



2019

Informe de Sostenibilidad
Banesco (Panamá), S.A.

#ContigoEnLaigualdad

| Mensaje del Presidente

“Es tiempo de dormir lo justo, de descansar lo imprescindible, es tiempo de madrugar, de emprender cada día, los labios llenos de sonrisas, los cambios que parecen imposibles en algores de neblina y de temor que ocultan los rumbos de mañana, que soñamos para nuestros hijos, es tiempo pues de alzarse y de no cejar, es tiempo de amar cada instante de la vida... este misterio”.

Federico Mayor Zaragoza

Con muchísimo orgullo y compromiso, comparto con todos nuestros grupos de interés, el Informe de Sostenibilidad 2019 de Banesco Panamá.

Este documento refleja el balance de nuestro actuar en las tres dimensiones del desarrollo sostenible definidas por el *Global Reporting Initiative* (GRI): económico, social y ambiental. Y lo más importante es que a través de este reporte reafirmamos que nos mantenemos alineados con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que propone el Pacto Global, reforzando nuestro firme compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, de los cuales, según nuestro análisis de materialidad, estamos fuertemente relacionados y aportando al logro de 11 de ellos.

En lo económico, no solo rendimos cuenta de nuestros resultados financieros, también del esfuerzo constante, que nos permite, yendo más allá del cumplimiento legal, contribuir con la sostenibilidad en su sentido más amplio:



ALFONSO PRIETO GONZÁLEZ

Presidente Ejecutivo y Gerente General (CEO) Banesco (Panamá), S.A.

crecer con rentabilidad, agregando valor social y mitigando nuestro impacto ambiental.

En este sentido, ampliamos el alcance de nuestros servicios, como parte esencial del negocio, conectando el crecimiento económico con la innovación social, mediante el desarrollo de iniciativas que promuevan la bancarización y la inclusión financiera de los sectores más desfavorecidos, ofreciendo productos adaptados a la realidad de dichas audiencias, con un enfoque solidario que contribuya a mejorar su calidad de vida.

El desarrollo sostenible trae consigo constantes retos que exigen el trabajo articulado de todos los actores sociales. En Banesco Panamá, como parte relevante del sector financiero, nos hemos comprometido con aportar al mantenimiento y robustez de un sistema sólido y solidario, que acompañe las oportunidades de crecimiento del país. Y creemos fielmente que nuestro

impacto no solo se reduce a nuestra gestión, sino que debemos actuar para influir en toda nuestra cadena de suministros, impulsando que a través de ella se genere desarrollo y haya un apego a los principios del Pacto Global.

Somos una organización confiable, responsable, innovadora y de calidad, que cuenta con las estructuras, los procesos, los controles, y lo más importante, con las personas que nos permiten continuar avanzando para brindar el mejor servicio a nuestros clientes, apuntando al logro de nuestras metas, siempre teniendo como norte ayudar a construir un mejor país para todos.

En lo social, contamos con el Programa Emprendedores Banesco que en su cuarto año benefició a 11,922 personas, así como la consolidación de nuestra Banca Comunitaria que al 31 de diciembre otorgó más de dos millones de microcréditos a 741 clientes, 54% mujeres.

Desde el punto de vista de nuestro compromiso con la igualdad, en 2019 realizamos la campaña “Contigo en la Igualdad” y obtuvimos el Sello de Igualdad en la categoría Oro, otorgado por MITRADEL, PNUD e INAMU, que nos distinguen como un banco que está apostando realmente por la inclusión, con una perspectiva integral. Al ser la igualdad parte de nuestro ADN, realizamos una serie de actividades que realzan nuestra cultura, como el mejor vehículo para reducir las desigualdades, promover la solidaridad y cimentar la paz, a través del fortalecimiento de la Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá, en alianza con el Ministerio de Cultura y el PNUD.

Con respecto a los objetivos que nos hemos trazado en la dimensión social, no solo sentimos el orgullo de haberlos cumplido, también la satisfacción y el compromiso de haber atendido a un mayor número de

población indígena y de zonas rurales, con respecto al 2018.

Sabemos que la innovación es parte fundamental del desarrollo, por eso continuamos explorando el diseño de nuevos productos financieros y el establecimiento de alianzas que nos permitan trascender en el tiempo, sabiendo que los cambios en los servicios bancarios se aceleran y dinamizan día a día, invitándonos a desarrollar nuevas formas de hacer banca responsablemente. Nuestro norte es, y será siempre, ofrecer productos diferenciados, que generen impacto positivo en nuestros clientes, estando siempre a la vanguardia de la inclusión financiera y asegurando la calidad y la confiabilidad de nuestros servicios.

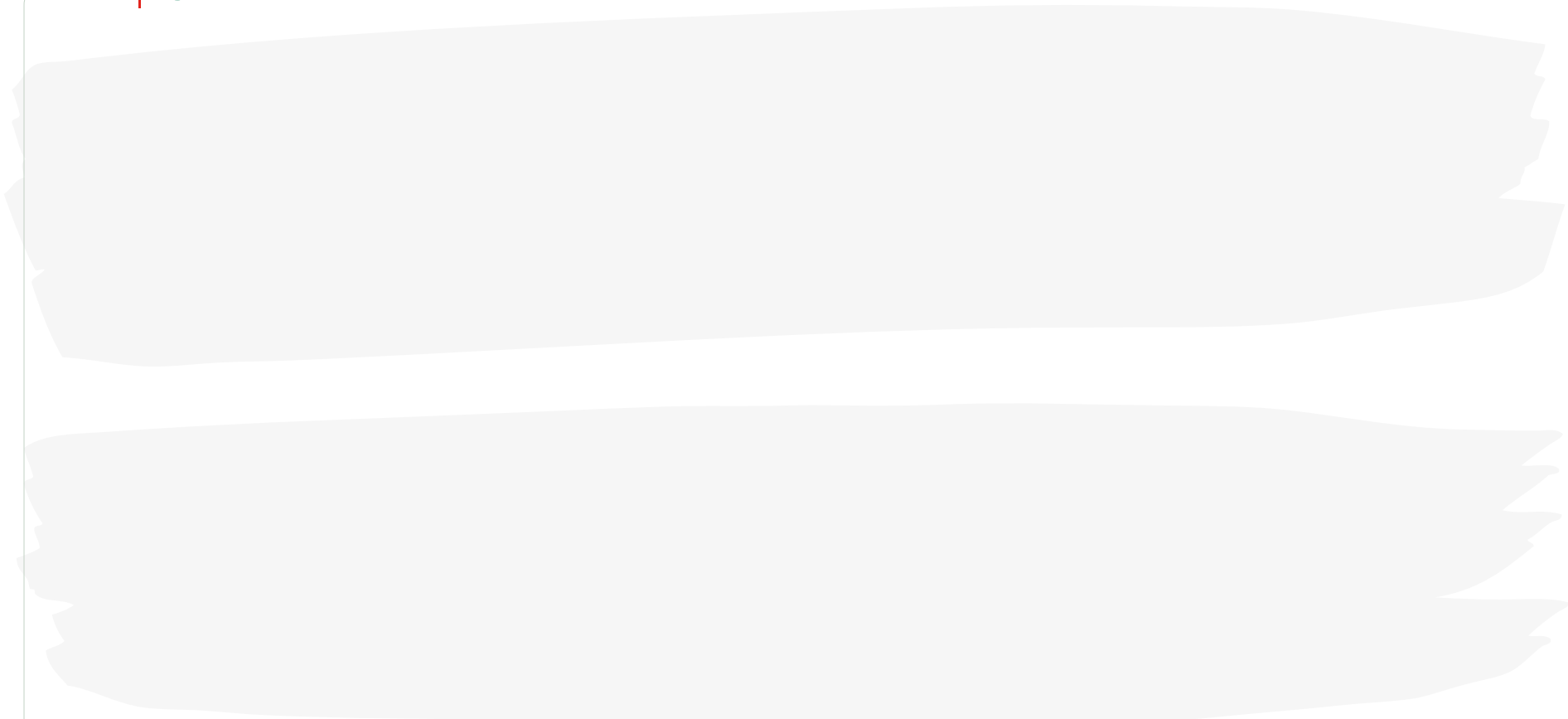
En lo ambiental, hemos concretado esfuerzos para que nuestro negocio y nuestras actividades causen un impacto positivo, creando productos que promuevan prácticas responsables y procurando reducir nuestra huella ambiental, esfuerzo que ha sido fortalecido con nuestro desempeño en la gestión de riesgo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

El 2020 ha sido un año inédito y está lleno de grandes retos que ameritan el compromiso de todos. Hoy ratifico en nombre de cada una de las personas que forman parte de Banesco Panamá y el mío propio, que es nuestro compromiso estar a la altura de dichos retos. Por eso quise iniciar esta carta, con un poema de Federico Mayor Zaragoza, insigne español que fue Director de la UNESCO durante doce años, donde refleja la intensidad del momento, la importancia del compromiso, el valor del esfuerzo articulado y la necesidad de pensamiento innovador y responsable, para impulsar realmente el desarrollo y el bienestar que como sociedad se anhela.

ALFONSO PRIETO GONZÁLEZ

Presidente Ejecutivo y Gerente General (CEO) Banesco (Panamá), S.A.

| Contenido



#ContigoEnLaigualdad





Acerca de este informe

(GRI 101, 102-12, 32, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56)

Este informe de responsabilidad social presenta, entre varios aspectos, los programas, actividades e iniciativas gestionadas desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2019 que corresponden a Banesco (Panamá), S. A. Las cifras que aplican a los valores económicos generados y distribuidos, están disponibles en el siguiente enlace del ente regulador:

www.superbancos.gob.pa. Tomando lo anterior en consideración, se actualizó la información reportada en el informe del año 2018. Los detalles se especifican en la sección correspondiente.

Como en años anteriores, la estructura del informe la hemos mantenido alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el mismo se elabora anualmente, siendo el último el del año 2018. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, incluyendo adicionalmente los

indicadores GRI del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. El índice de contenido GRI se incluye al final del mismo.

Somos empresa firmante del Pacto Global de la Naciones Unidas desde 2017, miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) desde el 2017 y estamos suscritos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) desde el 2018.

El Informe de Sostenibilidad 2019 ha sido aprobado por Alfonso Prieto, presidente ejecutivo y gerente general. La verificación interna ha sido realizada por la Vicepresidencia de Auditoría de Banesco (Panamá), S. A. Para consultas en relación con el informe u opiniones sobre su contenido, puede comunicarse con la gerente de Asuntos Corporativos, Lucía Freites: lfreites@banesco.com.

