerente de Responsabilidad Social Empresarial, Lucía Freites: lfreites@banesco.com.

GRI 102-54

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, *Global Reporting Initiative*", considerando adicionalmente los indicadores del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI.

GRI 102-56

Verificación externa

El presente informe ha sido verificado por la firma KPMG, no existiendo conflictos de interés con otros servicios. Al final de este informe se incluyen los contenidos verificados en el listado de contenido GRI, y la comunicación como constancia de la verificación realizada.

GRI 102-55

Índice de contenido GRI

El índice de contenido GRI lo incluimos al final del informe.

ENFOQUE DE GESTIÓN

		GRI 103-1	GRI 103-2	GRI 103-3
		Explicación del tema material y su cobertura	El enfoque de gestión y sus componentes	Evaluación del enfoque de gestión
Categoría	Estándar GRI	Descripción de dónde se produce el impacto	Cobertura	Vinculación
Desempeño Económico	201-1 Desempeño económico	Creemos que para contribuir a la sostenibilidad dentro del sistema económico es necesario crecer con rentabilidad, teniendo un manejo responsable de nuestros impactos.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	202-2 Presencia en el mercado	Procuramos contratar personal local, con lo cual contribuimos al fortalecimiento y desarrollo de los países donde operamos.	Accionistas Colaboradores Comunidad	Directamente vinculadas a nuestras actividades
	203-2 Impactos económicos indirectos	Reconocemos la necesidad de contribuir al desarrollo y apoyo a los pequeños empresarios, a través del acceso a servicios financieros.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Indirectamente vinculadas a nuestras actividades
	204-1 Prácticas de adquisición	La contratación de proveedores utilizando criterios alineados a nuestra estrategia de sostenibilidad, es importante para nuestra visión.	Colaboradores Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	205-1, 2, 3 Anticorrupción	Es de vital importancia asegurar una adecuada supervisión de nuestra empresa, en lo relativo a los riesgos que enfrenta su gestión para prevenir que nuestra institución sea utilizada, intencionalmente o no, con fines delictivos.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
Desempeño Ambiental	302-1, Energía	Nuestra principal fuente de energía es la eléctrica, por lo que consideramos que las prácticas en la reducción de este consumo son absolutamente importantes.	Accionistas Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	304-2 Biodiversidad	Es sustancial estar atentos a los impactos más significativos en la biodiversidad de zonas bajo protección o zonas de alto valor, y no protegidas, que se derivan de nuestras actividades y de los productos y servicios.	Accionistas Clientes Proveedores	Indirecta, a través de los financiamientos y asociaciones
	306-2 Residuos	Consideramos que, como resultado de nuestras operaciones, debemos esforzarnos por minimizar el uso del papel y de los productos informáticos.	Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades

		GRI 103-1	GRI 103-2	GRI 103-3	
		Explicación del tema material y su cobertura	El enfoque de gestión y sus componentes	Evaluación del enfoque de gestión	
Categoría	Estándar GRI	Descripción de dónde se produce el impacto	Cobertura	Vinculación	
Desempeño Social	401-1, 3	Empleo	Generamos empleos directos e indirectos. Igualmente, el pago de salarios dignos según la realidad nacional.	Colaboradores Accionistas	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	403-1, 2, 3	Salud y seguridad en el trabajo	Nuestro recurso más valioso es el talento humano, por lo que aseguramos una gestión eficiente en seguridad y salud ocupacional y promoviendo una cultura de salud y bienestar, focalizada en estilos de vida saludables.	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	404,1, 3	Formación y enseñanza	Estamos convencidos que la formación, capacitación y actualización de nuestro talento humano, constituye un factor clave de éxito que agrega valor, ya que contribuye al desarrollo de las competencias profesionales requeridas por el sector y el país.	Colaboradores Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	405-1	Diversidad e igualdad de oportunidades	Creemos en el valor de mantener una planilla de colaboradores con equilibrio, en cuanto a género y edad en los diferentes niveles de la organización.	Colaboradores Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	406-1	No discriminación	Lo consideramos capital por ser compromisos de nuestra organización al ser signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos 6 temas se corresponden con los principios del Pacto Mundial en los ejes de: Derechos Humanos y Prácticas Laborales, y sabemos que debemos identificar riesgos potenciales, tanto en los financiamientos que otorgamos, como en las negociaciones que realizamos con otros, incluyendo las prácticas de adquisición de productos y servicios.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades e indirecta con los financiamientos y adquisiciones
	407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva			
	408-1	Trabajo infantil			
	409-1	Trabajo forzoso u obligatorio			
412-3	Evaluación de Derechos Humanos				

		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Categoría	Estándar GRI	Descripción de dónde se produce el impacto	Cobertura	Página Vinculación
	413-1 Comunidades locales	En nuestra gestión buscamos la generación de impactos positivos en las comunidades y países donde operamos; esforzándonos, principalmente, por contribuir con la educación y la innovación.	Medio ambiente Comunidad	Indirecta en las comunidades donde llegamos a través de nuestra alianzas, fundación y voluntariado
	418-1 Privacidad del cliente	La confiabilidad es un valor del Ciudadano Banesco	Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	419-1 Cumplimiento socioeconómico	Consideramos vital cumplir estrictamente con la normativa aplicable en materia socioeconómica, así como cualquier normativa que, por la naturaleza de nuestras operaciones, nos aplique	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS 1, 2,7 Cartera de productos	Nuestra planificación considera la implementación de las políticas y procedimientos en materia social y ambiental.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS 13, 14 Comunidad	Buscamos contribuir a generar condiciones para que nuestros productos y servicios sean accesibles, respaldando el desarrollo económico de sectores, grupos o individuos.	Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS 15, 16 Etiquetado de productos y servicios	Estamos atentos a promover nuestros productos, servicios y asesoramiento de un modo justo y razonable.	Accionistas Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades

1 FIN
DE LA POBREZA



3 SALUD
Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



5 IGUALDAD
DE GÉNERO



2 HAMBRE
CERO



Nuestro compromiso
con las personas

COMPROMETIDOS CON PONER FIN A LA POBREZA



INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI FS14

Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

En Banesco, S.A., estamos comprometidos en generar oportunidades para el mejoramiento socio-económico de los sectores de la población menos favorecidos, impulsando a los microempresarios a través de programas de formación y productos bancarios.

Por dos años consecutivos hemos participado en los encuentros regionales del Comité Latinoamericano para la Educación e Inclusión Financiera de FELABAN (CLEIF). A partir del 2018 formaremos parte activa del mismo, gracias a la invitación de su presidente, Hans Landolt Pardo.

BANCA COMUNITARIA

GRI FS13

Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.

Contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los panameños, en especial la de los sectores tradicionalmente excluidos, nuestra Banca Comunitaria busca proporcionar productos y servicios a este segmento de la población, entre los que se incluyen: servicio crediticio, cuentas de ahorro y asesoramiento a personas con poco acceso bancario, así como programas para el emprendimiento, entre otros. Creamos la gerencia Banca Comunitaria, adscrita a la Vicepresidencia de Ventas y Sucursales.

El proceso de Banca Comunitaria podemos resumirlo de la siguiente manera:

PASOS DE BANCA COMUNITARIA



1 Selección de clientes elegibles a micro-créditos (USD500 a USD5000)

- a Emprendedores Banesco
- b Promoción puerta a puerta de Asesores de Banca Comunitaria
- c Sucursales Banesco
- d Call centers

2 Análisis de elegibilidad

- a Capacidad de pago
 - i. Revisión APC
 - ii. Validación de documentación (cédula, recibos de servicios públicos, facturas, etc.)
 - iii. Evaluación socioeconómica personal y del negocio en sitio (visita del Asesor al negocio)
- b Voluntad de pago
 - i. Validación con clientes y proveedores
 - ii. Validación con miembros de la comunidad
 - iii. Validación con miembros de la familia

3 Presentación ante el Comité de Crédito

PASOS DE BANCA COMUNITARIA



4 Apertura de
cuenta de ahorro
Emprendedores

5 Otorgamiento del
préstamo

6 Asesoría permanente
para seguimiento en:

- a Verificación de inversión
 - i. Aumentar capital o disminuir costos (capital de trabajo)
 - ii. Activos fijos (mejorar o aumentar el rendimiento en producción)
- b Puntualidad de pago
- c Manejo de la cuenta
- d Herramientas tecnológicas (banca en línea, puntos de venta, uso de tarjeta de débito)

SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA COMUNITARIA

GRI FS14

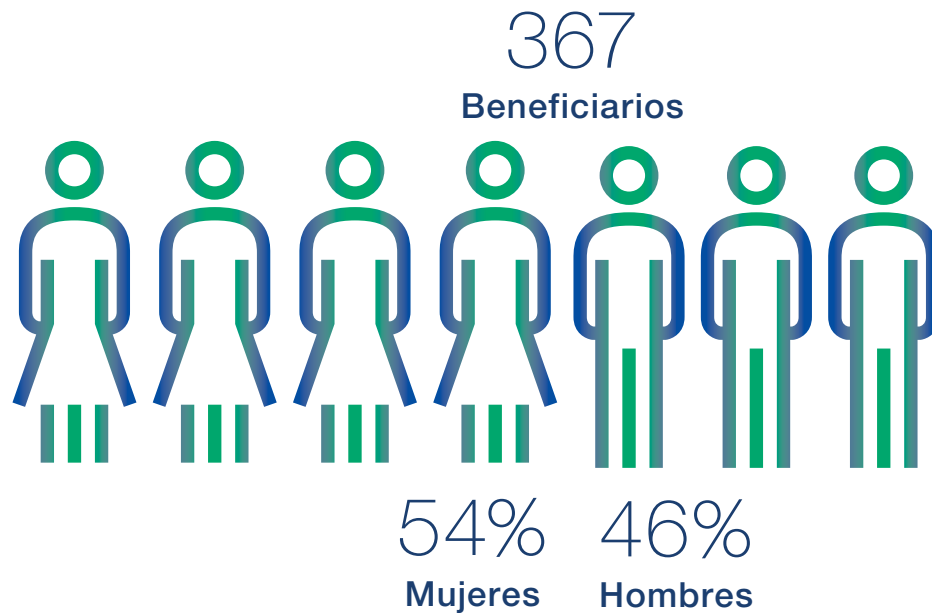
Comunidad/Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas

Una vez concluida la fase piloto, realizamos el lanzamiento de nuestra Banca Comunitaria, una banca al alcance de todos los sueños. Dentro de los principales productos y características que ofrece nuestra Banca Comunitaria destacamos:

- **Préstamos para Microempresarios:** créditos destinados a apoyar a microempresarios con actividades económicas formales y no formales, que les permitan adquirir activos o capital de trabajo para el crecimiento y desarrollo de su negocio.
- **Cuenta de Ahorro Emprendedores:** orientada a emprendedores que están iniciando su pequeño negocio o a microempresarios que desean incrementar su dinero ganando intereses sobre sus saldos.

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





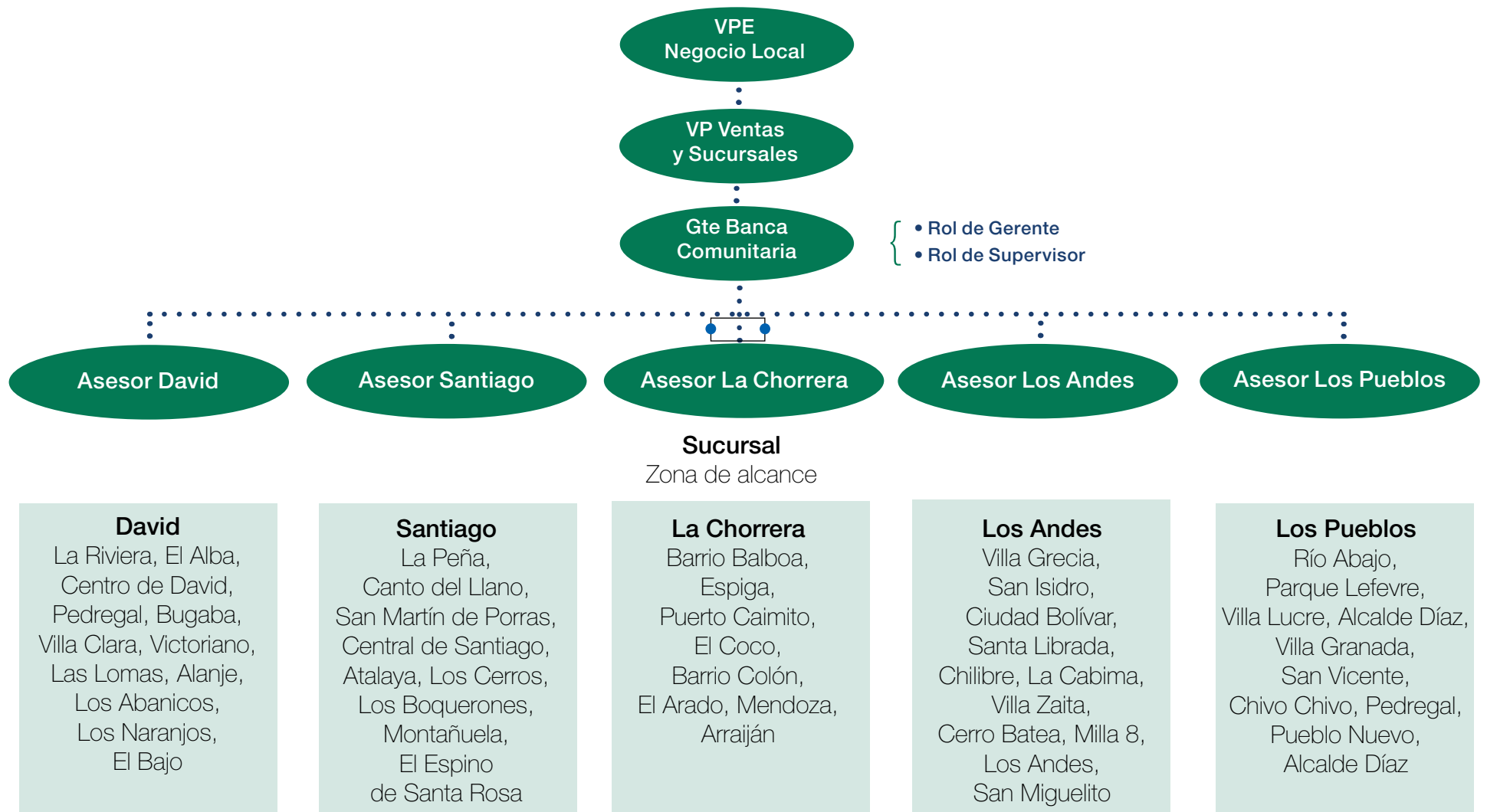
PILARES FUNDAMENTALES DE LA BANCA COMUNITARIA

Para gestionar una relación comercial ganar-ganar con nuestros clientes del segmento Microempresario y garantizar el éxito del negocio, nos basamos en los siguientes pilares:

- 1. Asesores:** conocemos el potencial del microempresario y su capacidad de pago, conectándonos con las necesidades del cliente, generando compromiso proactivo en la búsqueda de soluciones y brindando la mejor alternativa para su inversión.
- 2. Metodología:** nos permite identificar y seleccionar correctamente a los clientes, minimizando el riesgo de mora, aumentando su lealtad, evaluando integralmente su capacidad y voluntad de pago, lo que garantiza que el dinero sea invertido para generar valor al negocio.
- 3. Sistemas de información:** podremos lograr calidad y rentabilidad empleando tecnología de información, operación y evaluación. De esta manera se disminuye la incobrabilidad, los gastos de cobranza y aumento de ventas.
- 4. Sostenibilidad:** ofrecemos promover el crecimiento productivo, a través del otorgamiento de préstamos y de otros productos, para que el cliente potencie su capacidad de inversión y sea un referente en el mercado panameño.