Hechos posteriores al cierre

Con motivo de las circunstancias excepcionales acaecidas con posterioridad a la fecha de cierre del ejercicio 2019 de la Sociedad, y en periodo de la formulación de este informe de gestión, con la publicación de la **Resolución de Gabinete #11 del 13 de marzo de 2020**, por la que se declara el estado de emergencia nacional y dicta otras disposiciones para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus (COVID-19), y que entró en vigor el mismo día 13 de marzo, la empresa ha activado los planes de contingencia contemplados ante estas circunstancias, que han permitido la continuidad del negocio, intentando en la medida de lo posible aproximarla a la normalidad. Para ello, se ha llevado a la práctica la implementación de medidas organizativas para la gestión de la crisis, tanto individuales (gestión de situaciones de contagio o aislamiento), como colectivas. Dichas

medidas están resultando compatibles con la continuidad de la actividad, y actualmente se está en disposición de poder continuar prorrogándolas.

Perímetro de la información

A efectos de este Informe, se denomina:

- “Banesco Panamá” o “Banesco” a la sociedad Banesco (Panamá), S. A.
- “Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias” que cuenta con las empresas subsidiarias: Banesco Seguros, S. A. (Panamá), Banesco Banco Múltiple, S. A. (República Dominicana) y Banesco N.V. (Curazao).
- “Grupo” a Banesco Holding Latinoamérica, S. A. y al conjunto de sociedades que integran el Grupo Banesco Holding Latinoamérica, que pueden ser consultadas en las **Cuentas Anuales Consolidadas** del Grupo.
- “Banesco Internacional” para identificar a todas las compañías Banesco formen parte o no de un mismo grupo contable/ mercantil.

Perfil de Banesco (Panamá), S. A.

(GRI 102-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

Nombre: Banesco (Panamá), S. A.

Nuestra marca “Banesco” se concentra en el negocio bancario, de colocaciones de valores y asegurador. Nuestros productos y servicios van dirigidos a los segmentos de: Personas, Empresas y Banca Internacional. En nuestra página web www.banesco.com.pa mantenemos información detallada y actualizada de nuestros productos y servicios.

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



Banesco Panamá forma parte de Banesco Internacional, con presencia en 14 países.



ABANCA

- 1 • México
- 2 • Panamá
- 3 • Brasil
- 4 • Reino Unido
- 5 • Francia
- 6 • Alemania
- 7 • Venezuela
- 8 • Suiza
- 9 • Estados Unidos
- 10 • Portugal
- 11 • España

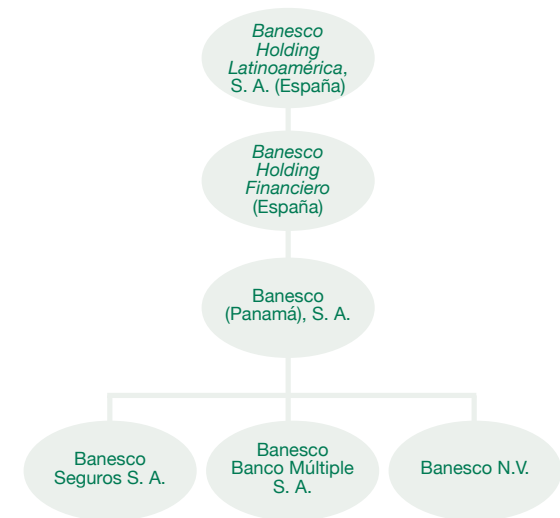
Banesco

- 2 • Panamá
- 7 • Venezuela
- 9 • Estados Unidos
- 12 • República Dominicana
- 13 • Puerto Rico
- 14 • Curazao

● Presencia de Banesco y Abanca

Somos una estructura financiera autónoma, operativa y legalmente constituida que compite en el mercado panameño y cuyo capital accionario en su totalidad es propiedad de *Banesco Holding Latinoamérica, S. A.* Formamos parte de *Banesco Holding Financiero, S.L.*, establecido y conformado en España.

Banesco (Panamá), S. A. cuenta con la licencia general que le permite llevar a cabo el negocio de banca en cualquier parte de la República de Panamá, así como efectuar transacciones que se perfeccionen, consuman o surtan sus efectos en el exterior y realizar aquellas otras actividades que la Superintendencia de Bancos de Panamá autorice.



En Panamá contamos con 22 sucursales

Banesco Panamá



Tamaño de la organización*

	Utilidad Neta	Activos Totales USD	Depósitos Clientes USD	Patrimonio USD
2018	31,000,958	4,195,490,515	3,495,364,968	404,086,043
2019	25,131,258	4,254,344,680	3,394,506,265	434,494,930

	Préstamos Netos USD	Inversión en RSE USD	Sucursales	Cajeros Automáticos
2018	2,788,189,463	920,623	22	23
2019	2,907,128,745	1,365,130	22	29

*Cifras de Estados Financieros Auditados, Banesco (Panamá), S. A. al 31 de diciembre de 2019. Para información con el desglose requerido en el contenido GRI 102-7, incluyendo: activos, capital, costos y propiedad, puede consultar en la **Superintendencia de Bancos de Panamá**. De requerir información sobre los Estados Financieros Consolidados de Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2019 [consulte aquí](#)

Productos y servicios



- ▶ **Línea de Negocio:** • Banca Minorista | • Banca Comercial
- ▶ **Banca:** • Banca Local | • Banca Internacional

Pasivos

- • Depósito a Plazo Fijo
- • Cuentas de Ahorro
- • Cuenta Corriente con Interés
- • Cuenta Corriente sin Interés
- • Depósito a Plazo Fijo
- • Cuentas de Ahorro
- • Cuenta Corriente con Interés
- • Cuenta Corriente sin Interés

Activos

- • Préstamos Personales
- • Préstamos Prendario
- • Préstamos Hipotecarios
- • Líneas de sobregiro autorizado
- • Préstamo de Auto
- • Tarjeta de Crédito
- • Préstamos Prendario
- • Préstamos Hipotecarios comerciales
- • Líneas de Crédito
- • Líneas de sobregiro autorizado
- • Cartas de Crédito
- • Préstamo de Auto comercial
- • Tarjeta de Crédito Empresarial
- • Préstamos Comerciales

Servicios

- • Bolsas Nocturnas
- • Planilla Empresarial
- • Cheques Certificados
- • Cheques de Gerencia
- • Cobranzas
- • Giros
- • Transferencias Internacionales
- • Adquirencia (Puntos de Venta)
- • Tarjetas de Débito
- • Tarjetas prepagadas
- • Operaciones de Tesorería, compra y venta de títulos, monedas
- • Fideicomisos

Canales Electrónicos

- • Banca en línea
- • Banca Móvil
- • Red de ATM's

Información sobre empleados y otros trabajadores

Nuestra planilla está integrada de la siguiente manera:

	2018	2019
● Total de colaboradores fijos	1,339 +	1,252 +
● Temporales	5	1
Total	= 1,344	1,253

Principales acontecimientos del

(GRI 102-10)

✓ **Recibimos en la organización a Alfonso Prieto González,** como nuevo presidente ejecutivo y gerente general (CEO). Alfonso cuenta con una destacada trayectoria profesional vinculada al sector bancario y desde el 2005 gestionó una importante labor en Abanca, del grupo Banesco Internacional.

✓ **Lanzamiento de la campaña institucional “Igualdad”,** cuyo propósito es el despertar en las personas el sentido de igualdad y respeto a la libertad de cada uno desde su esencia, posicionando a Banesco como un banco que tiene como prioridad la inclusión social.

✓ **Fitch Ratings aumentó la calificación de grado de inversión** de Banesco (Panamá), S.A. de Largo Plazo BBB+ (Pan), con Perspectiva Estable.

✓ **Firmamos un convenio de cooperación con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES),** promoviendo el ODS 17, el cual consiste en el apoyo para la formación de mil personas a través de nuestro programa Emprendedores Banesco.

✓ **El Plan Estratégico que se elaboró para el 2019-2021,** nos exigía posicionarnos como agente innovador en el mercado; para lo cual se requería una nueva estructura organizacional ágil, abierta y flexible, donde pudieran combinarse de manera armoniosa los mapas de procesos e incentivos, además de una sólida cultura organizacional.

✓ **Innovamos con el Elearning** Emprendedores Banesco, con la intención de llegar a todos los segmentos de emprendedores con esta versión *online*, lo cual permite que los participantes tomen este curso gratuito adaptándolo a su tiempo, dónde y cuándo quieran, con los mismos beneficios que el presencial.

✓ **En agosto del 2019 Banesco Panamá asumió el gran desafío de culminar uno de los proyectos más relevantes que hemos ejecutado en los últimos años: la migración de nuestro core bancario;** uno de los pilares que nos permitirá diferenciarnos como la organización humano céntrica que deseamos ser, con la mejor experiencia para nuestros clientes.
Este proyecto contempló el trabajo de un equipo especializado de colaboradores del banco y proveedores de múltiples nacionalidades, durante unos 5 años. El objetivo principal del mismo fue la optimización de nuestras plataformas tecnológicas, para ofrecer a nuestros clientes

la mejor experiencia posible, así como lograr mayor control de las mismas, lo cual redundaría en la mejora de nuestros procesos. Igualmente, contempló la renovación total de la Banca en Línea. Es importante destacar que, a lo interno del banco, la migración del core bancario fue antecedida por la migración del core contable. Banesco asumió este proyecto responsablemente, de la mano con la Superintendencia de Bancos de Panamá, a fin de asegurar que se cumplieran todas las normativas y requerimientos de cara a los clientes y a las autoridades reguladoras.

Reconocimientos y certificaciones



Darle sostenibilidad a los programas que definen nuestro desempeño es un propósito concienzudo que nos reta y nos inspira, lo mismo que crear condiciones para la inclusión y el bienestar, que siempre debe empezar desde la propia casa; es por ello que cada reconocimiento representa la oportunidad para agradecer y la motivación perfecta para seguir trabajando.

- Reconocimiento de AMCHAM con Mención Honorífica por el Liderazgo Sostenible por nuestro proyecto “Presupuesto Participativo”.
- Recibimos el Sello de Igualdad de Género, categoría Oro, proyecto coordinado por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Instituto Nacional de la Mujer y el Ministerio de Comercio e Industria.



Reconocimiento de AMCHAM

Gobierno corporativo

(GRI 102-16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29)

Banesco (Panamá), S. A. como parte de Banesco Internacional, continúa con el fortalecimiento en la gestión de Gobierno Corporativo, adoptando mejores prácticas, así como la incorporación de los requerimientos regulatorios, emitidos por los distintos entes reguladores.

La vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo es el área encargada de comunicar y orientar a las distintas unidades del banco, para el cumplimiento de las disposiciones en materia bancaria, fiduciaria, blanqueo de capitales y demás regulaciones aplicables, previniendo con esto que los productos y servicios que ofrece el banco puedan ser utilizados indebidamente.

Contamos con un **Manual de Gobierno Corporativo Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias** que contiene las políticas, principios y normas que rigen el funcionamiento de los órganos de gobierno del banco. Anualmente se lleva a cabo la auto-evaluación del desempeño de los órganos de Gobierno Corporativo conforme a las mejores prácticas.