ALCANCE GEOGRÁFICO DE BANCA COMUNITARIA

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



COMPROMETIDOS CON PONER FIN AL HAMBRE



El objetivo 2 de poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible, no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, pero somos conscientes de su importancia. Es por ello que tenemos iniciativas que nos permiten abordar este ODS, en Alianzas Público Privadas para el Desarrollo y promoviendo una gestión sostenible en Banca Agropecuaria.

CONVENIO CON EL CANAL DE PANAMÁ PARA APOYO DE PRODUCTORES DE CAFÉ DE LA CUENCA

GRI 203-2

Impactos económicos indirectos significativos

Junto al Canal de Panamá suscribimos un Acuerdo de Cooperación para promover el desarrollo sostenible de la Cuenca del Canal de Panamá y de sus habitantes. El Canal de Panamá ha trabajado por más de diez años con las comunidades de la Cuenca, impulsando el modelo de “La Ruta del Café”. A través de este esquema, 80 agricultores se unieron y fundaron la Asociación de Productores de Café de la Subcuenca de los Ríos Ciri Grande y Trinidad.

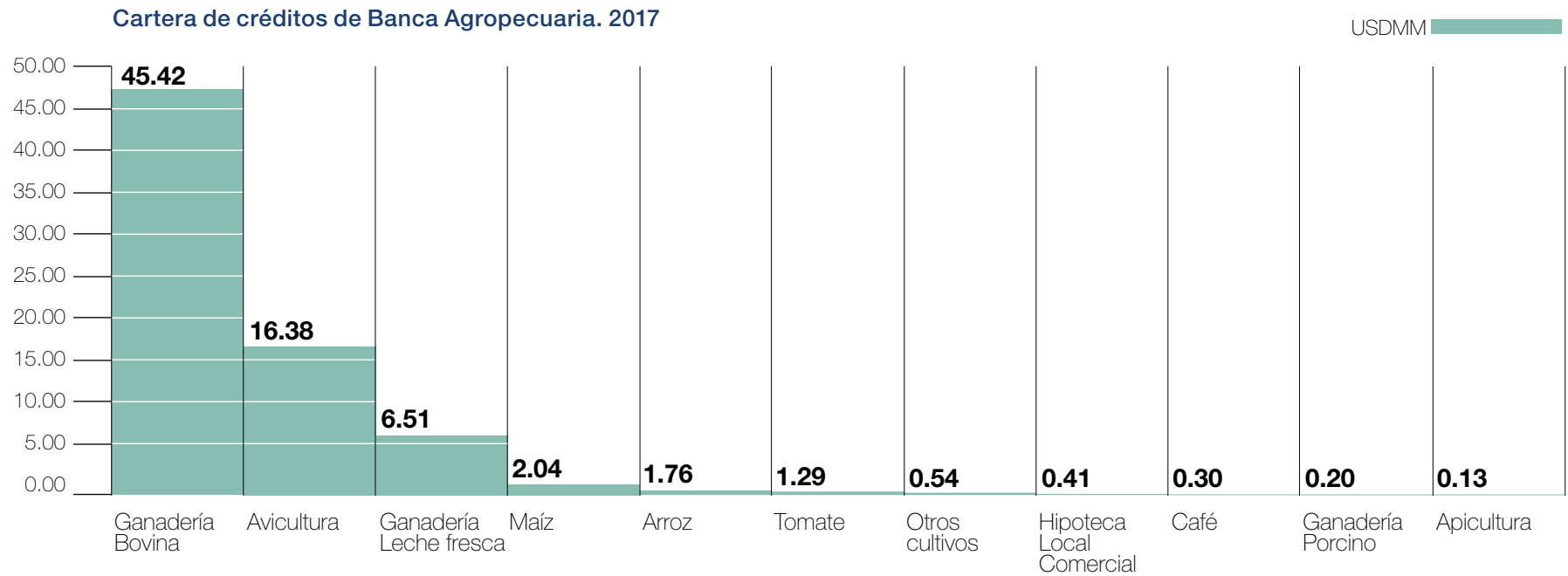
BANCA AGROPECUARIA

Nuestra Banca Agropecuaria, incluye los siguientes productos:

- Línea de Crédito Pecuaria para Capital de Trabajo
- Líneas de Crédito Agrícola
- Préstamos Agroindustriales
- Préstamos Pecuarios a Término
- Préstamos Agrícolas a Término

Contamos con 7 sucursales de Banca Agropecuaria: Chitré, Penonomé, Santiago, David, La Chorrera, La Doña, Colón.

En el 2017 nuestra cartera de créditos de Banca Agropecuaria alcanzó aproximadamente USD75MM, distribuidos de la siguiente forma:



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

COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y EL BIENESTAR INTEGRAL



BENEFICIOS A COLABORADORES

GRI 401-2

Beneficios para los colaboradores permanentes, que no se dan a los colaboradores temporales

PROGRAMA HUELLA BANESCO (BIENESTAR)

Proporcionamos a nuestros colaboradores un conjunto de beneficios alineados con las tendencias del mercado y sostenibles en el largo plazo:

Beneficios	Nº colaboradores
Seguro de vida y salud ¹	1,331
Préstamos hipotecarios	225
Préstamo personal	246
PrestaCard	131
Auto	93
Vales alimenticios	1,041

¹ Tres colaboradores no aplican a la cobertura por condiciones de enfermedad congénita.

Acorde con lo anterior, ofrecimos a nuestros colaboradores las siguientes bonificaciones y ayudas económicas:

Beneficios - Apoyo Económico - Adelanto Urgencia	Nº colaboradores
Bono por nacimiento	54
Bono por matrimonio	23
Apoyo económico	14
Adelanto de efectivo	11

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Realizamos actividades de salud, deportivas y de recreación para nuestros colaboradores y sus familiares:

Actividad	Nº participantes
Charlas de Palig	15 c/u
Jornada de salud CSS	138
Feria de bienestar	190
Matiné Día del Niño	925
Final ligas internas	150
Jornada de salud visual	185
Feria de beneficios	113
Running team	20 c/carrera
Feria de perfumes	145
Feria navideña	10

PROGRAMA HUELLA BANESCO (BIENESTAR)

GRI FS7

Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito

Facilitando el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, contribuimos en la adquisición de la vivienda principal con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), con el objetivo fundamental de facilitar el derecho a una vivienda y hábitat dignos.

El desembolso a colaboradores de hipotecas preferenciales del año 2017 fue de USD36.6MM, distribuido de la siguiente manera:

Producto	Nº colaboradores			Monto		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Preferencial hasta USD120M	185	93	92	18,696,585	9,302,985	9,393,600
Preferencial desde USD40M hasta USD80M	215	116	99	13,640,627	7,287,401	6,353,226
Colaborador preferencial hasta USD120M	29	12	17	2,887,207	1,203,075	1,684,132
Colaborador preferencial USD 40M - USD80M	16	13	3	1,123,335	908,803	214,532
Preferencial hasta USD 40M	7	4	3	260,312	151,210	109,102
Total	452	238	214	36,608,066	18,853,474	17,754,592

LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD

GRI 401-3 Permiso parental

Nuestras colaboradoras disfrutaron de la licencia por maternidad, tal como lo establece la legislación nacional. Además, hemos implementado la licencia por paternidad. En 2017 asignamos a 45 colaboradoras su licencia de maternidad y a 9 colaboradores 5 días de permiso por paternidad.

PROGRAMA DE HORARIO FLEXIBLE Y TELETRABAJO

Nuestros colaboradores pueden cumplir su jornada de trabajo de forma flexible, de acuerdo con el perfil del puesto. Este sistema de trabajo popularmente conocido como *Flexitime* y *Teletrabajo*, permite distribuir de forma eficaz el tiempo y contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar. En 2017 hemos incorporado 151 colaboradores en *Flexitime* y 9 en *Teletrabajo*. También hemos implementado el *Early Summer Friday* y *Sábados Flexibles*. Aplicamos otros programas, de acuerdo con el trabajo y las condiciones, que contribuyen a la vida familiar, tales como: "Sábado con tu familia", "Día de cumpleaños" con tu familia y "Apaga la luz" que en casa te esperan.

VERANITO BANESCO

Brindamos una semana llena de aventuras en el Veranito Banesco a hijos de nuestros colaboradores, donde además conocieron diferentes sitios de interés. Este año participaron 85 niños a quienes brindamos 10 horas de atención diaria durante una semana.

ESPACIO DE BIENESTAR “EL PISO”

Hemos creado en nuestra sede principal un espacio de pausas activas de trabajo, denominado “EL PISO”, con la finalidad de promover una cultura de balance vida / trabajo. Esta iniciativa es parte de un proceso de transformación orientado hacia la actitud de servicio, el fomento de la creatividad y la salud física y mental de nuestros colaboradores.

Actividades realizadas de karaokes, transmisión de la *Champions League*, torneos de ping pong, *happy hours*, torneo de billar y transmisión del sorteo Rusia 2018.



Con la finalidad de facilitar el desplazamiento, en particular para mujeres, niños, personas de edad y personas con discapacidad, los espacios de “El PISO”, se han adecuados para asegurar la accesibilidad y adaptación al sitio de trabajo.

En el acondicionamiento de los entornos físicos, así como también para efectos de nuevos proyectos que contemplen remodelaciones, se tomará en cuenta la adaptación de espacios inclusivos para las personas con discapacidad.

SALA DE LACTANCIA

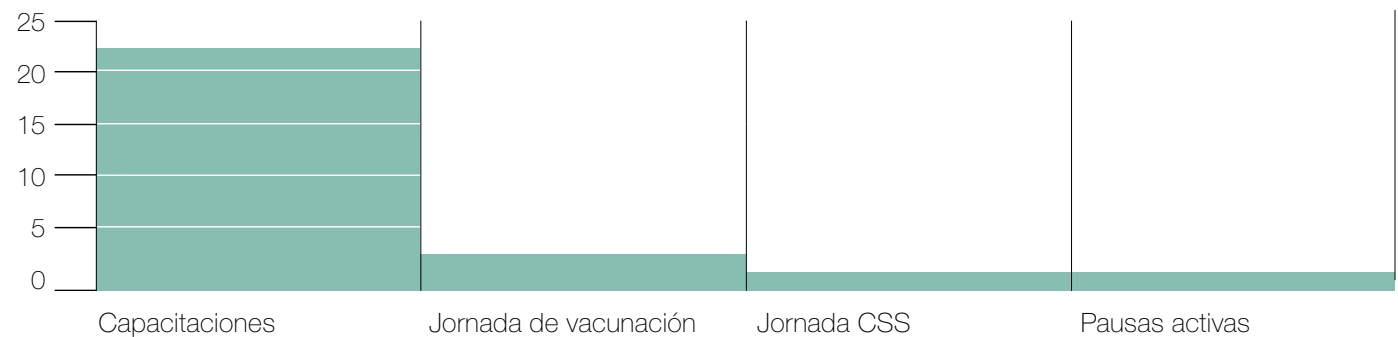
En “EL PISO” también tenemos nuestra Sala de Lactancia, donde ofrecemos a las madres un espacio concebido y diseñado especialmente para su confort, seguridad y discreción, con las condiciones de higiene requeridas para la inocuidad de la leche materna. Esta iniciativa la desarrollamos en conjunto con la empresa AVENT, encargada del equipamiento idóneo de las instalaciones. En total fueron beneficiadas nueve (9) madres.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Capacitaciones sobre:

- Uso de extintores.
- Primeros auxilios con RCP y DEA en adultos y niños.
- Emergencia dentro del ascensor (forum).
- Plan de emergencia.
- Ergonomía.
- Qué hacer en casos de emergencia, lámparas de emergencia (cómo inspeccionarlas), ruta de evacuación y qué hacer con los clientes, recomendaciones de seguridad.
- Charlas con nutricionista y control de peso.
- Celebramos el Día Internacional de la Seguridad el 27 de abril; entregando artículos promocionales a todos los Ciudadanos Banesco.

Nº de actividades de salud y seguridad ocupacional



CLÍNICA MÉDICA PARA NUESTROS COLABORADORES

La clínica médica Banesco brinda atención primaria de salud y primeros auxilios a nuestros colaboradores, con atención gratuita de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

ALIANZAS Y APOYOS EN MATERIA DE SALUD Y BIENESTAR INTEGRAL

GRI 102-12

Iniciativas externas

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

RECOLECCIÓN DE FONDOS PARA AFECTADOS DE ENFERMEDADES CRÓNICAS Y DESASTRES NATURALES

Apoyamos a nuestros compañeros de trabajo que han sido afectados o sufren las consecuencias de enfermedades crónicas o desastres naturales, por lo que organizamos el “Día Gastronómico Banesco”, así como una venta de dulces.

La suma recaudada fue de USD7,574.86.

Estos fondos son administrados por un comité de evaluación.

APOYO A LA CAMPAÑA PREVENTIVA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

En el Día Mundial contra el Cáncer de Mama, nos unimos a través de las redes sociales, a la campaña de detección a tiempo de este tipo de cáncer, con la finalidad de concientizar a la población sobre la importancia de su detección temprana y mejora del pronóstico, así como la supervivencia de las personas afectadas por esta enfermedad.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

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

REGISTRO Y ANÁLISIS DE ACCIDENTES

GRI 403-2

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Durante el 2017 se registraron 3 accidentes por riesgo profesional sin incidencia grave. Todos los casos fueron analizados para evitar recurrencia.

COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN DE CALIDAD



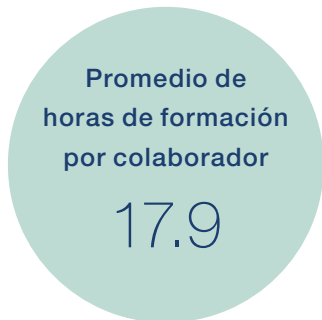
Para Banesco Internacional el apoyo a la educación es una prioridad que está presente en cada uno de los países donde tenemos operaciones. No hay una condición más necesaria para el desarrollo personal, movilidad social y garantía de sostenibilidad, que la educación. Estamos comprometidos en promover oportunidades de aprendizaje, según competencias y capacidades, que favorezcan la inclusión social y económica de forma sostenible.

LA EDUCACIÓN COMO TEMA CENTRAL EN NUESTRO 10MO. ANIVERSARIO

Nuestro décimo aniversario fue la ocasión perfecta para resaltar el valor de la educación y la igualdad de género como prioridades estratégicas para impulsar el desarrollo. Los oradores invitados fueron figuras destacadas en estos temas, tales como Frederik de Klerk, expresidente de Sudáfrica y Premio Nobel de la Paz junto a Nelson Mandela, líder en la abolición del sistema segregacionista “Apartheid”; y Ziauddin Yousafzai, educador y activista pakistaní, padre de la joven Malala Yousafzai, Premio Nobel de la Paz, conocida internacionalmente por su labor en defensa de la educación infantil y derechos de la mujer.

El evento “Palabras para Panamá” concluyó con el encuentro de figuras relevantes del sector educativo y empresarial de Panamá, para ilustrarse con las reflexiones de Klerk y Yousafzai, así como poner de manifiesto sus opiniones e inquietudes en torno a la situación de la educación en el país. Este evento realizado el 20 de octubre como un almuerzo conversatorio en el Hotel Central del Casco Antiguo, fue moderado por Julio Escobar, presidente de la Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa y concluyó con propuestas de acciones, que hemos considerado dentro de nuestras estrategias y acciones en el corto y mediano plazo.





FORMACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

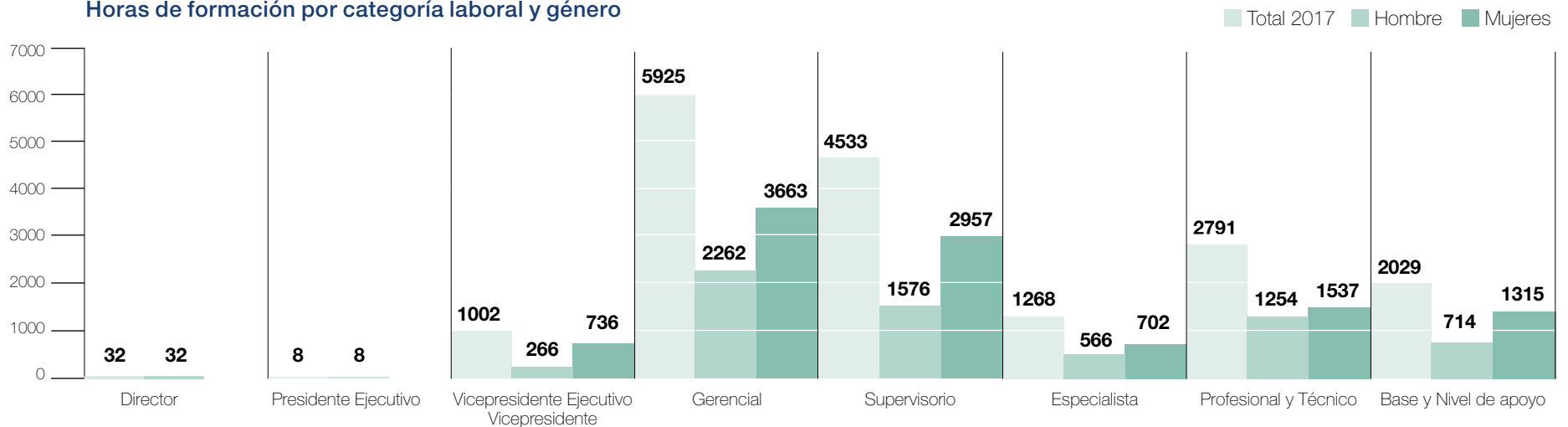
GRI 404-1

Media de horas de formación al año por empleado

Estamos convencidos de que la formación, capacitación y actualización de nuestro talento humano, constituye un factor clave de éxito que agrega valor, ya que contribuye al desarrollo de las competencias profesionales requeridas por el sector y el país. La formación profesional representa un aspecto esencial del trabajo decente y un medio para asegurar la productividad y competitividad de las empresas. Contamos con un conjunto de políticas orientadas a la formación, capacitación y actualización de nuestros colaboradores. La Vicepresidencia de Capital Humano es nuestra unidad encargada de la planificación y administración de todos estos programas, tomando en consideración las necesidades de cada una de las áreas del negocio y los planes de carrera de nuestros colaboradores. En el 2017 nuestra inversión en formación alcanzó los **USD437,574**.

A continuación, presentamos las gráficas que resumen nuestro desempeño:

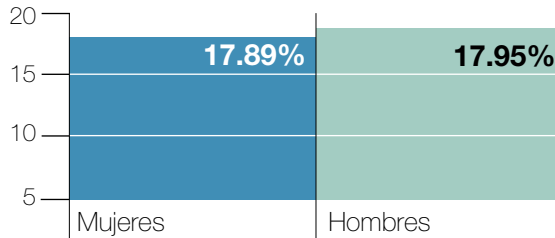
Horas de formación por categoría laboral y género



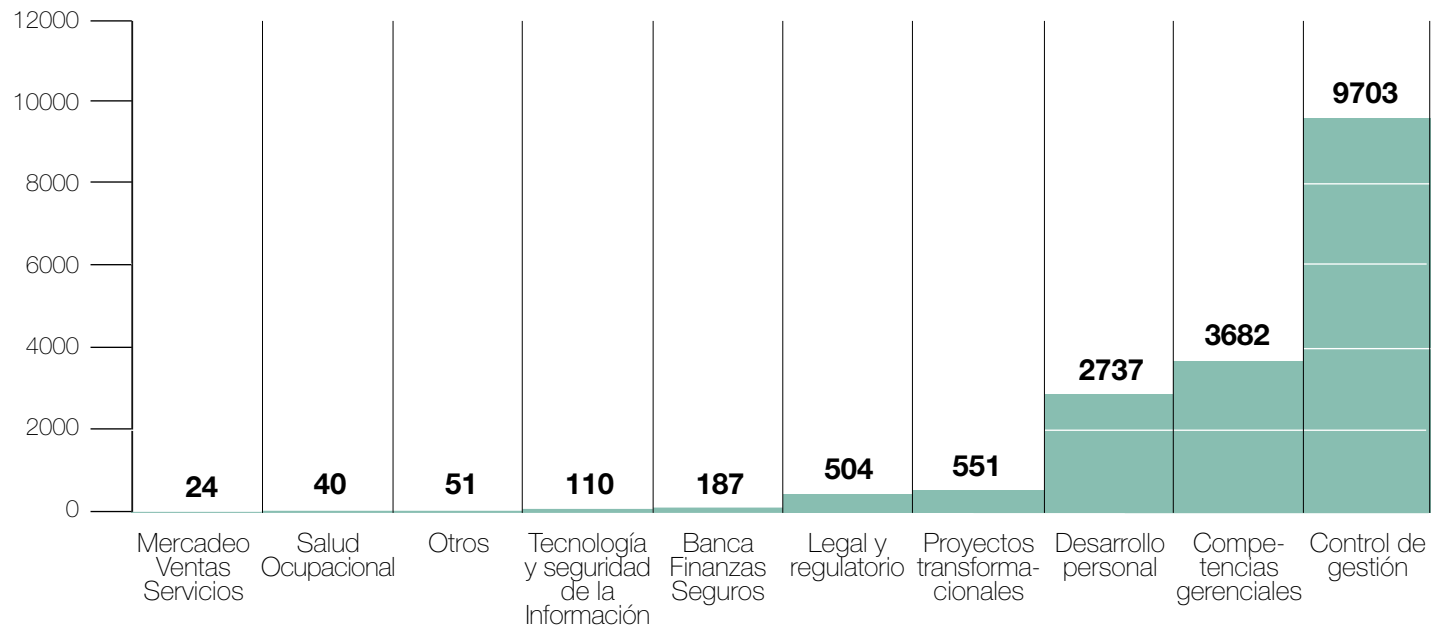
El 98% de las horas de formación las concentramos en los siguientes temas:

- Control de gestión
- Competencias gerenciales
- Desarrollo personal
- Proyectos transformacionales
- Legal y regulatorio

Porcentaje de género por posición



Nº de horas de formación por tema





UNIVERSIDAD CORPORATIVA BANESCO (UCB)

GRI 404-2

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda para la transición

Celebramos la tercera promoción del Programa Escuela de Gerentes de la Universidad Corporativa Banesco, que realizamos en alianza con la Universidad Santa María la Antigua (USMA). Seguimos desarrollando habilidades gerenciales en nuestros colaboradores y fortaleciendo nuestro compromiso para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes. En este programa, 71 de nuestros colaboradores lograron culminar exitosamente el plan académico que incluyó áreas relacionadas con: banca/finanzas/seguros, competencias gerenciales, control de gestión, mercadeo/ventas/servicios.

Tipo de Capacitación	Nº de Personas Capacitadas	Total de Horas
Competencias gerenciales	64	3,682
Banca/Finanzas/Seguros	3	72
Control de gestión	1	40
Mercadeo/Ventas/Servicios	1	24
Otros	1	51
Totales	70	3,869

PROGRAMA AVANZADO DE LIDERAZGO

Durante el 2017 llevamos a cabo el Programa Avanzado de Liderazgo, ejecutado por el IESA, en el cual se incluían los siguientes módulos:

- Auto Liderazgo
- Liderazgo de otros
- Liderazgo estratégico

En este programa participaron 56 colaboradores para un total de 3,168 horas de formación.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

En el año 2017 ejecutamos la evaluación del periodo 2016 a 1,042 colaboradores, correspondiente al 100% de personal activo que cuente con un mínimo de tres meses dentro de la organización.

PROGRAMA DE REMUNERACIÓN VARIABLE

Contamos con esquemas de reconocimiento de nuestros colaboradores en función de las metas establecidas. En el 2017 hemos profundizado en estrategias, objetivos y metas en materia de responsabilidad social.

PROGRAMAS E INICIATIVAS PARA FORTALECER LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

GRI 413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

PROGRAMA DE PRACTICANTES

Con el fin de aportar una experiencia de aprendizaje significativa que facilite el ingreso al mundo del trabajo, desarrollamos con las instituciones universitarias y de formación profesional, un programa de prácticas profesionales para estudiantes de las carreras relacionadas con la administración, la banca y las finanzas. En el 2017 recibimos 16 practicantes, 7 universitarios y 9 provenientes de colegios secundarios.

FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA EXCELENCIA EDUCATIVA

Somos aliados de la Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa, con el fin de crear condiciones para el mejoramiento continuo de la educación pública. Esta fundación es la creadora del Concurso para la Excelencia Educativa, que atiende a más de 280 planteles a nivel nacional y tiene impacto en más de 110 mil estudiantes entre educación básica y media. Nuestra contribución anual por tres años consecutivos es de **USD140,000**.

FORMACIÓN A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE EMPRENDEDORES BANESCO

Es un programa gratuito, con una duración de 40 horas académicas y contiene 9 módulos, que atienden desde el desarrollo personal y liderazgo, hasta control de ingresos y egresos, así como la elaboración de planes de negocios que contribuyen al mejoramiento de la capacidad productiva del negocio de los emprendedores, maximizando su competitividad en el mercado. Ratificamos nuestra orientación por la inclusión, como lo demuestra el hecho de que el 16% de los participantes del Programa de Emprendedores Banesco está en comarcas indígenas.