Nuestra Cultura Ética e Integridad

Nuestros valores, estándares y normas de conducta se recogen en los 58 artículos del **Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco**, sirviendo de guía a colaboradores, socios de negocio y otros grupos de interés. El Código de Ética es un documento vivo, cuyo fin es el de promover nuestros valores y los comportamientos éticos esperados en los Ciudadanos Banesco. Todo colaborador, al momento de su ingreso, recibe este Código y una capacitación sobre su aplicación. Adicionalmente, la certificación masiva se planifica cada dos años, la última fue registrada en el 2018 y participan el 100% de los colaboradores. En el

2019 no se realizaron ajustes en su contenido.

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

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

► **Valores:** Calidad, Confiabilidad, Innovación y Responsabilidad.

Contamos con los siguientes canales para atender cualquier denuncia recibida:

Clientes

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

Colaboradores

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

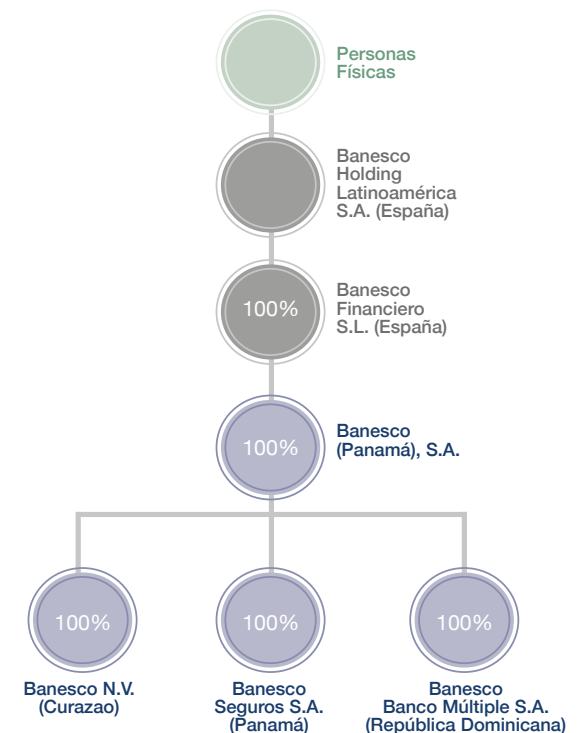


Estructura de Gobernanza

Estructura Accionaria del Grupo Bancario

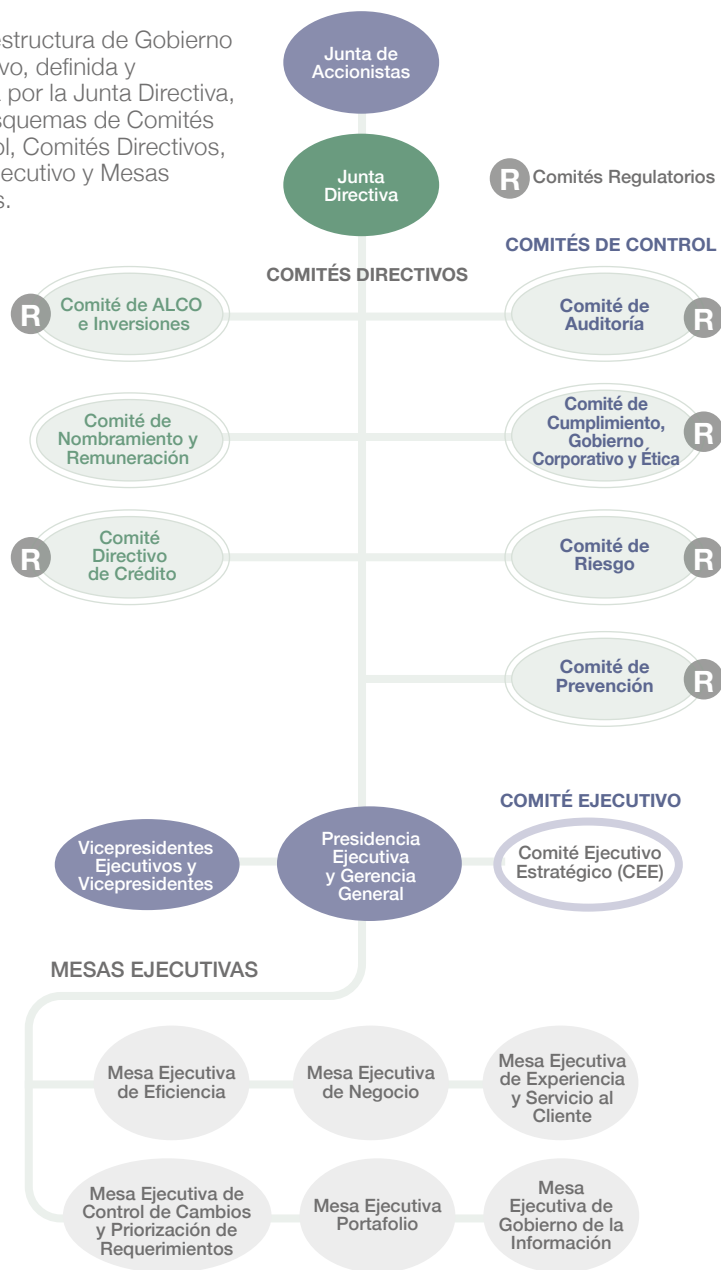
Al 31 de diciembre de 2019, Banesco (Panamá), S. A. participa de forma directa en las siguientes sociedades:

- Compañía Holding
- Compañía Operativa Financiera



Estructura de Gobierno Corporativo de Banesco (Panamá), S. A.

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo, definida y aprobada por la Junta Directiva, integra esquemas de Comités de Control, Comités Directivos, Comité Ejecutivo y Mesas Ejecutivas.



Junta Directiva

La Asamblea de Accionistas es quien designa a la Junta Directiva*, quien a su vez ejecuta las disposiciones o los lineamientos que les sean delegados, en cumplimiento de las disposiciones regulatorias y mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Los accionistas mediante sus reuniones de Asamblea de Accionistas, son informados por la Junta Directiva de la gestión a nivel de Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias.

Entre sus responsabilidades podemos destacar:

- Promover la seguridad y solidez del banco.
- Velar por la efectiva relación con los entes reguladores, comunicando oportunamente cualquier evento significativo.
- Velar porque existan condiciones de trabajo adecuadas para el personal a todos los niveles.
- Establecer y promover elevados estándares éticos y de integridad.
- Establecer una cultura organizativa, enfatizada en el Control Interno y la Gestión Integral de Riesgo.
- Seguimiento a los límites de exposición de riesgo a nivel del Grupo.

Adicionalmente, están las funciones específicas establecidas en los acuerdos bancarios, en aspectos de *Gobierno Corporativo, Riesgo, Auditoría, Crédito, Cumplimiento, Tecnología*, entre otros, así como demás responsabilidades establecidas como mejores prácticas.










En ningún caso el Director podrá ejecutar actividades que puedan suponer un Conflicto de Interés en los términos establecidos en el **Código Ético del Director**. Esta información está ampliamente detallada también en la **Política de Directores**.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Con la finalidad de incrementar el conocimiento sobre la gestión ambiental y social y las mejores prácticas internacionales, los miembros de la Junta Directiva recibieron una capacitación de "Introducción al Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de Banesco", en el mes de julio del 2019. Se les presentó el recorrido del proceso a seguir para la gestión de riesgo social y ambiental en la organización y sus responsables. En este sentido, la Junta Directiva como tal, tiene las funciones de proporcionar los recursos necesarios para la aplicación del SGAS, conocer y aprobar las estrategias propuestas para la gestión de riesgo ambiental y social del banco, además de liderar el proceso de implementación del SGAS.

Mantenemos un relacionamiento constante con nuestros grupos de interés a través del Comité Ejecutivo Estratégico; este comité eleva a la Junta Directiva de manera consolidada las cuestiones más relevantes mensualmente. Asimismo, trimestralmente se revisan los asuntos relacionados con la responsabilidad ambiental y social, a través del Control Ejecutivo de Planificación Estratégica, conocido como CEPE.

Composición Junta Directiva de Banesco (Panamá), S.A., al 31 de diciembre de 2019

Nombre									
	Miguel Ángel Marcano Director y Presidente	Juan Carlos Escotet Director	Carlos Alberto Escotet Director	Mario Oliva Director	Marco Antonio Fernández Director Independiente	Alfredo Ramírez Director	Francisco Javier Conto Director Independiente	María Josefina Fernández Directora	Emilio Durán Director Independiente
Independiente sí/no	No	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí
Empresa donde labora	Banesco Internacional	Banesco Internacional	Banesco America Corporation	Banesco América	INDESA	Bufete Alfaro, Ferrer & Ramírez (AFRA)	FC & Asociados	N/A	N/A
Cargo	Director Corporativo Banca América	Presidente	Presidente Ejecutivo (CEO)	Director	Socio	Socio	Fundador y Presidente	N/A	N/A
Ejecutivo / no ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	Ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	N/A	N/A
Años como miembro de Junta	2	12	4	2	12	3	3	2	1
Pertenencia a comité(s) de junta	*Comité de ALCO-Inversiones *Comité de Auditoría *Comité de Nombramiento y Remuneración *Comité de Riesgo	N/A	*Comité de ALCO-Inversiones *Comité de Auditoría *Comité de Nombramiento y Remuneración *Comité de Riesgo	*Comité de ALCO-Inversiones *Comité de Nombramiento y Remuneración *Comité Directivo de Crédito *Comité de Riesgo	*Comité de ALCO-Inversiones *Comité de Auditoría *Comité de Nombramiento y Remuneración *Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética *Comité de Prevención *Comité Directivo de Crédito *Comité de Riesgo	*Comité de Auditoría *Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética *Comité de Prevención	*Comité de ALCO-Inversiones *Comité Directivo de Crédito *Comité de Riesgo	*Comité Directivo de Crédito *Comité de Riesgo	*Comité de Auditoría *Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética *Comité de Prevención
Nombre de las compañías donde participa como miembro de Junta Directiva	*Banesco Holding Latinoamérica, S.A. (España) *Banesco Holding Financiero, S.L.U. (España) *Banesco Seguros, S.A. (Panamá) *Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana) *Banesco Seguros, S.A. (República Dominicana) *Banesco Banco Universal, C.A. (Venezuela)	*Banesco Holding Latinoamérica, S.A. (España) *Banesco Holding Financiero, S.L.U. (España) *Banesco Seguros, S.A. (Panamá) *Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana) *Banesco Seguros, S.A. (República Dominicana)	*Banesco Holding Latinoamérica, S.A. (España) *Banesco Holding Financiero, S.L.U. (España) *Banesco Seguros, S.A. (Panamá) *Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana) *Banesco Seguros, S.A. (República Dominicana) *Banesco Banco Universal (Venezuela) *Banesco Seguros (Venezuela) *Nativa (Panamá)	*Banesco Seguros, S.A. (Panamá) *Banesco Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana)	N/A	N/A	N/A	*Banesco Banco Universal (Venezuela) *Nativa (Panamá) *Todo Ticket (Venezuela)	

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. Alfonso Prieto González
Presidente Ejecutivo y Gerente General

Elaborado por: Especialista de Gobierno Corporativo de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias.
Fecha: 30 de abril de 2020.