COMPROMETIDOS CON LA IGUALDAD DE GÉNERO



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 405-2

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

La diferencia salarial promedio por nivel organizativo y género es la siguiente:

Hombres		Niveles	Mujeres	
Nº	Diferencia salarial		Diferencia salarial	Nº
8	24,2%	Ejecutivo	-14,9%	13
43	3,0%	Gerencial	-1,7%	76
106	3,3%	Supervisorio	-2,1%	169
34	0,1%	Especialista	-0,1%	37
153	4,0%	Profesional y Técnico	-3,0%	205
189	3,2%	Base y nivel de apoyo	2,0%	301
533	5,2%	Promedio	-3,3%	801

Diferencia salarial promedio por nivel organizativo y género

En 12 de las 21 áreas del banco, el promedio salarial de las mujeres es superior al promedio de su área:

Hombres	Mujeres	Igualdad
8 Áreas	12 Áreas	1 Área

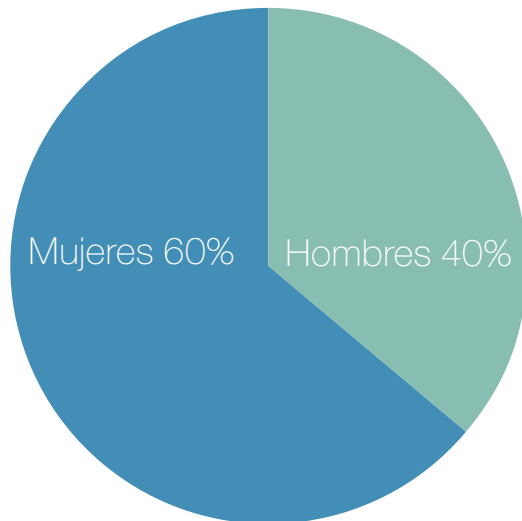
Áreas de Actividad del Banco

Banca Internacional	Riesgo	Crédito
Banca Especializadas	Auditoría	
Canales Alternos	Consultoría Jurídica	
Capital Humano	Cumplimiento	
Gestión estratégica	Finanzas, Contraloría y Contabilidad	
Medios de pago	GPPCN	
Cobros	Mercadeo y Productos	
VPE de negocio local	Operaciones centralizadas	
	Presidencia	
	Tecnología	
	VPE de Control	
	Ventas y sucursales	

Promovemos la igualdad de oportunidades en todos los centros de trabajo de nuestra organización y en las iniciativas de emprendimiento que desarrollamos.

Nuestra planilla está integrada por 1,334 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

Porcentaje de colaboradores por género



Contamos con una planilla joven y equilibrada en cuanto a edad y cargo de nuestros colaboradores.

Masculino	44%	37%	38%	47%
Femenino	56%	63%	62%	53%
	18 - 29	30 - 39	40 - 49	Más de 50

Distribución de género por intervalos de edad

Rango de edad	18-29	30-39	40-49	Más de 50
Total Capital Humano	481	563	243	47
% Capital Humano	36%	42%	18%	4%

Nuestra planilla está integrada por 1,334 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

Porcentaje de género por posición

Hombres	38%	36%	39%	48%	43%	39%
Mujeres	62%	64%	61%	52%	57%	61%
Ejecutivo	Gerencial	Supervisoria	Especialista	Profesional y Técnica	Base y Nivel de Apoyo	

El porcentaje de hombres y mujeres en los diferentes niveles organizativos es proporcionalmente similar.

EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Es un orgullo ratificar nuestra orientación al ODS 5 de Igualdad de Género, ya que el 76% de los asistentes a nuestro Programa Emprendedores Banesco, es de género femenino:



EMPLEO INCLUSIVO

Acorde con nuestra Política de Diversidad e Inclusión Laboral, que tiene por objetivo:

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

Ejecutamos las siguientes actividades:

1. Revisión de todas las posiciones del banco, identificando dónde se podía contratar personal con discapacidad.
2. Sesiones de sensibilización dirigidas a los VP del banco y a las áreas críticas.
3. Taller de sensibilización con la dirección de Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).
4. Participación en 2 ferias para personas con discapacidad, durante la semana de RSE (SUMARSE).
5. Encuesta a los colaboradores para conocer si poseen alguna discapacidad o familiares con alguna condición.
6. Revisión de la infraestructura del banco para realizar las adecuaciones respectivas.

Con la finalidad de cumplir con el 2% de colaboradores con discapacidad y con el objetivo principal de la ley 42 de promover la diversidad e inclusión laboral, contamos con 2 colaboradores con esta condición hasta alcanzar la meta de 26 colaboradores en los próximos años.

PATROCINIO A LA FUNDACIÓN VIDA VERDE INTEGRAL (PROYECTO FOGÓN DE MIS AMORES)

Fomentamos la igualdad de género con el Patrocinio de USD7,000 para construir la sede del proyecto "Fogón de mis Amores". Esta iniciativa de la Chef Patricia Miranda Allen, es una escuela para apoyar a mujeres de la comarca Ngäbe Buglé a mejorar el nivel nutritivo, la variedad y el sabor en la elaboración de sus comidas típicas. El Fogón de mis Amores, sirve de base, para la elaboración de alimentos que luego las mujeres Ngäbe Buglé ponen a la venta.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



Nuestro compromiso
con la prosperidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



COMPROMETIDOS CON LA ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento, a fin de garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

COMPROMETIDOS CON EL TRABAJO DECENTE Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO



EMPLEO

GRI 401-1

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

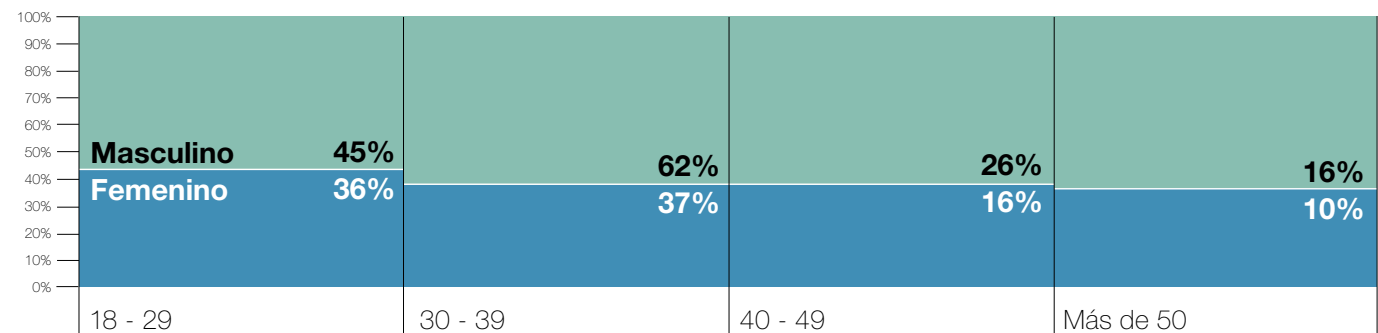
Ejecutamos acciones para brindar a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo que promueva una remuneración competitiva y justa, desarrollo de carrera, salud y seguridad en las actividades que se realizan.

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

En el 2017, tuvimos un total de **290** ingresos y **246** egresos.

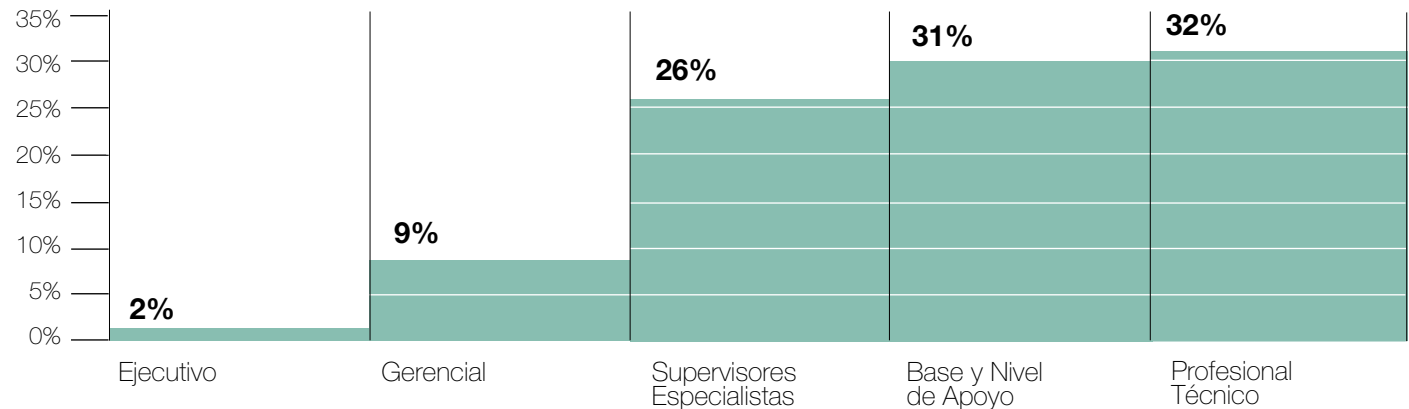
Contamos con una planilla joven y equilibrada en cuanto a edad y cargo de nuestros colaboradores.

Distribución de género por intervalo de edad



El personal que compone los niveles Supervisorio / Especialista, Base y Nivel de Apoyo, y Profesional / Técnico, representa el 89% del total de la planilla:

Porcentaje de colaboradores desglosado por nivel



CONTRATACIÓN DE PERSONAL LOCAL

GRI 202-2

Proporción de Altos Ejecutivos Contratados de la Comunidad Local

Del personal que ocupa cargos ejecutivos, el 65 % es de procedencia local.

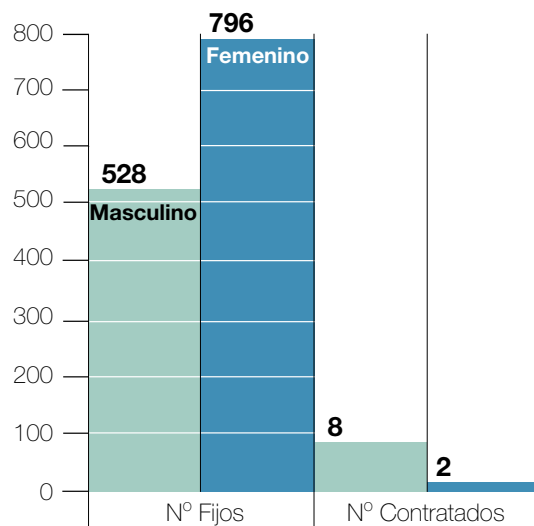
CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

GRI 204-1

Proporción de gastos en proveedores locales

Nos esforzamos en la identificación de proveedores que estén alineados con nosotros en el apoyo a la sostenibilidad, influyendo hasta donde nos sea posible, para que en los casos en el que sus prácticas no sean compatibles con las nuestras, se puedan corregir en conjunto. Entre los criterios que hemos establecido en las relaciones con nuestros proveedores se incluyen: firma de contrato marco de servicios y confidencialidad, cumplimiento de Póliza Responsabilidad Civil y pago del Seguro Social a sus colaboradores.

Planilla por contrato laboral por género



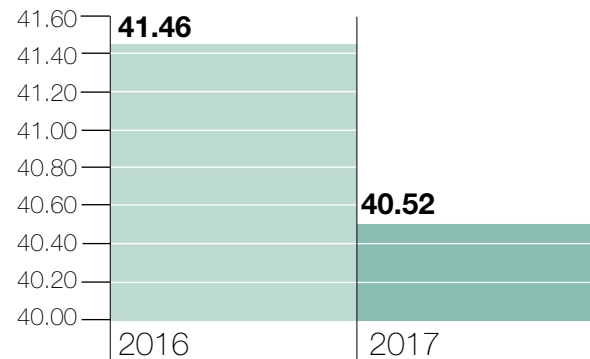
SOLIDEZ Y SOLVENCIA FINANCIERA

GRI 201-1

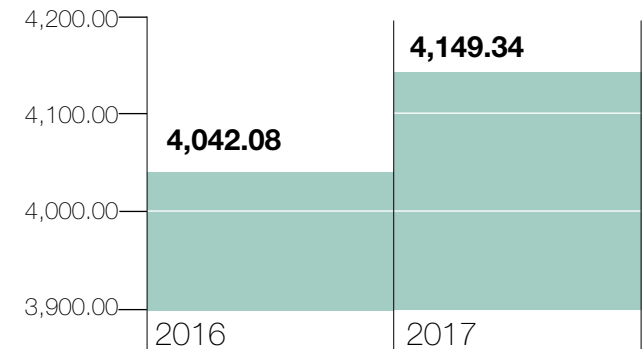
Valor económico directo generado y distribuido

Mantenemos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo de economías dinámicas, sostenibles, e innovadoras, promoviendo el empleo y el trabajo decente para todos. Dentro de los resultados de nuestro desempeño económico en 2017 destacan:

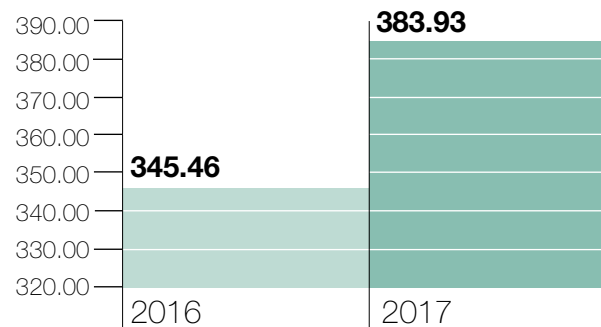
Utilidad Neta (USDMM)



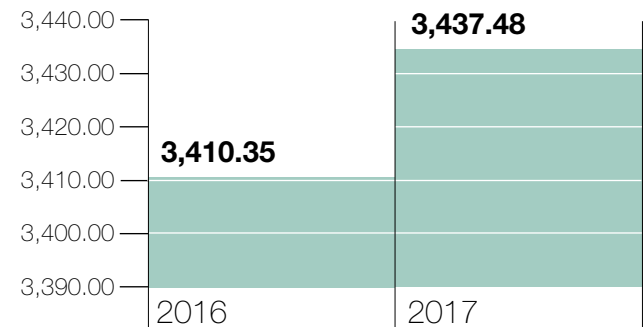
Activos Totales (USDMM)



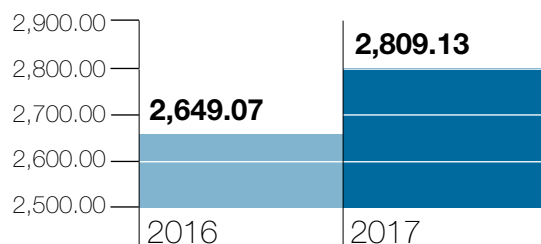
Patrimonio (USDMM)



Depósitos Clientes (USDMM)



Préstamos Neto (USDMM)



Nota: Cifras de Estados Financieros Auditados - No Consolidados, comparativo 2016 y 2017.

CALIFICACIONES EN EL SECTOR

A través de un comunicado, la calificadora de riesgo *Fitch Ratings* manifestó que el aumento en la calificación está fundamentado en la mejora de los niveles de capitalización del banco y la estabilidad que han mostrado sus depósitos. De igual forma, considera favorable para continuar incrementando la rentabilidad de la institución, su enfoque de crecer en banca minorista, balanceando su mezcla de cartera crediticia.

Fitch Ratings señala en su informe que Banesco registra una buena estructura de fondeo, basada en depósitos de clientes captados a plazos muy cortos, lo cual influye de forma importante en las calificaciones de la entidad, adicional a que presenta un apetito de riesgo moderado en relación con su historial. *Fitch Ratings* prevé que, a largo plazo, la entidad incrementará su captación de depósitos locales y a mayores plazos, mejorando aún más el perfil de fondeo.

Calificadora	Calificación	Perspectiva
FitchRatings	BBB (PAN)	ESTABLE

Nuestros Estados Financieros Consolidados 2017 y los reportes de calificación, como el reporte completo de *Fitch Ratings* pueden ser consultados en nuestra página web: www.banESCO.com.pa, y en la de *Fitch Ratings*: www.fitchratings.com.

IMPULSANDO LA PROSPERIDAD CON “EMPREENDEDORES BANESCO”

GRI 413-1

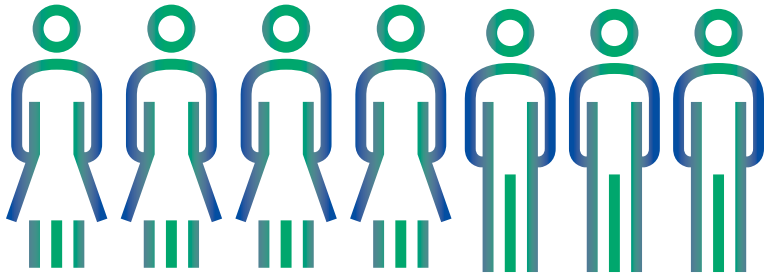
Operaciones de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

BanESCO es producto de un emprendimiento. Está en nuestro ADN promover una cultura emprendedora, porque sabemos que da resultados. La primera gran apuesta de la gerencia de RSE, es el programa Emprendedores BanESCO, que es el sello que distingue nuestra gestión. El Programa Emprendedores BanESCO constituye un pilar fundamental de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social. Lo ejecutamos bajo la dirección y supervisión de la gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y se imparte de manera gratuita, a lo largo de toda la geografía nacional.

- En 2017 se certificaron 3,077 mujeres y hombres sumando más de 120 mil horas de capacitación. Todo ello con el apoyo de los Socios Sociales, quienes son el brazo ejecutor de esta iniciativa.

- Es un orgullo ratificar nuestra orientación al ODS 5 de Igualdad de Género, ya que el 76% de los asistentes es de género femenino. Al mismo tiempo, también ratificamos nuestra orientación por la inclusión, porque el 16% de los participantes reside en comarcas indígenas.
- El programa es gratuito, con una duración de 40 horas académicas y contiene 9 módulos que atienden desde el desarrollo personal y liderazgo, hasta el control de ingresos y egresos y la elaboración de planes de negocio.
- El Voluntariado Banesco ha sido parte integral de estas jornadas educativas, ofreciendo sus competencias y profundizando la identificación de nuestros colaboradores con este eje. El programa Emprendedores Banesco atendió las siguientes áreas comarcales: Llano Tugrí, Plan de Chorchá y Soloy en la Comarca Ngäbe Buglé y Mansucun, Ustupu y Ogobsucun en la Comarca Guna Yala.

3,077
personas certificadas



76%
Mujeres

24%
Hombres

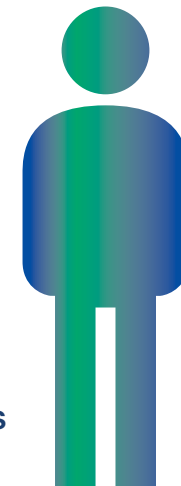
8% de los participantes certificados fue conformado por extranjeros residentes.

La cobertura geográfica se extendió a:
Chiriquí, Panamá, Coclé, Colón, Herrera,
Panamá Oeste, San Miguelito,
Bocas del Toro, Chepo y San Blas.

69% sin negocio y
31% poseen ya un negocio.



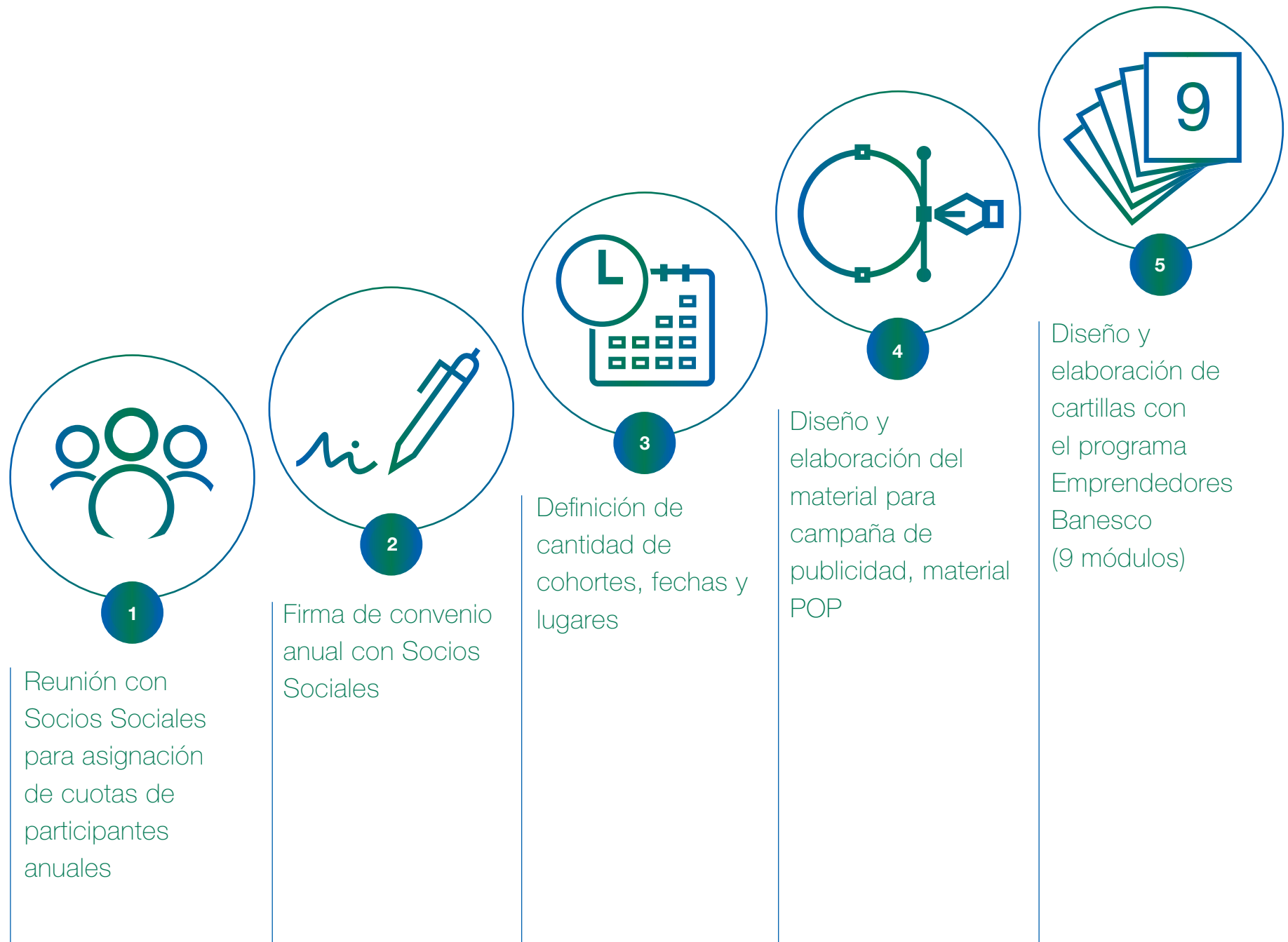
16%
Áreas
comarcales



92%
Panameños

3,077
personas certificadas.
Superamos la meta de
3,000
personas

FASES DEL PROGRAMA EMPRENDEDORES BANESCO



FASES DEL PROGRAMA EMPRENDEDORES BANESCO



Actualización de la plantilla de inscripción al programa Emprendedores Banesco en la página web del banco



Campaña de publicidad por inicio de programa Emprendedores, redes sociales, *road show*



Inicio de clases



Certificaciones



Presentación de informes de parte de los Socios Sociales

COMPROMETIDOS CON LA INNOVACIÓN, LA INDUSTRIA Y LA INFRAESTRUCTURA



ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

GRI 203-1

Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Continuamos la estrategia de innovación para alcanzar nuestras aspiraciones de crecimiento y diferenciación sostenible. Este año el equipo de Innovación se enfocó en potenciar aún más la cultura de innovación a través de los SPRINTS, talleres basados en la metodología de “*Design Thinking*” e inspirados en el formato de diseño implementado por IDEO, la empresa global de diseño de Silicon Valley.

Nos hemos posicionado como un referente en innovación, brindando charlas, conferencias y talleres a nivel nacional. En 2017 el área de Innovación realizó 120 horas de capacitación en 3 sesiones, donde se generaron ideas y soluciones en torno a:

1. Captación y retención de pasivo
2. Gestión de cobros
3. Calidad de data

Nuestro equipo de Innovación sirvió de apoyo para distintas áreas, incluyendo:

- Desarrollo de un cotizador para ventas y otro para Banca Comunitaria
- Diseño de experiencia para nuestra banca móvil de TCMB (Temenos Connect Mobile Banking)
- Desarrollo de una App “Banesco Refiere”, para convertir a todos nuestros colaboradores en “referidores”
- Implementación del ChatBot Banesco (en fase piloto)
- Apoyo al área de Cobros y Atención al cliente, utilizando Whatsapp como canal de comunicación
- *Benchmark* de *Fintechs* y tendencias para mantener al Comité Ejecutivo actualizado de las nuevas corrientes y tecnologías
- Fortalecer el capital relacional del banco, interactuando cotidianamente con el ecosistema emprendedor, de innovación y tecnología local y regional



CENTRO DE INNOVACIÓN

Realizamos la apertura de nuestro Centro de Innovación. Un espacio físico desde donde se busca profundizar el desarrollo de soluciones bajo la perspectiva “humano y cliente céntrico”, escuchar y cubrir las necesidades de usuarios que interactúan a diario con soluciones financieras y, también, propiciar el intercambio de ideas encaminadas a la construcción conjunta de la banca del futuro. Es un espacio mixto de trabajo donde colaboradores, emprendedores, *startups*, clientes y no clientes pueden interactuar, debatir ideas, construir soluciones centradas en el cliente, auspiciar eventos de *networking* y favorecer el intercambio de ideas.

La innovación es uno de los valores declarados de Banesco Internacional y cuenta con unidades de innovación 100% dedicadas desde hace más de 3 años.

MEJORANDO NUESTROS PROCESOS

Como parte de nuestros Proyectos Transformacionales, en Banesco Panamá nos propusimos afrontar de manera simultánea la implantación de tres nuevos *Cores*: *Core* de Tarjetas, *Core* Contable y *Core* Bancario. La implementación de estos proyectos forma parte del esfuerzo que realiza el banco, enmarcado en la visión de ofrecer una experiencia de cliente única y cambiar la forma en que hacemos banca:

- El *Core* Bancario es el sistema en donde se centralizan todas las reglas básicas y comunes para nuestra operación como institución bancaria

- El proyecto del *Core Contable* tiene como propósito la unificación y estandarización de los procesos de la gestión contable en el ámbito multinacional y, por ende, la definición de un nuevo modelo de trabajo que busca beneficiar a todas las áreas
- Por su parte el *Core de Tarjetas* busca mejorar la experiencia del cliente, agilizando procesos y brindando mejores herramientas a los equipos involucrados

Entre otras actividades realizadas en 2017, se desarrollaron las siguientes:

Actividad	Resultados
<p>Mejora de eficiencia de procesos mediante el uso de robots Desarrollo de “piloto” de aplicación de tecnologías de automatización de tareas rutinarias, que no requieren el juicio experto.</p>	<p>Reducción del tiempo de duración de la “actividad objetivo” de 2 horas a 25 minutos, direccionando el talento humano a actividades con mayor potencial de crecimiento y desarrollo.</p>
<p>Diseño del modelo no presencial para apertura de cuentas Modelo “Piloto” habilitado tecnológicamente que le permite al cliente autogestionar la apertura de una cuenta, incorporando un expediente digital para Banca Internacional.</p>	<p>Mejora en la experiencia del cliente evitando desplazamientos para la obtención de una cuenta bancaria. Reducción importante del uso de papel y espacio físico para el almacenamiento y custodia de expedientes.</p>
<p>Liberación de tiempo operativo en personal de plataforma Modificaciones en procesos y funcionalidades en los sistemas existentes para liberar el tiempo dedicado a actividades operativas en el personal de plataforma, mejorando el tiempo disponible para interacción con clientes.</p>	<p>En 2017 se liberaron 29 min/día por Asistente de Plataforma y 6 min/día por Oficial de Plataforma.</p>
<p>Cumplimiento de las promesas de tiempo estándar en procesos clave para el cliente Monitoreo periódico de los estándares de tiempo en tarjetas de crédito, apertura de cuentas, préstamos personales e hipotecas.</p>	<p>Cumplimiento promedio de promesas de atención de trámites de clientes del 110% en el 2017.</p>

IMPULSO AL EMPRENDIMIENTO EN PANAMÁ

GRI 413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

PATROCINIO A LA SEMANA MIPYMES

Acompañando las iniciativas de nuestros pares empresariales en el apoyo y fortalecimiento de las Pymes, participamos en la 10ª Semana Mipymes de Cable Onda Empresarial, que tuvo como lema: "Porque una vez que arrancas...despegas".