*El perfil profesional de cada uno de sus miembros puede consultarse [aquí](#)

Estructura organizativa Banesco (Panamá), S. A.

La gerencia superior es responsable de implementar la estrategia, las políticas y las prácticas aprobadas por la Junta Directiva, en consecuencia, es responsable de la implementación y aplicación del sistema estructurado e integral de gestión de riesgo de crédito y administración de crédito. Por su parte, el Comité Ejecutivo Estratégico está conformado por once vicepresidencias más el CEO. La principal responsabilidad de este comité es la de administrar y gestionar los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Asuntos económicos

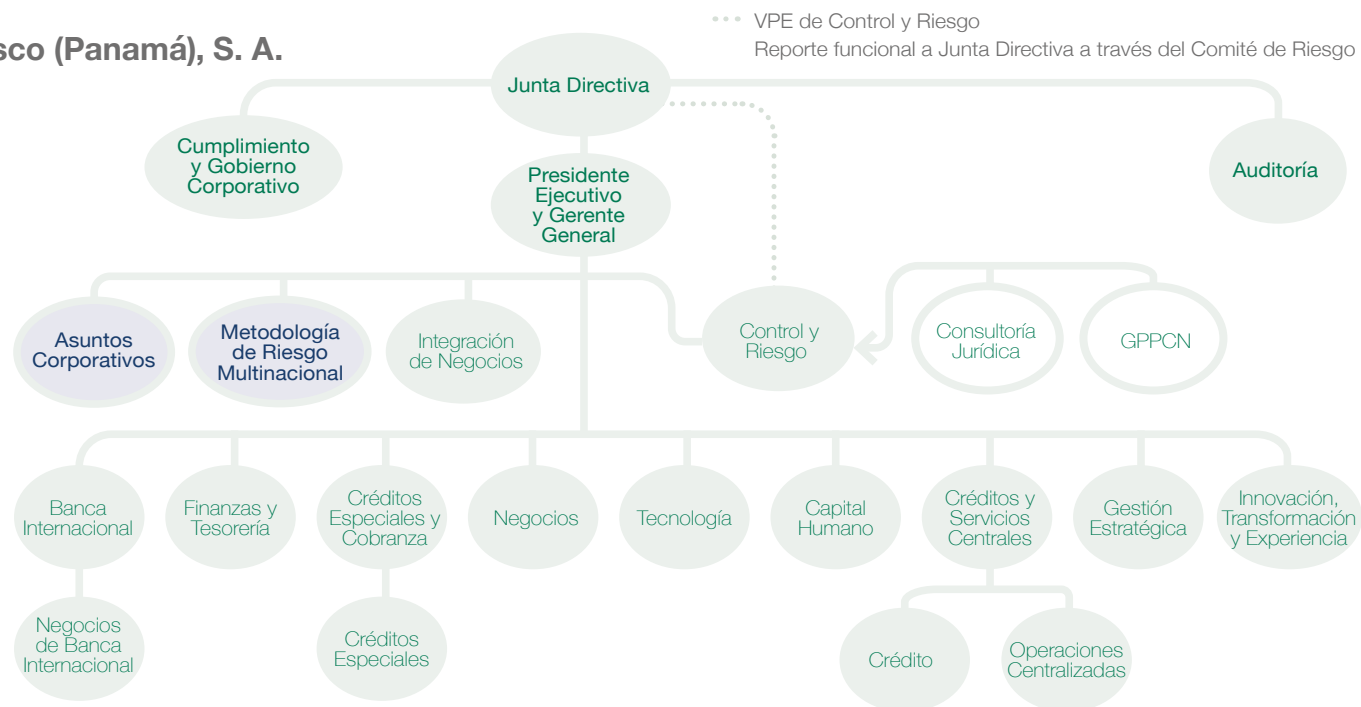
- Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Tesorería
- Vicepresidencia Ejecutiva de Banca de Negocios
- Vicepresidencia Ejecutiva de Crédito y Servicios Centrales
- Vicepresidencia Ejecutiva de Banca Internacional
- Vicepresidencia Ejecutiva de Créditos Especiales y Cobranzas

Asuntos ambientales

- Vicepresidencia Ejecutiva de Control y Riesgo
- Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo
- Vicepresidencia de Gestión Estratégica

Asuntos sociales

- Vicepresidencia de Capital Humano
- Gerencia de Asuntos Corporativos



Políticas Corporativas

En el 2019 se incorporó dentro de las Políticas Corporativas* aprobadas por la Junta Directiva en materia de sostenibilidad, la Política de Ciberseguridad y se mantienen:



Anticorrupción: establece lineamientos que permiten guiar la conducta del banco frente a situaciones que puedan representar actos de corrupción, tanto internos como externos e igualmente, gestionar la prevención de los mismos.



Transparencia: establece lineamientos en función de la gestión oportuna en materia de transparencia de acuerdo a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.



Gestión Ambiental y Social: asegura la actuación sostenible del banco y sus subsidiarias, a partir de la integración de las dimensiones ambiental y social en su estrategia.



Gestión Reputacional: establece lineamientos para la administración y manejo de la gestión reputacional del banco y sus subsidiarias bajo los más altos estándares, tanto a lo interno como a lo externo de la organización y en las relaciones con sus grupos de interés (*stakeholders*).



Ciberseguridad: establece lineamientos generales que sirven como marco de referencia para la gestión de asuntos de ciberseguridad; y que a su vez permitan prevenir o mitigar los posibles eventos que se presenten. Está alineada a la estrategia y a los objetivos del negocio que procuran la protección de clientes y terceros que interactúan en el entorno del Grupo, tomando las mejores prácticas.

* En nuestra página web www.banesco.com.pa pueden consultar el contenido de nuestras **Políticas Corporativas**.

Nuestro Desempeño Económico

(GRI 201-1, 102-15)

Solidez y Solvencia Financiera

En el 2019, a pesar de que disminuyó nuestra rentabilidad producto de la estrategia del incremento de las provisiones, mantenemos indicadores estructurales tales como el margen neto de intereses (3.5%), liquidez alta (44.4%), eficiencia (61.5%), recurrencia de comisiones (33.5%) y adecuación de capital mayor al 13%, que nos posiciona en niveles muy competitivos con la plaza.

Dentro de los resultados del desempeño económico de Banesco (Panamá), S. A. en 2019, destacan:

	2018	2019
► Utilidad Neta	31,000,958	25,131,258
► Activos totales	4,195,490,515	4,254,344,680
► Patrimonio	404,086,043	434,494,930
► Depósitos	3,495,364,968	3,394,506,265
► Préstamos netos	2,788,189,463	2,907,128,745

Cifras en dólares americanos (USD)

FitchRatings

Aumenta
Calificación de grado de inversión de
Banesco (Panamá), S.A.

Largo Plazo
BBB+ (PAN)

Perspectiva
Estable

Fitch Ratings indica que el aumento se sustenta en las mejoras en nuestro perfil de fondeo y liquidez, la mayor proporción de activos líquidos de alta calidad crediticia, entre ellos títulos con calificación de grado de inversión y un aumento en los depósitos locales con mayor proporción de captaciones a plazo. Igualmente, la calificación otorgada a Banesco está influenciada altamente en el desarrollo de su franquicia y modelo de negocio en Panamá.

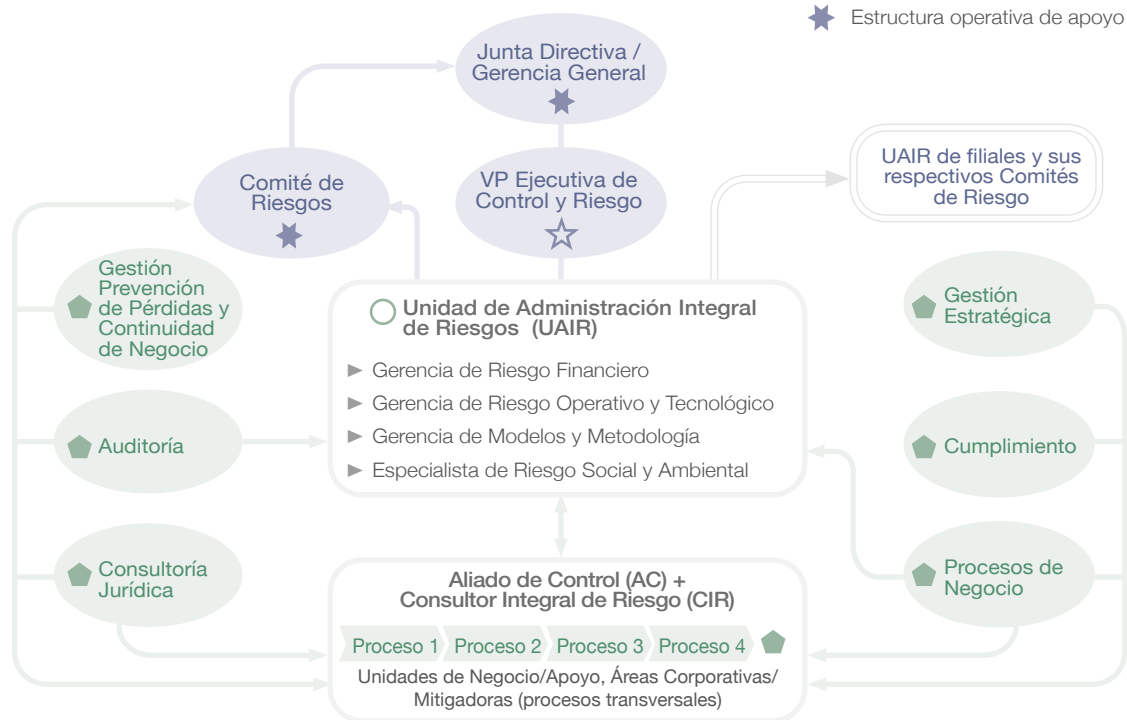
Señala además que "Banesco tiene un enfoque de banca universal con creciente inclinación hacia la banca minorista, mientras que el segmento corporativo aún representa el componente principal de la cartera crediticia. Destaca su infraestructura de servicios amplia y bien posicionada para alcanzar sus objetivos estratégicos. El banco tiene una ventaja competitiva en términos de costos de captación por su alta calidad de clientes que buscan proteger su capital". En opinión de *Fitch*, la rentabilidad del banco continúa sustentada en un margen de interés neto superior al estándar de la banca panameña y eficiencia operativa estable. Banesco mantiene métricas de capitalización estable, favorecida por el crecimiento menor del total de las operaciones y el no pago de dividendos comunes.