PATROCINIO DE LA SEMANA GLOBAL DEL EMPRENDIMIENTO

Participamos con la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME) y la Ciudad del Saber. Este evento sirvió como marco para ratificar nuestro apoyo al proyecto de Ley de la Cultura Emprendedora de Panamá.

SIGNATARIOS DEL PACTO NACIONAL POR EL EMPRENDIMIENTO

Banesco es signatario del Pacto Nacional por el Emprendimiento, postulante junto a otros actores del ecosistema de emprendimiento panameño, de la "Política de Emprendimiento: Panamá Crece". Es también un aliado de la Autoridad de la Micro y Pequeña Empresa (AMPYME), en su gestión correspondiente al período 2016-2018.

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

AUSPICIO A LA SEMANA DE LA RSE

Participamos en la Semana de la RSE, sumándonos a un espacio donde se dan cita líderes de empresas, organizaciones de la sociedad civil y organismos multilaterales y de cooperación, para intercambiar conocimientos y experiencias sobre tendencias mundiales en sostenibilidad.

PROGRAMA NEGOCIOS RESPONSABLES

Nos sumamos a este programa a fin de fortalecer la productividad y competitividad de las PYMES en Panamá. Más de 200 dueños de restaurantes, fondas y otros establecimientos con menos de 50 colaboradores, recibieron capacitación entre mayo y diciembre de 2017, a través del Programa Negocios Responsables de Cervecería Nacional, bajo el paraguas de Emprendedores Banesco, gracias al convenio firmado entre ambas empresas.

FORO DE EMPRENDEDORES 2017 POR INVITACIÓN DEL MICI

Participamos en el segundo bloque del evento de emprendimiento del MICI, el cual fue protagonizado por talentosas mujeres, como Keibeth Castillo, de Cable Onda, y Carolina Dunkersloot, de Franklin Covey Panamá. Nuestra Gerente de Responsabilidad Social, Lucia Freites, se unió a esta disertación sobre el uso de la tecnología, el papel social del emprendimiento y la cultura emprendedora.

PARTICIPACIÓN EN EL XVIII FORO DE INVERSIONISTAS

Nuestro presidente ejecutivo, Carlos Alberto Escotet, se integró al panel “Retos, desafíos y oportunidades para la banca”, junto a representantes del sector bancario.

PARTICIPACIÓN EN EL FORO: “LIDERAZGO ÉTICO PARA EMPRESARIOS DEL FUTURO”

“Nuestra esencia, nuestro negocio, es un negocio social, un negocio para la gente”, fueron las palabras de nuestro presidente ejecutivo en el X Foro de Responsabilidad Empresarial, pronunciadas frente a 1,500 jóvenes guatemaltecos con el tema “Liderazgo Ético para Empresarios del Futuro”, organizado por CentraRSE.

COMPROMETIDOS CON LA REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Si bien este ODS no es material, tenemos iniciativas con nuestro voluntariado corporativo, de inclusión económica, social y cultural; que nos hace estar conscientes de la importancia de contribuir con el logro del mismo.

NUESTRO VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En este punto queremos destacar al Voluntariado Banesco, que desde el 2015 participan constantemente en las actividades de cara a la comunidad. A través de nuestro voluntariado corporativo promovemos la cultura de la solidaridad y la cooperación. En el 2017 las actividades ejecutadas fueron:

Actividades	Total de horas por actividad
Día de las Buenas Acciones "Canastillón Banesco"	273
Olimpiadas Especiales	135
Día Nacional de Reforestación	150
Banco de Sangre	111
Limpieza de Playas	163
Semana de la RSE	31
Formación de Emprendedores	40
Apoyo a México y Puerto Rico	29
Cinta Rosada y Celeste	80
Palabras para Panamá	88
Banco de Sangre #2	32
Banco de Alimentos	57
Total	1,189

COMPROMETIDOS CON COMUNIDADES Y CIUDADES SOSTENIBLES



PROMOCIÓN DE LA CULTURA

GRI 413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

GRI 102-12

Iniciativas externas

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

PROGRAMA CULTURAL “ÁFRICA EN AMÉRICA”

Por segundo año consecutivo somos patrocinadores del Festival África en América, organizado por el Municipio de Panamá durante el mes mayo, “Mes de la Etnia Negra”. El programa comprendió una serie de eventos, entre los que figuraron conciertos, películas, muestras de artes escénicas, foros sobre Derechos Humanos y comida afroantillana. Esta actividad se realiza anualmente y atiende a un público aproximado de 7,000 personas en 10 días de evento, tanto en Ciudad de Panamá como en áreas aledañas.



Apertura del
Festival África
en América

APOYO ASOCIACIÓN NACIONAL DE CONCIERTOS (ANC)



Participantes del Campamento Musical

Apoyamos la edición N° 32 del Campamento Musical Juvenil, organizado por la Asociación Nacional de Conciertos (ANC), donde unos 125 estudiantes, entre niños y jóvenes, demostraron su talento musical durante el concierto de cierre, interpretando magistralmente piezas de Beethoven, Chopin, Bach y composiciones panameñas del maestro Eduardo Charpentier.

PROMOCIÓN DE LA HERMANDAD CULTURAL PANAMÁ-VENEZUELA

Noches de Guataca, dirigido a un público multicultural unido por amor a la música, es una iniciativa que fortalece los lazos de cultura y amistad entre Panamá y Venezuela, como países que comparten similares raíces musicales. Son encuentros mensuales donde confluyen artistas de ambos países para brindarnos un amplio repertorio, donde se identifican las similitudes sonoras en ritmos e instrumentos. A la fecha hemos patrocinado 15 ediciones, con una participación de más de 2,000 asistentes.

CONVENIO CON EL INAC Y PNUD, PARA PATROCINAR LAS ACTIVIDADES DE “LA RED”

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de la cultura, firmamos una alianza estratégica con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD - Panamá y el Instituto Nacional de Cultura de Panamá - INAC, a fin de beneficiar a cientos de niños de la Red Nacional de Orquestas y Coros Infantiles y Juveniles de Panamá. La firma del convenio estuvo a cargo del Representante Residente del PNUD y Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas en Panamá, Harold Robinson, y el presidente ejecutivo de Banesco Panamá, Carlos Alberto Escotet. Esta iniciativa tiene como fin propiciar oportunidades de aprendizaje musical clásico, para aquellos niños y jóvenes que están en barriadas populares; propiciando el trabajo en equipo y generando una cultura de paz. Este patrocinio es de USD50,000 anuales.

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO AL EMPRENDIMIENTO CULTURAL

Gracias a la alianza con *Kernel Community*, formamos a 120 emprendedores enfocados en las industrias creativas o, como se le conoce comúnmente, Cultura Naranja. “El PISO” fue el lugar ideal para realizar el lanzamiento de diversas *Startups*, como parte de la etapa final del Programa de Acompañamiento al Emprendimiento Cultural, Cultura Naranja PTY organizado por *Open Arts PTY*.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



Nuestro compromiso con el planeta

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



14 VIDA
SUBMARINA



15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



COMPROMETIDOS CON EL AGUA LIMPIA Y EL SANEAMIENTO



Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento, a fin de garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua.

COMPROMETIDOS CON UNA OPERACIÓN Y CONSUMO SOSTENIBLE



RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

GRI FS1

Políticas con aspectos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio

GRI FS2

Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio

Estamos comprometidos en generar acciones que contribuyan a mitigar y minimizar los impactos negativos en la sociedad y el medioambiente, como resultado de nuestra actividad.

La Gerencia de Responsabilidad Empresarial fue designada como punto focal de Banesco Panamá ante la Agencia de Desarrollo Alemana (DEG). Con la DEG hemos asumido el compromiso de aplicar normas internacionalmente aceptadas de primer nivel, tanto a nuestras propias operaciones, como a las de nuestros clientes; motivo por el cual estaremos brindando apoyo en análisis de riesgos ambientales y sociales a los créditos solicitados por PYMES, para asegurar que las operaciones financiadas por el banco y las actividades operativas para su propio funcionamiento, sean ambiental y socialmente sostenibles.

CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES PARA OTORGAR FINANCIAMIENTOS

GRI 304-2

Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

En Banesco, S.A., nos aseguramos de que nuestras operaciones financieras cumplan con la legislación nacional pertinente.

En el 2018 tenemos previsto revisar nuestros criterios para otorgar financiamientos e incluir el análisis de los asuntos ambientales y sociales con mayor rigurosidad.

USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN NUESTRAS OPERACIONES

EL PISO: CON MATERIALES RECICLABLES, FOCOS LED

GRI 306
Efluentes y residuos

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

DONACIÓN DE COMPUTADORAS DESINCORPORADAS A LA COMARCA NGÄBE BUGLÉ EN ALIANZA CON APEDE, USMA Y CAF

GRI 306
Efluentes y residuos

Con el apoyo de la Fundación Nuestra Señora del Camino y por iniciativa de APEDE, USMA y CAF durante el desarrollo del Diplomado Liderazgo para la Transformación, donamos 130 computadoras a escuelas de la Comarca Ngäbe Buglé, luego de un exhaustivo análisis sobre las comunidades donde se produciría más impacto y sus líderes pudieran dar seguimiento y apoyo a esta iniciativa.

APOYO A INICIATIVAS EXTERNAS PARA CONSUMO SOSTENIBLE

APOYO A LA INICIATIVA #YO MERECICLO

GRI 102-12
Iniciativas Externas

El equipo de voluntarios Banesco colaboró en esta iniciativa, creando conciencia y sensibilidad sobre mantener nuestras playas limpias.

COMPROMETIDOS CON LA ACCIÓN POR EL CLIMA



ACCIONES POR EL CLIMA

GRI FS1

Políticas con aspectos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio

Promovemos una actividad económica más sostenible y más respetuosa con el medio ambiente. La conservación ambiental es uno de los pilares de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcada en la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En nuestras operaciones incluimos criterios que contribuyan con la acción por el clima.

Realizamos acciones de voluntariado corporativo dirigidas a la siembra de árboles en la Cuenca del Canal de Panamá, limpieza de playas, medición del consumo de agua y luz, para implementar conciencia acerca del uso del agua y del ahorro energético.

CONSUMO ENERGÉTICO

GRI 302-1

Consumo energético dentro de la organización

Tal y como lo establece nuestro Código de Ética y Conducta, en Banesco, S.A. "Tenemos Conciencia Ecológica". Promovemos entre nuestros colaboradores el desarrollo de buenas prácticas en su área de trabajo, mediante la utilización racional de recursos como el papel, la energía eléctrica y el agua. Nos aseguramos, además, que la toma de decisiones sobre la compra de bienes o servicios considere el impacto ambiental.

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

Gracias a las acciones implementadas en el 2017, logramos reducir el consumo de energía en 11.7%. Siguiendo lo indicado en el Código de Ética y Conducta, en nuestra operación interna incorporamos prácticas en materia social y ambiental a fin de:

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

APOYO AL PROGRAMA “ALIANZA POR EL MILLÓN DE HECTÁREAS”



GRI 102-12

Iniciativas Externas

Nos unimos por segundo año consecutivo a Reforesta Panamá, como parte de la Alianza por el Millón de Hectáreas. Como Voluntarios Banesco nuestra misión es participar en actividades que promuevan nuestro compromiso solidario con la comunidad, las alianzas y el planeta. Firmamos la Alianza por el Millón de Hectáreas con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) y, a partir del 2018, seremos socios de esta importante fundación, cuyo norte es mitigar los efectos del cambio climático y crear conciencia sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales, contribuyendo con la Vida de Ecosistemas Terrestres, reforestando un millón de hectáreas en los próximos 20 años.

Nuestro aporte
como Socios es de
USD3,000.00
por tres años
consecutivos
a partir del
2018.

150
horas de dedicación
de nuestros voluntarios
quienes participaron
con sus familiares en
el Día Nacional de la
Conservación

COMPROMETIDOS CON LA VIDA SUBMARINA



Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento, procurando conservar y utilizar de manera sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos.

COMPROMETIDOS CON LA VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Si bien este ODS no ha sido incluido como tema material o dentro de nuestras prioridades, estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento, evitando generar impactos a la Vida de Ecosistemas Terrestres y dando apoyo a su conservación, así como el manejo sostenible de los bosques, combatir la desertificación, detener y revertir la degradación de la tierra y la pérdida de biodiversidad.

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Nuestro compromiso
con la paz

COMPROMETIDOS CON LA PAZ, LA JUSTICIA Y SER UNA INSTITUCIÓN SÓLIDA



TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

GRI 205-1

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Contamos con diferentes instancias de Gobierno Corporativo que tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de estos lineamientos, que a su vez serán los pilares de un adecuado sistema de control interno conforme a la naturaleza, complejidad y riesgos que conllevan nuestras actividades. Asimismo, se asegura una adecuada supervisión a nivel consolidado sobre la situación financiera de nuestra empresa, en lo relativo a los riesgos que enfrenta su gestión y la adecuada cobertura de capital y liquidez.

GRI 205-2

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

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

GRI 205-3

Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

No se reportaron casos de corrupción en 2017.

GRI 419-1

Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Cumplimos estrictamente con la normativa de la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá (SBP), y de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV). Nuestra estructura de Gobierno Corporativo, definida y aprobada por la Junta Directiva, integra esquemas de Comités de Directivos, Ejecutivos y de Control.

GESTIÓN DE RIESGO

En Banesco, S.A, gestionamos el riesgo de forma integral, a través de políticas, metodologías y procedimientos rigurosos, enmarcados en las mejores prácticas internacionales, que son aprobadas por el Comité de Riesgo y ratificados por la Junta Directiva.