Para más detalle pueden consultar nuestros [Estados Financieros Consolidados de Banesco \(Panamá\), S. A. y Subsidiarias 2019](#), así como el [reporte completo de Fitch Ratings](#).

Gestión Integral de Riesgos a todo nivel

Hemos establecido un sistema de Administración Integral de Riesgo, sentando las bases para la incorporación de la Cultura de Gestión de Riesgo dentro de la organización, enmarcada dentro de las funciones de la Unidad de Administración Integral de Riesgo, que constituye la gestión de los distintos tipos de riesgo. De esta manera, el manejo de los riesgos en Banesco Panamá evoluciona hacia un esquema de análisis integral que involucra tanto la valoración de los Riesgos Financieros y No Financieros.

El plan de Cultura de Riesgo, con el cual se potencia el esquema funcional que se ha diseñado para llevar a cabo la Gestión de Riesgo, se puede resumir en el siguiente diagrama:



Como líder en servicios bancarios y de seguros, controlamos y gestionamos integralmente los diferentes tipos de riesgos a los que estamos expuestos en el desarrollo de nuestras actividades a través de procedimientos rigurosos. La metodología de riesgo en Banesco está basada en mejores prácticas internacionales (*Basilea, ISO, AIRM, RIMS*), pero no se utiliza un estándar como tal. Estamos regidos por las disposiciones de los entes reguladores, incluyendo las normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, así como por las mejores prácticas del mercado.

Contamos para ello con políticas de riesgo integral que incluyen, entre otros, los siguientes aspectos:



La Unidad de Administración Integral de Riesgo es responsable de la adecuada implantación del marco de Gestión de Riesgo en la organización, incluyendo la presentación a la Junta Directiva, a través del Comité de Riesgos, de la estructura idónea para su gestión, designando los responsables de las actividades de administración de riesgos, así como del reporte incidencias.

Las unidades del negocio deben identificar y evaluar los riesgos inherentes a todos los productos, servicios, actividades, procesos y sistemas críticos de la organización, de acuerdo con la metodología establecida. Es necesario asegurar que, antes de la salida de productos, actividades, procesos y sistemas nuevos, el riesgo inherente en los mismos sea sujeto a procedimientos adecuados de evaluación y aprobación por parte del Comité de Riesgo.

Todo(a) colaborador(a) tiene la responsabilidad de gestionar adecuadamente los riesgos de sus áreas, que incluyen riesgo reputacional y legal, actuando de forma diligente y proactiva en la identificación de riesgos y sus estrategias de control y mitigación, generando alertas e informando oportunamente a instancias superiores y a la unidad responsable de la gestión Integral de Riesgo.

Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias, tiene definido para cada uno de los tipos de riesgo inherentes al ejercicio de su actividad financiera, límites globales que son aprobados por el Comité de Riesgo y ratificados por la Junta Directiva de Casa Matriz, quien define el apetito de riesgo de la organización. Mensualmente, la Unidad de Administración Integral de Riesgo realiza seguimiento ante el Comité de Riesgo sobre la gestión para cada uno de los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización.

Los principales riesgos de la actividad para monitorear son:

1. **Riesgo de Mercado:** se sustenta en el establecimiento de límites en cuanto a actividades permitidas y riesgos a asumir en términos de posiciones, resultados de pérdidas potenciales, duración y concentración de pérdidas sobre fondos de capital. 
2. **Riesgo de Crédito:** es 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; haciendo un seguimiento continuo de la calidad de la cartera.



3. Riesgo de Liquidez: su control se centra en verificar la disponibilidad de activos líquidos suficientes para hacer frente a potenciales situaciones de tensión de liquidez y el seguimiento diario de la posición de liquidez, mediante indicadores, alertas y análisis de estrés.



4. Riesgo de Interés: para su control se utilizan modelos que permiten establecer límites y determinar la sensibilidad del margen financiero a variaciones en el tipo de interés.



5. Riesgo de Cambio: se apoya en el análisis de pérdidas potenciales para las posiciones netas de divisas más relevantes, para controlar el riesgo que surge sobre los activos y pasivos financieros.



6. Riesgo tecnológico: identifica y gestiona proactivamente los riesgos que se presentan en toda la plataforma tecnológica de apoyo a las actividades y negocios de la entidad.



7. Riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva: prevenir que la institución sea utilizada, intencionalmente o no, con fines delictivos, aplicando el modelo de las tres líneas de defensa que establece Basilea, las 40 recomendaciones del GAFI y la aplicación integral de las normativas de cada uno de los países en los que se mantiene presencia. Se han establecido las instancias de Gobierno Corporativo necesarias en función a los temas relacionados con Prevención de BC/FT/PADM y respectivas Unidades de Cumplimiento para la correcta aplicación de las normativas.



8. Riesgo Ambiental y Social: se basa en anticiparse a posibles impactos ambientales y sociales adversos, asegurándose que estos impactos negativos se eviten o minimicen en lo posible, a la vez que se estimulan los impactos positivos.

Nuestra Gestión en Responsabilidad Social

En nuestra gestión de sostenibilidad, nos adherimos al concepto de la Norma ISO 26000: “Es la responsabilidad de una organización, ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente”. De allí que nuestro foco central sea el de generar condiciones para la inclusión, con el objetivo de 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 en las comunidades en las que desarrollamos actividades.

En materia de inversión en responsabilidad social trabajamos a través de cuatro ejes de acción:

Ambiente: la conservación ambiental es uno de nuestros pilares, enmarcado en la esfera planeta de los ODS y tomando como referencia los principios establecidos en el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*).

Cultura: en la génesis de nuestra organización está la certeza de que la cultura es la mejor herramienta para la integración e interacción social. Cualquier



manifestación cultural es inclusiva, porque es de libre apreciación.

Educación: 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, la movilidad social y garantía de sostenibilidad que la educación.

Emprendimiento: Banesco es producto de un emprendimiento, está en nuestro ADN promover una cultura emprendedora porque sabemos que es el camino correcto.

Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés

(GRI 102-40, 42, 43, 44)

Banesco Panamá crea relaciones duraderas, genera alianzas estratégicas y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés. A partir del análisis realizado del sector en Panamá en el año 2018, el cual se mantiene vigente, identificamos y definimos nuestros grupos de interés según el nivel de participación e influencia de los mismos. En la siguiente gráfica se muestran estos grupos de interés y sus preocupaciones clave transmitidas, así como los principales canales de comunicación con la empresa:

Grupo de interés	Preocupaciones claves	Participación de los grupos de interés, canales de diálogo y frecuencia (*)
Accionistas	Rentabilidad sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales y oficinas, personal enlace del banco • Teléfono, intranet, página web, correo electrónico, <i>Banesco News</i> • WhatsApp, banca en línea (<i>BanescoOnline</i>) • Canales de denuncias (internos y externos) • Comités, juntas, reuniones • Encuentros, foros, ferias y expo ventas • Encuestas a los clientes (anual) • Evaluación de desempeño (anual) • Prensa, publicidad directa e indirecta • Redes sociales: <i>Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn</i> • Reportes e informes (mensual, trimestral, anual) • Capacitaciones, formación, entrenamientos • <i>Blog</i> Banesco "Contigo hoy" (www.contigohoy.com) • Línea telefónica directa gratuita 800-1300 • Correo electrónico: sgas@banesco.com • Información financiera (trimestral, anual) • Informe de Sostenibilidad (anual) <p>(*) La frecuencia es permanente, excepto en los que se indica periodicidad específica entre paréntesis.</p>
Colaboradores	Bienestar, calidad de la vida laboral	
Clientes	Calidad de los productos y servicios.	
Emprendedores Banesco	Atención oportuna de consultas, inquietudes, quejas o reclamos.	
Organismos Reguladores / Autoridades	Cumplimiento legal o regulatorio	
Proveedores	Asociación sostenible	
Socios Sociales, ONG		
Comunidades donde operamos	Gestión Socialmente Responsable	
Sociedad		

Análisis de materialidad

(GRI 102-46)

La materialidad se centra en analizar el negocio y sus impactos, enfocando la atención en los temas más importantes para el desarrollo sostenible. El primer ejercicio de materialidad producido en Banesco fue en el año 2017 y se realizó consulta con nuestros grupos de interés más sobresalientes: Socios Sociales y los participantes de nuestro programa de formación Emprendedores Banesco, Ampyme, Cervecería Nacional (convenio para la formación de proveedores de su programa "Negocios Responsables") y con clientes de Banca Comunitaria Banesco. De igual forma, se recopiló información de diferentes ejercicios realizados con nuestros grupos de interés internos. En el año 2018 el análisis de materialidad

se hizo a través de un proceso integral que partió de la identificación, priorización y validación de los ODS más relevantes para Banesco y sus grupos de interés, el cual fue reportado en el Informe de Sostenibilidad 2018. Este proceso continuó vigente en el año 2019, ya que la materialidad fue validada en Junta Directiva, con el seguimiento trimestral del CEPE; lo que permite que sea utilizada la estructura actual para definir los contenidos del Informe y su cobertura.

A partir del ejercicio realizado en el año 2018, se da cuenta de los asuntos materiales para la organización, que fueron refrendados para su vigencia en el 2019 por **Mazars** (empresa auditora española, a cargo de la verificación del Informe de los Estados No Financieros), teniendo como referencia la validación de KPMG en el 2018.

Los temas priorizados incluidos en el Informe y en la estrategia de gestión, fueron validados por el Comité Ejecutivo y aprobados por el Presidente Ejecutivo y Gerente General. Posteriormente, fueron presentados a la firma KPMG para su verificación externa.

Banesco ha tenido como eje estructural de su gestión la orientación enmarcada en los ODS. La misma y sus resultados se presentan en este informe.

Se siguieron los siguientes pasos:

1. Identificación. Se priorizan los ODS materiales basados en:

- Estrategia de sostenibilidad y ejes de inversión de la responsabilidad social de Banesco (Panamá), S. A. Las prioridades de inversión en función de las cuales se seleccionan los programas o iniciativas sociales en los que Banesco mantiene su foco en los ejes de ambiente, cultura, educación y emprendimiento.
- Información recopilada de los grupos de interés identificados.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible, Visión de Estado 2030 del Plan Estratégico Nacional.
- Informe de Sostenibilidad 2018 y el reporte de hallazgos y sugerencias de la verificación del Informe 2018 de KPMG. Se tomó como referencia la Norma ISO 26000: 2010, Guía de Responsabilidad Social y otros instrumentos reconocidos, como el *SDG Compass*, que sirve de orientación a las empresas sobre cómo alinear sus estrategias, medir y gestionar su contribución a los ODS.



El resultado del análisis de materialidad en función de los ODS se presenta en la siguiente matriz.

2. Priorización. En este proceso se priorizan los ODS y sus asuntos relacionados, valorando los ODS de acuerdo con la importancia estratégica para el banco en función de su misión, visión, valores, políticas, estrategias, sistema de gestión y la importancia para sus grupos de interés como resultado del análisis de sus preocupaciones y perspectivas.

3. Validación. Los temas priorizados incluidos en el Informe y en la estrategia de gestión, fueron validados por el Comité Ejecutivo y aprobados por el Presidente Ejecutivo y Gerente General. Posteriormente, fueron verificados por la vicepresidencia de Auditoría de Banesco Panamá.

4. Revisión. Recibimos retroalimentación de las diferentes unidades y de nuestros grupos de interés. Adicionalmente, incorporamos mejoras como resultado del reporte de hallazgos y sugerencias de la verificación del Informe 2018 por parte de KPMG.



Alineación con la Estrategia Global de Sostenibilidad

(GRI 102-47, 103-1)

En el siguiente esquema detallamos la vinculación de los indicadores GRI materiales con los ODS y los Principios del Pacto Mundial. Esta relación se

ha establecido tomando como referencia la herramienta en línea del **SDG Compass** y otras fuentes reconocidas, incluyendo guías del Pacto Mundial, con el objetivo de evidenciar comparativamente la relevancia de cada tema de cara a nuestros grupos de interés.

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Clientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
ECONÓMICO										
La rentabilidad y estabilidad es fundamental para construir economías socialmente responsables. Contribuimos con las comunidades con un modelo de presupuesto participativo.	Desempeño Económico 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	1, 5, 8, 10	1, 2, 10	✓	✓	✓	✓	✓		Directa con nuestras actividades
Impulsamos proyectos de impacto social en las comunidades donde operamos, vinculados a los ejes de acción de nuestra gestión en RSE y los ODS materiales para nuestro negocio.	Cartera de Productos FS 6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	1, 2	1, 2	✓		✓	✓			
Procuramos la inclusión financiera de los sectores no bancarizados y en zonas populares.	Comunidad FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	1	1, 2	✓		✓	✓			
Contratar personal local contribuye al fortalecimiento y desarrollo del país.	Presencia en el mercado 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	8	1,2,10	✓	✓		✓			
El apoyo a los pequeños empresarios, a través del acceso a servicios financieros contribuye al desarrollo.	Impactos económicos indirectos 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2,9	1,2,10	✓		✓	✓			

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Clientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
Los criterios para las adquisiciones deben estar alineados a nuestra estrategia de sostenibilidad.	Prácticas de adquisición 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	8	1,2,10	✓			✓	✓		Directa con nuestras actividades
Gestionamos los riesgos asociados a la prevención de la corrupción, el soborno y el lavado de dinero para evitar que nuestra institución sea utilizada, intencionalmente o no, con fines delictivos.	Anticorrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	16	10	✓	✓	✓	✓			
AMBIENTAL										
El consumo de energía en nuestras operaciones es significativo por la naturaleza de las actividades que realizamos.	Energía 302-1 Consumo energético dentro de la organización.	12	7,8,9	✓			✓			Directa con nuestras actividades
El ahorro en el consumo de agua lo hemos incluido como uno de los puntos necesarios para el cumplimiento de nuestro compromiso como empresa responsable.	Agua 303-1 Extracción de agua por fuente.	12	7,8,9	✓	✓				✓	Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamientos
Nuestro SGAS contempla el análisis de nuestros financiamientos en la biodiversidad.	Biodiversidad 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	12	7,8,9	✓	✓				✓	
Con la finalidad de llevar a cabo una lucha contra el cambio climático, es nuestro interés medir las emisiones de GEI relacionadas con nuestro consumo energético y combustibles fósiles.	Emisiones 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1). 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	13	7,8,9	✓	✓		✓		✓	
Propiciamos un manejo adecuado (donaciones) de los equipos de cómputo en desuso en buen estado.	Efluentes y residuos 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	12	7,8,9	✓	✓		✓		✓	

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Clientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
Como parte de nuestra Política Corporativa de Gestión Ambiental y Social velamos por un buen desempeño en el manejo de los riesgos asociados a estas materias.	Cumplimiento Ambiental 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	12	7,8,9	✓			✓		✓	Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamientos
Esperamos que nuestros proveedores respeten la legislación ambiental aplicable a sus actividades, productos o servicios y que cuenten con prácticas que les permitan operar de manera ambiental y socialmente responsable.	Cumplimiento ambiental de proveedores 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	13	7,8,9	✓	✓			✓	✓	
SOCIAL										
Valoramos la generación de empleos directos e indirectos con salarios dignos acorde a la realidad nacional.	Empleo 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales. 401-3 Permiso parental.	3,8	4	✓	✓					Directa con nuestras actividades
El talento humano es el recurso más valioso, promovemos la cultura del bienestar, focalizada en estilos de vida saludables y una gestión eficiente en seguridad y salud ocupacional.	Salud y seguridad en el trabajo 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.	3	1,2, 4	✓	✓			✓		

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Clientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
La formación, capacitación y actualización del personal constituye un factor clave de éxito.	Cartera de Productos FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	12	6							Directa con nuestras actividades
	Formación y desarrollo 404-1 Media de horas de formación al año por empleado. 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	4,9	5		✓	✓				
Procuramos equilibrio en cuanto a género y edad en los diferentes niveles de la organización.	Diversidad e igualdad de oportunidades 405-1 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	5	6	✓	✓					
Nuestro SGAS incluye para operaciones y financiamientos la evaluación de los derechos humanos, enfatizando en su lista de exclusión y en los criterios de evaluación los derechos fundamentales para el trabajo. Somos signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, hemos incorporado estos principios en el modelo de gestión del banco.	No discriminación 406-1 Casos de discriminación y medidas correctivas emprendidas.	5	6	✓	✓		✓			Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamientos

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Cilientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
<p>Nuestro SGAS incluye para operaciones y financiamientos la evaluación de los derechos humanos, enfatizando en su lista de exclusión y en los criterios de evaluación los derechos fundamentales para el trabajo. Somos signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, hemos incorporado estos principios en el modelo de gestión del banco.</p>	<p>Libertad de asociación y negociación colectiva 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.</p>	12	3	✓	✓	✓		✓		<p>Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamientos</p>
	<p>Trabajo infantil 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.</p>	12	5	✓	✓	✓	✓	✓		
	<p>Trabajo forzoso u obligatorio 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.</p>	12	4	✓	✓	✓	✓	✓		
	<p>Derechos de los pueblos indígenas 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.</p>	12	1, 2							
	<p>Evaluación de los derechos humanos 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.</p>	13	1, 2	✓	✓	✓	✓	✓		
<p>Contribuimos con iniciativas y programas en ambiente, cultura, educación y emprendimiento.</p>	<p>Comunidades locales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.</p>	1, 4, 8, 10	1, 2	✓			✓		<p>Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamiento y asociaciones</p>	
<p>La confiabilidad es un valor del Ciudadano Banesco.</p>	<p>Etiquetado de Productos y Servicios FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.</p>	4, 8	1, 2, 10		✓	✓	✓			<p>Directa con nuestras actividades</p>
	<p>Privacidad del cliente 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.</p>	16	1, 2	✓	✓	✓				

Importancia del tema para Banesco (Panamá), S.A.	Estándar GRI	ODS	Principios del Pacto Mundial	Accionista	Colaboradores	Clientes	Comunidades	Proveedores	Medio ambiente	Vinculación
Nuestro modelo de gestión y toma de decisiones contempla el cumplimiento de los requisitos legales, obligaciones asumidas y principios éticos aceptados voluntariamente.	Cumplimiento socioeconómico 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	16	1, 2, 10	✓	✓	✓	✓			
EL SGAS incorpora políticas / procedimientos en materia social y ambiental.	Cartera de productos FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	3,12	1, 2, 10	✓	✓	✓	✓			Directa con nuestras actividades, e indirecta a través de los financiamiento y asociaciones
EL SGAS incorpora políticas / procedimientos en materia social y ambiental.	Auditoría FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	12	1, 2, 4, 5, 7, 10	✓	✓	✓	✓			
Estamos atentos a promover nuestros productos y servicios y asesoramiento de un modo justo y razonable.	Etiquetado de Productos y Servicios FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	16	1, 2, 10	✓	✓	✓				

Nuestro desempeño: contribución con el Desarrollo Sostenible alineado a los ODS

(GRI 103-1, 2, 3)



Comprometidos con poner fin a la pobreza

Promovemos la inclusión financiera de los sectores no bancarizados y en zonas populares, a través de nuestra Banca Comunitaria y del incentivo a las Pymes, ampliando así las oportunidades de los emprendedores y microempresarios, quienes generan fuentes de trabajo y a su vez impulsan el crecimiento económico del país. Estamos comprometidos en generar oportunidades para los sectores de la población y las pequeñas unidades productivas menos favorecidas con productos bancarios que redunden en generación de ingresos e impacten positivamente sus condiciones de vida.

Inclusión financiera a través de nuestra Banca Comunitaria

(GRI FS13, FS14)

El propósito de la Banca Comunitaria Banesco es el de fomentar la bancarización acompañando al microempresario en el desarrollo de su negocio en marcha, además de impulsar la formalización del mismo, a través de asesoramiento, orientación, capacitación y guía del equipo de asesores encargados de visitar y conocer sus necesidades, para dar una efectiva apertura al requerimiento de sus negocios y línea de crecimiento de sus productos y servicios.

Cifras de Banca Comunitaria Banesco



1 FIN DE LA POBREZA



PERSONAS RECIBIERON CRÉDITOS



PERSONAS CON CRÉDITO ACTIVO

508

SALDO DE CRÉDITO ACTIVO

USD **1,056** M

Composición actual de # créditos otorgados por sucursal

LOS ANDES	LOS PUEBLOS	CHORRERA	SANTIAGO/CHITRÉ	DAVID	OTRAS
121	59	63	115	120	30

Las zonas atendidas por asesores de Banca Comunitaria son las siguientes:

CIUDAD DE PANAMÁ

24 Diciembre
Alcalde Díaz
Bethania
Calidonia
Chilibre
Don Bosco
Juan Díaz
Las Cumbres
Las Mañanitas
Pedregal
Pueblo Nuevo
San Miguelito
Tocumen
Río Abajo

LA CHORRERA

Arraiján Cabecera
Burunga
Nuevo Chorrillo
Vista Alegre
Valle Hermoso
Centro de Chorrera
Guadalupe
El Coco
La Mitra
El Espino
Puerto Caimito
Cerro Silvestre
Capira
Bejuco
Gorgona
Coronado

SANTIAGO

Atalaya
San Antonio
La Colorada
Los Algarrobos
Cañazas
Montijo
Santa Fe
Soná
San Francisco

CHITRÉ

Ocú
La Arena
Monagrillo
Las Tablas
Villa de los Santos
Guararé
Agua Dulce
Divisa

DAVID

Dolega
Dival
Puerto Armuelles
Boquete
Cerro Punta
Pedregal

COLÓN

El 20
San Juan
Gatuncillo
Limón
Sabanitas
Buena Vista
Cristóbal
Salamanca

Inversiones en la comunidad

(GRI 201-1, 413-1)

Nuestra inversión en RSE incluye contribuciones a asociaciones benéficas u ONG, fondos para apoyar infraestructuras comunitarias y costos directos de programas sociales, como acontecimientos culturales y formativos.