Siendo esta una empresa que ofrece servicios financieros, los riesgos a los que nos encontramos expuestos y que son gestionados, tanto por la unidad de riesgo, como por el resto de las unidades de la organización, son: riesgos financieros (crédito, mercado y liquidez), riesgos operativos (incluyendo los riesgos de tipo legal, reputacional, estratégico y operativo) y riesgos tecnológicos.

La Unidad de Administración Integral de Riesgo es la encargada de investigar, analizar, diseñar, evaluar, proponer, documentar, custodiar y aplicar los modelos y metodologías para la gestión de los riesgos de Banesco, S.A, así como realizar y custodiar las estimaciones y proyecciones de los Indicadores Clave de Riesgo (KRI's), asociados al desempeño de los modelos y las pérdidas esperadas por los diferentes tipos de riesgos, ajustados con los lineamientos aprobados por el Comité de Riesgo, y acordes con las normas establecidas por los entes reguladores, contribuyendo a garantizar un manejo adecuado y oportuno de los mismos.

Las gerencias que conforman la estructura operativa: Gerencia de Riesgo Financiero y Gerencia de Riesgo Operativo, tendrán como objetivo en sus funciones la medición, monitoreo y seguimiento de cada uno de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, tasa de interés, operativo, legal y reputacional. La Gerencia de Modelos y Metodologías, será la encargada de diseñar, desarrollar y proponer para su aprobación al Comité de Riesgo, los modelos y metodologías utilizados para la gestión de riesgo del banco, así como también realizar el monitoreo de la calidad de dichos modelos.

La gestión que se realiza en Banesco, S.A. por tipo de riesgo, se menciona a continuación:

- **Riesgo de Mercado:** su gestión se sustenta, por una parte, en la segregación de funciones entre las áreas tomadoras de riesgo y las encargadas de su medición y control, y por otra, en el establecimiento de límites en cuanto a actividades permitidas y riesgos a asumir en términos de posiciones, resultados de pérdidas potenciales (utilizando el método VaR, CVaR), duración y concentración de pérdidas sobre fondos de capital.
- **Riesgo de Crédito:** el control del riesgo de crédito se fundamenta en los siguientes pilares:
 - i) la objetividad, independencia y visión global en la toma de decisiones; mediante la elaboración de modelos de *scoring* para la cartera de consumo y *score rate* para la cartera de pequeñas

y medianas empresas. ii) un sistema de concesión descentralizado que combina el análisis experto individualizado, con el uso de sistemas y modelos estadísticos suficientemente validados y supervisados de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad, utilizado para segmentos de clientes comerciales grandes. iii) un seguimiento continuo de la calidad de la cartera por parte de toda la estructura de la entidad, mediante el análisis de cosechas de los créditos, seguimiento a los modelos utilizados para admisión de créditos y revisión de los perfiles de clientes. iv) identificación de nuevas oportunidades de negocio, mediante la generación de modelos de comportamiento, que permiten determinar calificaciones a los clientes existentes y otorgar de manera proactiva operaciones de crédito.

- **Riesgo de Liquidez:** su gestión se basa en el análisis de escenarios; adicionalmente se analiza el descalce que en cualquier período de tiempo, se tenga entre los activos y pasivos del banco, en conjunto con los indicadores de liquidez exigidos por el regulador; además apoya en la identificación de las alertas que activan las acciones definidas para la ejecución del plan de contingencia de liquidez.
- **Riesgo de Interés:** para su control se utilizan modelos que permiten establecer límites y determinar la sensibilidad del margen financiero y del valor económico de la entidad, por variaciones en el tipo de interés.
- **Riesgo de Cambio:** su gestión se apoya en el análisis de pérdidas potenciales para las posiciones netas de divisas más relevantes, mediante el uso del Valor en Riesgo Cambiario.
- **Riesgo Operativo:** Nuestro Modelo de Gestión de Riesgo Operativo (MGRO) consta de cuatro fases: identificación y análisis de los riesgos; valoración; definición de estrategias de gestión y seguimiento, lo cual permite el mejoramiento continuo de los procesos que soportan los productos y servicios, a fin de mantener una relación riesgo – rentabilidad positiva.

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

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

En nuestra página web www.banESCO.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2017, se encuentra la información completa y detallada sobre nuestra Gestión del Riesgo.

LUCHA CONTRA LA LEGITIMACIÓN DE CAPITALS Y EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Promovemos normas éticas y profesionales de alto nivel para prevenir que nuestra institución sea utilizada, intencionalmente o no, con fines delictivos. Como parte de nuestro compromiso en la lucha contra el blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo, nos regimos por el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Promovemos entre nuestros colaboradores la necesidad de:

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

Este año fue aprobada por el Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, la Política Anticorrupción y Transparencia de Banesco, S.A. y Subsidiarias; cuyo objetivo fundamental es establecer lineamientos que permitan guiar la conducta del banco frente a situaciones que puedan representar actos de corrupción, tanto interna como externamente de la organización, e igualmente gestionar la prevención de los mismos, a través de niveles de transparencia que cumplan los más altos estándares de mejores prácticas a nivel internacional. Adoptamos las medidas necesarias para prevenir que las operaciones y/o transacciones se lleven a cabo con fondos, o sobre fondos provenientes de actividades relacionadas con los delitos de Blanqueo de Capitales (BC), Financiamiento del Terrorismo (FT) o Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), para lo cual contamos con políticas corporativas, manuales y procedimientos de debida diligencia y demás requerimientos.

Nuestra estructura asegura la correcta aplicación de las políticas y normativas que rigen esta materia, considerando también los niveles de riesgo de nuestros clientes, su ubicación geográfica, actividad, profesión, productos o servicios, entre otros. La integran: el Comité de Cumplimiento y Gobierno Corporativo y la Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo.

Clientes

Línea telefónica 282-2999
etica_pa@banesco.com
buzóndeingresosextraordinarios_pa@banesco.com

Colaboradores

Correo interno: Línea directa
Buzón de voz: Línea directa
Buzón en la intranet

Las actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

- **Adecuación de las políticas, normas, procedimientos y metodologías:** en el año se actualizaron políticas, normas y procedimientos para adecuarlos a las exigencias del marco regulatorio y las mejores prácticas. Resalta el esfuerzo realizado para actualizar la metodología de Evaluación de Riesgo (*Risk Assessment*).
- **Formación y capacitación en temas de Prevención:** se logró superar la meta establecida en el plan anual, haciendo énfasis en las áreas de negocios. En nuestra Vicepresidencia fortalecimos el conocimiento interno al certificar internacionalmente, en materia de prevención a un conjunto de colaboradores.
- **Fortalecimiento de los habilitadores tecnológicos:** se realizaron importantes inversiones para la modernización de la infraestructura tecnológica que soporta la gestión diaria de la Vicepresidencia, incluido el desarrollo de pruebas piloto de robotización de procesos.
- **Monitoreo, control de riesgos y atención de Corresponsales:** las actividades de monitoreo y control de riesgos, evaluación de operaciones e investigación de casos, son actividades fundamentales para el banco. Este año se trabajó intensamente en fortalecer la estructura, ampliando la cantidad de colaboradores que se dedican exclusivamente a dicha actividad.
- **Aprovechar las oportunidades de mejoras identificadas en las auditorías, inspecciones y evaluaciones para fortalecer nuestra gestión;** prueba de ello es que, en los resultados de la última evaluación independiente, alcanzamos un nivel de madurez en la función de cumplimiento de 4.6 / 5, muy por encima de la media del mercado. Los hallazgos de auditoría e inspecciones bancarias han sido subsanados y/o están incorporados en nuestros planes de acción para el 2018.

En materia de capacitaciones realizadas en la Lucha contra la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, de acuerdo a lo establecido en la Ley 23-2015 y el Acuerdo 10-2015 emitido por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, en Banesco, S.A., realizamos capacitación continua y específica a todos los colaboradores de la organización, prestando especial atención a quienes desempeñan cargos relacionados con el trato, comunicación y manejo de relaciones con clientes/proveedores, recepción de dinero, procesamiento de transacciones, diseño de productos y servicios y demás personal que realice labores en las áreas sensibles, como Cumplimiento, Riesgo, Recursos Humanos, Tecnología y Auditoría Interna, brindando actualización sobre las diferentes tipologías, casos y regulaciones a nivel local e internacional en materia de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Contamos con un plan anual de capacitación, con el fin de mantener informado y actualizado a todo el personal en temas de políticas internas, procedimientos, controles internos para prevenir el uso indebido de los servicios que se prestan; así como las diversas modalidades delictivas utilizadas para el blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

MECANISMOS DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

GRI FS15

Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros

Continuamos fortaleciendo nuestro servicio de atención al cliente, actualizando nuestra plataforma tecnológica, ampliando nuestros canales de comunicación y capacitando a nuestros colaboradores.

Nuestros clientes tienen a su disposición los siguientes canales para consultas o reclamos:

- BanescOnline
- Centro de llamadas interactivo (*call center*)
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Whatsapp
- Creamos el Chatbot (inteligencia artificial)
- **Web Chat** - Durante el 2017 se habilitó el nuevo canal de **Web Chat** que, sumado a los otros canales, permite a los clientes canalizar y dar seguimiento a sus solicitudes y reclamos.

En mayo del 2017 habilitamos la herramienta "SARA" (Sistema de Atención de Reclamos Automatizados), como nueva plataforma de gestión de casos de solicitudes y reclamos, permitiendo la consulta y el seguimiento de cada caso desde cualquier canal de atención.

La gestión de atención al cliente la lidera la Gerencia de Experiencia del Cliente, donde contamos con un equipo de trabajo dedicado a la administración del modelo de Gestión de Casos de Clientes. Su labor es asegurar que las solicitudes y reclamos sean ingresados y atendidos de forma puntual y con la calidad adecuada.

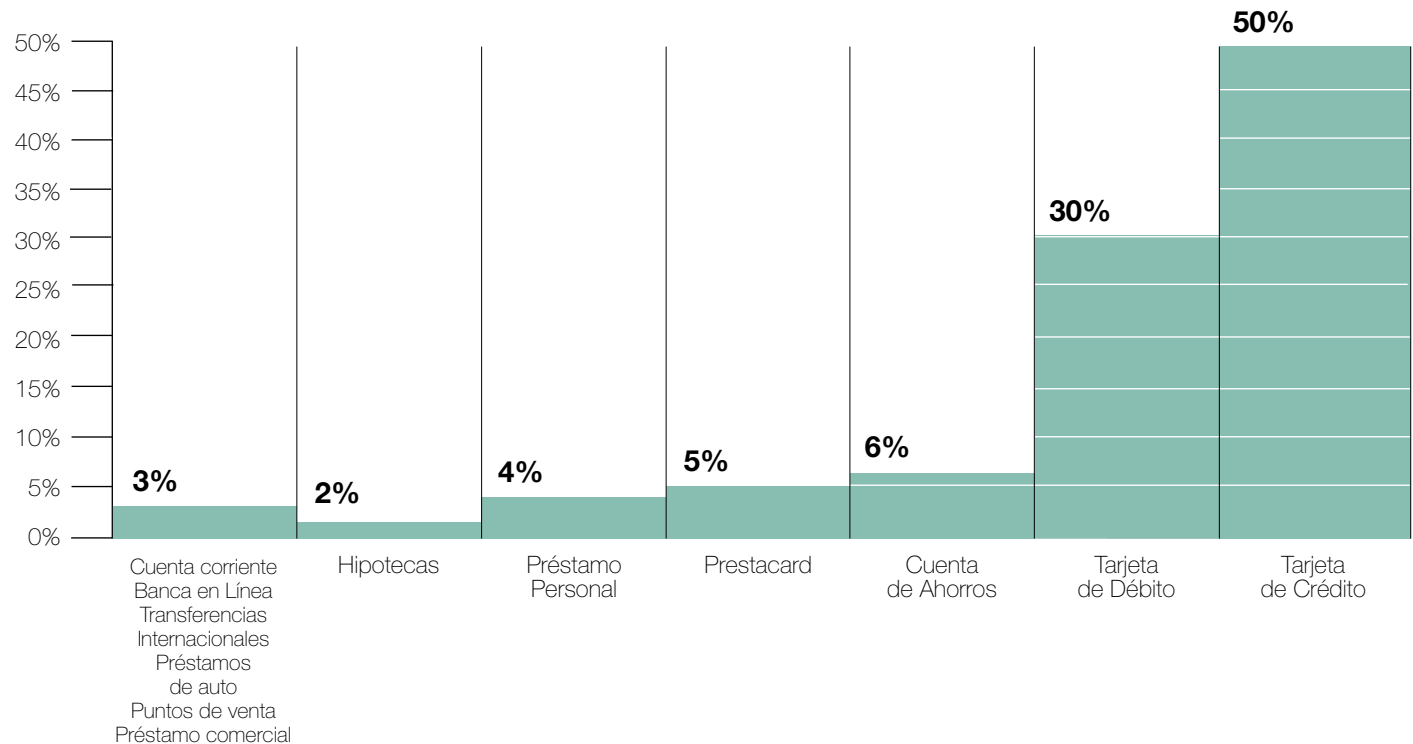
Contamos con indicadores de puntualidad de gestión de casos y les damos seguimiento semanal y mensualmente, ya que forman parte de nuestro Reporte de Indicadores.

Cada categoría de caso tiene un tiempo de solución. El tiempo promedio de solución del volumen total de casos es de 1.4 días: Solicitudes 1.2 días y Reclamos 2.6 días.

Nº RECLAMOS, ANALIZADOS Y RESUELTOS EN EL PERÍODO

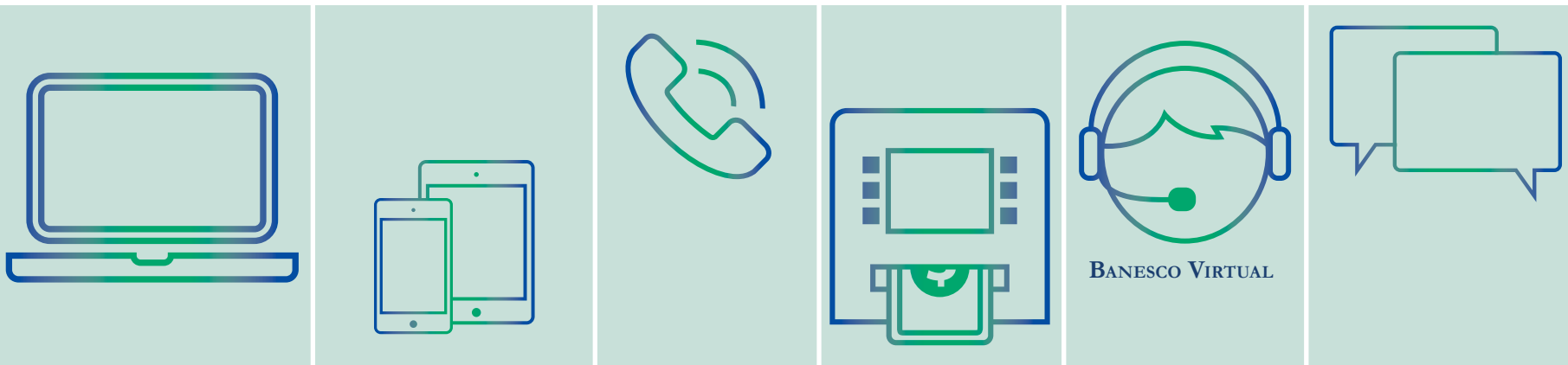
Durante el 2017 recibimos y gestionamos 5,235 casos de evaluación para reclamo, siendo clasificados 2,465 como reclamos efectivos. El 100% de casos fue atendido y cerrado.

Porcentaje de reclamos por tipo de servicio de atención de solicitudes y resolución de reclamos



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

Esperamos continuar fortaleciendo la omnicanalidad para facilitar las transacciones diarias de nuestros clientes.



EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI FS16

Etiquetado de productos y servicios - Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según tipo de beneficiario.

Como iniciativa para mejorar la alfabetización y educación financiera, en el programa Emprendedores Banesco, buscamos potenciar las actividades de educación financiera, que son el eje de nuestro programa de RSE, apoyando y promoviendo el emprendimiento a través de la inclusión financiera, creando modelos de negocio que generen innovación social. Esta iniciativa forma parte de la visión de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONFIDENCIALIDAD

GRI 418-1

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

La confiabilidad es un valor del Ciudadano Banesco. En tal sentido nuestro Código de Ética y Conducta incluye, de manera detallada, los comportamientos esperados para asegurar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, protegiendo y preservando la integridad y disponibilidad de sus datos y operaciones.

Contamos con un conjunto de políticas y procedimientos dirigidos a proteger toda información relativa a nuestros clientes, esforzándonos por incorporar nuevos mecanismos y dispositivos que aseguren su confidencialidad. Continuamente actualizamos información a través de nuestras redes sociales y página web, para concientizarles sobre el uso seguro de nuestros productos y servicios, y evitar posibles formas de fraudes financieros.

En el 2017 no se reportaron denuncias ni multas por casos de fuga de datos o violación a la confidencialidad.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Nuestro compromiso
con las alianzas

COMPROMETIDOS CON ESTABLECER ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ALIANZAS

GRI 102-12

Iniciativas externas

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

Hemos establecido distintas alianzas y asociaciones con las siguientes organizaciones:

Nº	Inicio	Aliado	¿Qué hacemos juntos?
1.	2017	DEG Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft (DEG)	Compartimos objetivos, ya que la meta de la DEG es promover el desarrollo del sector privado en países en desarrollo y en transición, para lograr el crecimiento sostenible y calidad de vida.
2.	2017	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Somos signatarios de esta importante iniciativa, comprometidos con la implementación de sus 10 principios en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.
3.	2017	Cervecería Nacional	Creamos sinergia para capacitar a 1,000 clientes en el marco del programa Negocios Responsables de Cervecería Nacional, bajo el paraguas del Programa Emprendedores Banesco.
4.	2017	Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA)	Promovimos junto a AMPYME, un taller de Emprendedores Banesco, dirigido especialmente a los horticultores de Capira (Panamá Oeste).
5.	2017	PNUD / INAC	Promovimos acciones para fortalecer y brindar estrategias de sostenibilidad a la Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá.
6.	2017	Fe y Alegría / MIDA Comarcal	Ofrecimos talleres del Programa Emprendedores Banesco en Llano Tugrí, de la Comarca Ngäbe Buglé.
7.	2016	Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)	Continuamos desarrollando nuestra alianza con AMPYME.
8.	2016	Asociación Nacional de la Conservación (ANCON)	Mantenemos vigente el convenio de la "Alianza por el millón".
9.	2018		En el 2018, además de apoyar sus iniciativas, seremos socios activos de esta ONG.

N°	Inicio	Aliado	¿Qué hacemos juntos?
10.	2016	AVENT	La sinergia con AVENT, nos ha permitido, remodelar y equipar nuestra sala de lactancia, contribuyendo a armonizar la vida laboral y familiar de nuestras colaboradoras.
11.	2016	Concertación Nacional	Continuamos alineados al Plan Estratégico Nacional 2030, liderado por la Concertación Nacional para el Desarrollo.
12.	2015	Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM)	Promover prácticas de negocio sostenibles con otras empresas miembro de AmCham.
13.	2015	Fe y Alegría	Socios Sociales del Programa Emprendedores Banesco.
14.	2016	Fundación para el Desarrollo Integral de la Mujer y la Familia (FUNDADER)	Son nuestros aliados y brazo ejecutor para facilitar el Programa Emprendedores Banesco en todo el territorio panameño, estableciendo el contacto directo con los beneficiarios del mismo y organizaciones comunitarias de base.
15.	2016	Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá (FUSODEP)	
16.	2015	Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT)	
17.	2014	SUMARSE	Sumamos esfuerzos para lograr un impacto colectivo que haga más sostenible el desarrollo de Panamá. Hemos sido auspiciadores de la Semana de la RSE desde el 2015, participando en las mesas de trabajo, talleres y foros.
18.	2010	Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)	Somos miembros de esta institución sin fines de lucro, la cual agrupa, a través de sus respectivas asociaciones en 19 países del continente, a más de 623 bancos y entidades financieras de América Latina para fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento y las relaciones directas entre las entidades financieras de América Latina.

Índice de Contenido GRI

Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	8	✓
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8	✓
		102-3	Ubicación de la sede	8	✓
		102-4	Ubicación de las operaciones	8	✓
		102-5	Propiedad y forma jurídica	9	✓
		102-6	Mercados servidos	9	✓
		102-7	Tamaño de la organización	10	✓
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10	✓
		102-9	Cadena de suministro	11	✓
		102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministros	11	✓
		102-11	Principio o enfoque de precaución	13	✓
		102-12	Iniciativas externas	13, 55, 83,	✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)		Página	Omisión	Verificación Externa
			88, 90, 104		
		102-13	Afiliación a asociaciones	14	✓
	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	✓
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15	✓
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	17	✓
	Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	24	✓
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	24	✓
		102-42	identificación y selección de grupos de interés	24	✓
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	24	✓
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	24	✓
	Prácticas para la elaboración de Informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	26	✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	26		✓
	102-47 Lista de los temas materiales	33		✓
	102-48 Reexpresión de la información	35		✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	35		✓
	102-50 Periodo objeto del informe	35		✓
	102-51 Fecha del último informe	35		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	35		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	36		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	36		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	36		✓
	102-56 Verificación externa	36		✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	37		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39		✓
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Desempeño Económico	72		✓
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Presencia en el mercado – Proporción de Altos Ejecutivos Contratados de la Comunidad Local	71		✓
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	77		✓
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	47		✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	71		✓
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	94		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	94		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	94		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	89		✓
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	87		✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	88	No se ha cuantificado por tipo y método de eliminación	✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación acuerdo con los criterios ambientales	71	Existen criterios, pero no está cuantificado el número de nuevos proveedores evaluados.	✓
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70		✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49		✓
	401-3 Permiso parental	52		✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	56		✓
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	56		✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	58		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	60		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61		✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	63		✓
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407 Libertad de asociación y negociación colectiva	13		✓
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408 Trabajo infantil	14		✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI 409	409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	13		✓
GRI 413	413-1 Comunidades Locales 2016	61, 73, 80, 83		✓
418	418-1 Privacidad del cliente 20126	102		✓
GRI 419:	419-1 Cumplimiento Socioeconómico 2016	94		✓
GRI FS1:	FS1 Cartera de Productos	87, 89		✓

Estándar GRI	Contenido (número y el título)	Página	Omisión	Verificación Externa
GRI FS2: Cartera de Productos	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	87		✓
GRI FS7: Cartera de Productos	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	51		✓
GRI FS13: Comunidad	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	41		✓
GRI FS14: Comunidad	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	41, 44		✓
GRI FS15: Etiquetado de Productos y Servicios	FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	99		✓
GRI FS16: Etiquetado de Productos y Servicios	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	101		✓

CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA



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

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

Carta de Verificación

A los lectores de este Informe:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el "Informe de Sostenibilidad Banesco, S.A. 2017" de Banesco, S.A., en adelante "Banesco", por el ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de Diciembre de 2017 (en adelante "el Informe"). En cuanto a la información financiera incluida en dicho Informe, nuestra labor se ha limitado a comprobar que proviene de los estados financieros auditados incluidos en el reporte anual de Banesco S.A.

Banesco, a través de su "Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial" (en adelante La Gerencia), es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Banesco también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de sus objetivos en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sustentable y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, con base en el trabajo desarrollado, emitir una Carta de Verificación referida exclusivamente a la información correspondiente a nuestro alcance y por el Informe relativo al ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de Diciembre de 2017.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) y, de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008). Estas normas y nuestra metodología de verificación exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluidas las de independencia establecidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada, es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que proporciona. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un Informe de auditoría.

La información revisada se circunscribe a los contenidos identificados como verificados en la sección denominada "Índice de contenidos GRI" del Informe, los cuales se señalan a continuación:

102-1	102-10	102-41	102-50	103-3	302-1	404-1	419-1
102-2	102-11	102-42	102-51	201-1	304-2	404-2	FS1
102-3	102-12	102-43	102-52	202-2	306-2	404-3	FS2
102-4	102-12	102-44	102-53	203-1	308-1	405-2	FS7
102-5	102-13	102-45	102-54	203-2	401-1	407	FS13
102-6	102-14	102-46	102-55	204-1	401-2	408	FS14
102-7	102-16	102-47	102-56	205-1	401-3	409	FS15
102-8	102-18	102-48	103-1	205-2	403-1	413-1	FS16
102-9	102-40	102-49	103-2	205-3	403-2	418-1	

	Enfoque de Gestión de Desempeño Económico
	Enfoque de Gestión de Presencia en el Mercado
	Enfoque de Gestión de Impactos Económicos Indirectos
	Enfoque de Gestión Prácticas de Adquisición
	Enfoque de Gestión en Anticorrupción
103-1	Enfoque de Gestión en Energía
103-2	Enfoque de Gestión en Biodiversidad
103-3	Enfoque de Gestión en Aguas Residuales y Residuos
	Enfoque de Gestión en Evaluación Ambiental del Proveedor
	Enfoque de Gestión en Empleo
	Enfoque de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
	Enfoque de Gestión en Educación y Entrenamiento
	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

	Enfoque de Gestión de Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
103-1	Enfoque de Gestión en Trabajo Infantil
103-2	Enfoque de Gestión en Trabajo Forzoso u Obligatorio
103-3	Enfoque de Gestión en Comunidades Locales
	Enfoque de Gestión en Privacidad del Cliente
	Enfoque de Gestión en Cumplimiento Socioeconómico

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

- Verificar la consistencia de la información proveniente de los sistemas y/o la documentación interna.
- Analizar asuntos materiales en sustentabilidad, a través mecanismos tanto internos como externos, para identificar temas relevantes durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- Identificar mecanismos de comunicación y participación, por parte de Banesco, con sus distintos grupos de interés.
- Entrevistar al personal pertinente sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sustentabilidad.
- Entrevistar al personal pertinente responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno relacionados a los datos cuantitativos reflejados en el Informe.
- Revisar la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Revisar por muestreo de la información y contenidos en alcance e incluidos en el Informe. Dicha revisión se realizó a nivel Corporativo, con selección y revisión documental de información gestionada por Banesco.

Con base en los procedimientos realizados y previamente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recopilados en el "Informe de Sostenibilidad Banesco, S.A. 2017" de Banesco S.A. del ejercicio comprendido del 1° de enero al 31 de Diciembre de 2017, no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones u omisiones significativas. Tampoco se ha puesto en manifiesto que el Informe no haya sido preparado, en los aspectos significativos, de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

Como resultado de nuestro trabajo y por medio de un reporte interno, hemos revelado diversos hallazgos, observaciones y sugerencias a Banesco.

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

- Establecer claramente el alcance de la información a reportar y comunicarlo efectivamente al proveedor de información.
- Fortalecer los procesos de conciliación entre el archivo fuente y el dato reportado con el fin de asegurar la trazabilidad de la información.
- Establecer responsables y controles mínimos para la captura, consolidación y reporte de los indicadores.
- Mejorar el proceso de consolidación a través de actividades de control complementario, que en caso de desviación, aseguren alertas y acciones de aclaración previas a la definición de información final
- Robustecer los procedimientos utilizados para el vaciado de los indicadores en los documentos de reporte.

Atentamente,

KPMG

25 de abril de 2018
Panamá, República de Panamá



Este Informe de Sostenibilidad 2017 puede ser consultado en formato digital en las páginas web de:

- Banesco www.banesco.com.pa
- Pacto Mundial www.globalcompact.com
- Global Reporting Initiative www.globalreporting.org

Punto de contacto: Gerencia Responsabilidad Social Empresarial, Lucía Freites: lfreites@banesco.com

Publicado: abril 2018

Diseño gráfico: Pedro Mancilla