El año 2019, fue clave para Panamá porque se cumplieron 500 años de la Fundación de la Ciudad de Panamá. Este hito, fue vital para propulsar todo lo relativo a la diversidad y universalidad de Panamá, como hub de encuentros. Para tal fin, el presupuesto de RSE tuvo un incremento dirigido a exacerbar la importancia de la cultura de Panamá. Por ello, creamos el Fondo Editorial Banesco Panamá, para honrar la labor de nacionales y extranjeros en la construcción de país, con el libro **“Panamá: rostros que sueñan la ciudad”**, patrocinamos el seriado audiovisual **“Rutas y colores de Panamá”**, magistralmente elaborado por Articruz y aceptamos muy honrados, la postulación de

Banesco como parte de la Junta Directiva del Patronato del Teatro Nacional.

Los criterios para la selección de fundaciones y organizaciones beneficiarias de RSE, contemplan el análisis de su alineación con los ejes de inversión aprobados por la Gerencia General y la Dirección Ejecutiva. Una vez obtenidas las evidencias de que el programa/evento/charla/actividad esté alineado a la gestión de RSE se somete a las aprobaciones y evaluaciones de patrocinios y donaciones. Las iniciativas y beneficiarios seleccionados por eje de acción durante el 2019 fueron:



RSE Banesco
▶ Beneficiario
▶ Inversión USD

EDUCACIÓN



- ▶ **Fundesteam.** Iniciativa: Olimpiadas de Robótica 2019 ▶ **15,000.00.**
- ▶ **Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa (FPPE).** Programa: Concurso Nacional por la Excelencia Educativa ▶ **140,000.00**
- ▶ **Unidos por la Educación.** Programa: Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC) ▶ **8,000.00**

CULTURA



- ▶ **Ministerio de Cultura y PNUD.** Programa: La Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá ▶ **50,000.00**
- ▶ **Patronato del Teatro Nacional** ▶ **50,000.00**
- ▶ **Alcaldía de Panamá.** Iniciativa: Festival África en América ▶ **23,000.00**
- ▶ **Fundación Tocando Madera.** Programa: Noches de Guataca ▶ **42,000.00**
- ▶ **Fondo Editorial Banesco.** Producción del libro **“Panamá: Rostros que sueñan la ciudad”** de Daniela Truzman ▶ **25,000.00**
- ▶ **Proyecto Rutas y Colores de Panamá** con motivo de los 500 años de Panamá Vieja. Producción de Articruz. ▶ **175,000.00**

AMBIENTE



- ▶ **ANCON.** ▶ **3,000.00**

EMPREDIMIENTO



- ▶ **Programa de formación gratuita** Emprendedores Banesco ▶ **302,600.00**
- ▶ **Emprendedores Banesco Elearning** (plataforma online para capacitación gratuita) ▶ **48,150.00**
- ▶ **Cuantix.** Proyecto de medición de impacto del programa Emprendedores Banesco 2015 al 2019 ▶ **54,843.75**

SOCIAL - INCLUSIÓN



- ▶ **Presupuesto Participativo Banesco** ▶ **126,750.00**







Foto Teatro Nacional: Agustín Gonçalves @agusgon

Incentivo a las Pymes

(GRI FS6)

Asumimos el compromiso de aplicar normas internacionalmente aceptadas de primer nivel, tanto a las propias operaciones como a las de los clientes, motivo para apoyar en los análisis de riesgos ambientales y sociales a los créditos solicitados por Pymes, que aseguren que las operaciones financiadas por el banco y las actividades operativas para su propio funcionamiento sean ambiental y socialmente sostenibles.

En el 2019, para el segmento Comercio y Pymes, el enfoque estaba dirigido al crecimiento de la Cartera Activa, a través de la creación de un proceso ágil; así como también la revisión de los flujos y las políticas de crédito por productos del segmento. Lo mismo que el apunte a Pasivos, prospección de nuevos clientes y la cartera actual, lo cual redundaría en un crecimiento en el Activo. Ventas de productos que generan Pasivo (POS); así como otros (tarjetas de crédito). Para finales de diciembre se impulsa el financiamiento de Pyme Mujer.

El valor de la cartera de Pymes como porcentaje del total o como valor monetario total basado en los activos que figuran en el balance es de USD119,377,787.

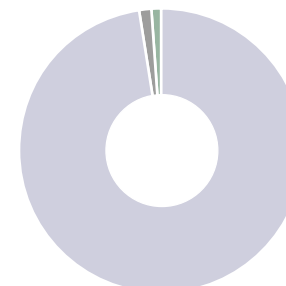
Activo y Pasivo Pyme 2019

Composición por tipo de producto (en millones USD)



Producto Activos	Cartera Activa cierre 2019
▶ Comercial (*)	116,719,754.72
▶ Auto Comercial	1,533,632.55
▶ Sobregiro	1,124,399.55
Total	119,377,787

*Préstamo comercial es compuesto por los siguientes productos: Comercial y equipo, hipoteca comercial, línea de crédito y pyme express



Tipo de cuenta	Cartera Activa cierre 2019
▶ Corriente	60,905,115
▶ Ahorro	30,114,308
▶ Plazo	58,539,238
Total	149,558,661



Comprometidos con poner fin al hambre

2 HAMBRE CERO



Promoción de la agricultura

(GRI FS6)

Banesco tiene el objetivo de apoyar al sector agropecuario no solo en el financiamiento de sus actividades, sino también con el acompañamiento y supervisión de los planes de inversión, en la que se realiza una labor de asesoría a clientes, favoreciendo a la producción nacional y a la generación de empleos directos e indirectos.

Desde el punto de vista de procesos y estándares, contamos con los perfiles técnicos adecuados para el manejo de este particular sector económico, el cual requiere una supervisión especializada que la gestionamos a través de un equipo técnico agropecuario; dicha gestión cuenta con una adecuada segregación de funciones para garantizar que el proceso de venta del financiamiento esté desligado de la asesoría y supervisión que requieren nuestros clientes.

Nuestra oferta de productos



- ▶ Préstamos agropecuarios con subsidios
- ▶ Préstamos agropecuarios con subsidios tradicional
- ▶ Préstamos agropecuarios no subsidiado

La atención especializada se ofrece en seis sucursales: David, Santiago, Chitré, Penonomé, La Chorrera y La Doña.

Banca Agropecuaria reportó una cartera total de USD74,380,745.11. La misma está dividida en líneas no rotativas por un monto de UDS 63,939,395.11 y líneas rotativas por USD10,441,350.00. Al cierre de diciembre de 2019, representa un 2.5% del total de la cartera de crédito de Banesco Panamá.

El valor de la cartera para cada línea de negocio como porcentaje del total o como valor monetario total, lo reflejamos en el siguiente cuadro

ACTIVIDADES	31-dic-19	%
Arroz	2,316,132.68	3.11%
Avicultura	14,832,474.43	19.94%
Bovino	44,606,698.35	59.97%
Café	1,775,657.00	2.39%
Maíz	1,546,509.02	2.08%
Otros Cultivos	1,840,753.63	2.47%
Porcino	2,351,222.81	3.16%
Tomate	3,641,385.28	4.90%
Otros Rubros	1,469,911.91	1.98%
TOTAL GENERAL USD	74,380,745.11	

En las aprobaciones un elemento esencial a solicitar es el estudio de impacto ambiental para proyectos, sobre todo que impliquen tratas de aguas servidas por la actividad en sí (avícolas, porcinas, etc.).

Los financiamientos se dan solo a nivel nacional, descartando áreas restringidas (comarcas, áreas protegidas, parques nacionales) y lugares con poca accesibilidad.

Comprometidos con la salud y el bienestar integral



La manera de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestra gente, es promover, impulsar y materializar programas y planes integrales para el disfrute y bienestar de todos los colaboradores y sus familias.

Bienestar de nuestros colaboradores

(GRI 401-2, 3, 403-2, 9)

El capital humano es el recurso más valioso para Banesco Internacional, por lo que se asegura una gestión eficiente de la seguridad y salud ocupacional y se promueve la cultura del bienestar, focalizada en estilos de vida saludables.

Durante el 2019 las acciones se enfocaron en:

Gestión de la salud

Dentro de los beneficios otorgados a los colaboradores, se encuentra el seguro de vida y salud, el cual cubre a 1,263 empleados. En 2019 se benefició a 94 de ellos con bonos – apoyo económico – de adelanto por urgencia.

Adicionalmente, se realizaron capacitaciones en respuestas de emergencia y simulacro en sucursales de David, Chitré, Santiago, Penonomé y Coronado. Un taller sobre lavado correcto de las manos en nuestro *call center* y curso del uso de extintores en ciudad de Panamá.

Sigue en funcionamiento la atención médica de nuestros colaboradores a través de la clínica.

Durante el 2019 se realizaron 3 tamizajes en coordinación con Palig (dos en Torre Banesco, *call center* y en las sucursales del interior del país).

Actividades de Bienestar

Se realizan actividades de salud, deportivas y de recreación para colaboradores y sus familiares:

Actividad	N° participantes
Salud y Seguridad en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▶ Simulacro y entrenamientos en manejo de emergencias ▶ Curso de uso correcto de extintores ▶ Clínica médica empresarial ▶ Tamizajes realizados con la empresa PALIG 	Sucursal David 14 participantes Sucursal Santiago 11 participantes Sucursal Chitré 13 participantes Sucursal Penonomé 11 participantes Sucursal Coronado 5 participantes
	13 brigadistas
	1,755 personas atendidas
	3 jornadas (dos en Torre Banesco, <i>call center</i> y las sucursales del interior)
Deportivas <ul style="list-style-type: none"> ▶ Circuito City (7 carreras) ▶ Kilotón ▶ Liga bancaria femenina ▶ Liga de bolos ▶ Liga Interna de Fútbol 	30 por carrera
	44
	11
	60
	180 (12 equipos conformados por 8 de hombres y 4 de mujeres)



Curso sobre uso extintores



Tamizaje en Penonomé



Taller pausas activas



Liga femenina de fútbol



Liga masculina de fútbol



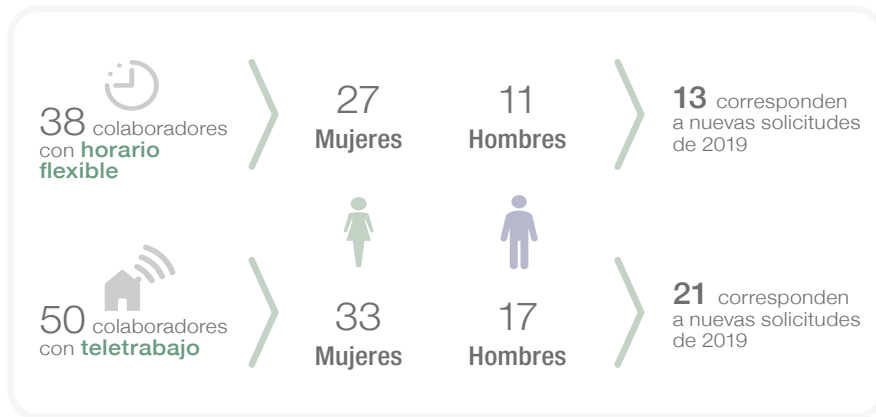
Kilotón, David 2019

- **Baja por maternidad y paternidad**

En el 2019 tal como lo establece la legislación panameña, disfrutaron la licencia por maternidad 73 colaboradoras. Además, promoviendo la igualdad de género, 27 colaboradores recibieron el bono por paternidad y 11 de ellos se acogieron al beneficio de la licencia de paternidad que otorga 5 días de permiso remunerados.

- **Horario flexible y teletrabajo**

Se han establecido los esquemas de trabajo popularmente conocidos como *Flexitime* y Teletrabajo, que permite a los colaboradores y colaboradoras distribuir de forma eficaz el tiempo y contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar. Los empleados, sujetos a los requisitos del perfil del puesto, pueden cumplir su jornada de trabajo bajo estas modalidades cuyos resultados son los siguientes:



- **Bienestar familiar con los más pequeños**



Brindamos una semana llena de aventuras en el Veranito Banesco, con la participación de 90 niños y un total de 40 horas en esta actividad, cuya jornada fue de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por 5 días. Además, como cada año, en julio se llevó a cabo una actividad para celebrar el Día del Niño y la Niña con la participación de 472 personas (entre adultos e infantes) en la ciudad y en el interior.

- **Espacio de bienestar “El Piso”**

Contamos con una planta completa denominada “El Piso”; un espacio flexible con un concepto diferente donde los colaboradores pueden confluír dentro de sus horas de trabajo. Allí pueden llevar su computadora y trabajar, a la vez, pueden interactuar, disfrutar de un momento de esparcimiento o jugar en una mesa de billar, o bien puede ser utilizado para reuniones y sesiones estratégicas.



El Piso

- **Becas de estudio**

En el 2019 se otorgaron becas escolares que beneficiaron a 41 hijos de colaboradores, de las cuales, 22 fueron para nivel de primaria y 19 para nivel de secundaria.



Entrega de Becas

- **Sala de Lactancia**

Mantenemos el convenio con AVENT, quien nos apoya en la sala de lactancia, a fin de mantener mejoras adecuadas para cubrir las necesidades de alimentación de los recién nacidos a cargo de sus madres, armonizando la vida laboral y familiar de nuestras colaboradoras. En el 2019, tuvimos 24 mujeres con licencia de maternidad / periodo de lactancia, de las cuales se beneficiaron con el uso de la sala 11 madres.

- **Registro y análisis de accidentes**

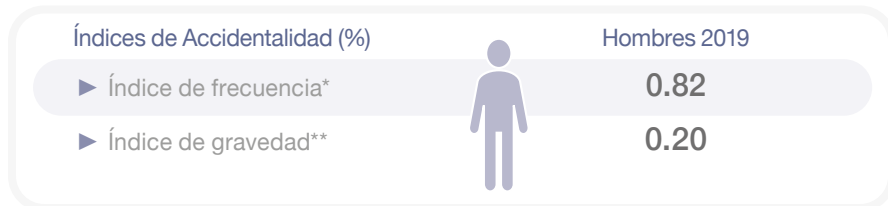
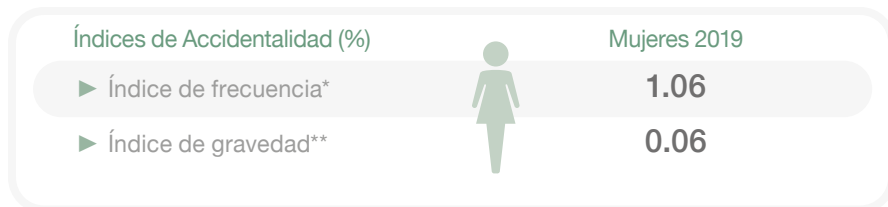
Para preservar la salud, seguridad e higiene laboral de todos nuestros grupos de interés contamos con una Política que orienta y los procesos que establecen nuestra gestión para identificar, controlar y mitigar todos los riesgos y crear una cultura de trabajo seguro.

A continuación, se muestra el detalle del número de accidentes de trabajo registrados, desglosadas por sexo:

Accidentalidad	Mujeres	Hombres
▶ Accidentes de trabajo con baja	2	1

No se han registrado enfermedades profesionales en el 2019.

Para el cálculo de los índices de accidentalidad se ha realizado una aproximación, teniendo en cuenta las horas anuales por trabajador(a) (1,792 horas/año) y la plantilla a cierre. Se han contabilizado días de trabajo perdido por sexo. En la siguiente tabla, se muestran los índices de frecuencia y gravedad desglosados por sexo:



* Índice de frecuencia: número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas * 1.000.000.

**Índice de gravedad: número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas * 1.000.

El número de horas de absentismo por contingencia común es de 20,566 y por accidente de trabajo 368.

Nuestra familia Banesco apoya a Pro Niños de Darién

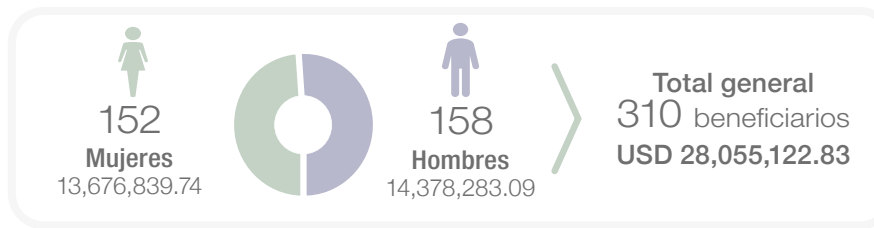
Participamos de la actividad “Viernes Azul”, cuyo propósito era el de apoyar el programa de nutrición y salud de la Fundación Pro Niños de Darién y continuar con nuestra consigna de igualdad. Ese día, nos vestimos de azul y se dio un aporte voluntario de USD1.00. Se recolectaron USD1,291.45 que sirvieron para la compra de tabletas de intrafer (hierro) en beneficio de la salud de 2,580 niños y niñas.



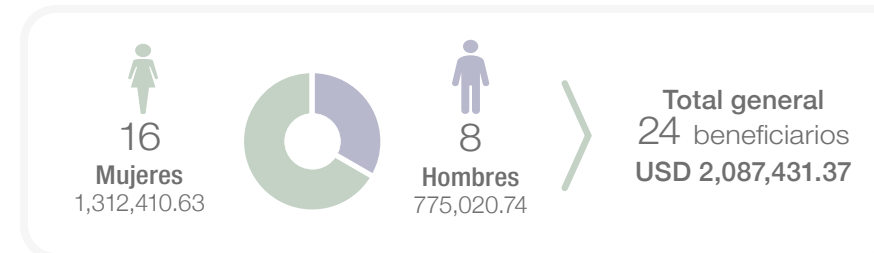
Actividad "Viernes Azul" Pro Niños del Darién

Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencial

Hemos otorgado facilidades para la adquisición de la vivienda principal, con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV). En el 2019, los beneficiarios suman 310 clientes por un monto de USD28,055,122.83, desglosado como sigue:



De estos, 24 son colaboradores que recibieron este beneficio por la suma de USD2,087,431.37, como aparece en la siguiente gráfica:



Comprometidos con la educación de calidad

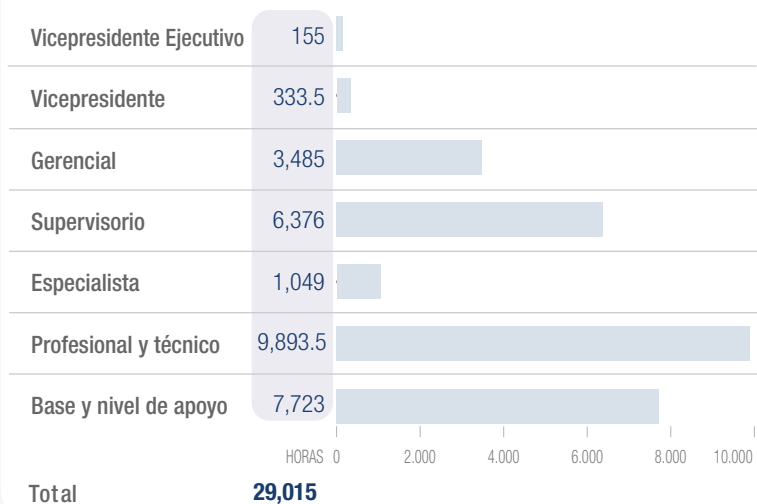
La definición de la RSE para Banesco parte de la comprensión del entorno en el que se desempeña. Uno de los temas prioritarios para Panamá es la calidad en la educación, como eje fundamental para el progreso de cualquier país. Por ello dentro de nuestro programa de responsabilidad social, conformamos alianzas para atender de manera integral los retos que conlleva una educación de calidad, con base en las metas establecidas en el ODS 4.

Formación de nuestros colaboradores

(GRI 404-1, 2, 3)

Como política del Grupo, la formación de los(as) colaboradores(as) representa un aspecto esencial del trabajo decente y un medio para asegurar la productividad y competitividad. Tomando en consideración las necesidades de cada una de las áreas del negocio y los planes de carrera de los mismos. En el 2019 nuestra inversión en formación alcanzó USD216,853.38, con un total de 29,015 horas de capacitación.

Horas de formación por categoría profesional



Promedio de horas de formación por categoría laboral



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Promedio de horas de formación
Por colaborador
24.84



Promedio de horas de formación por género



En cuanto a las horas de formación que se encuentran dentro de nuestro programa de capacitación, las mismas apuntaron directamente a la estrategia y desarrollo de la organización. Se concentraron en cuatro importantes temas:

Tema	Suma de Horas
▶ Capacitación Estratégica	5,440.5
▶ Capacitación Legal y Regulatoria	1,182
▶ Capacitación Operativa y Técnica	1,531.5
▶ Proyectos Transformacionales	20,861
Suma total	29,015

- **Evaluación de Desempeño**

Realizamos la evaluación de desempeño del periodo 2018 a 1,184 colaboradores, correspondiente al 100% del personal activo con un mínimo de tres meses dentro de la organización. Contamos con un programa de remuneración variable basado en esquemas de reconocimiento de nuestros colaboradores, en función de las metas establecidas.

Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña

(GRI 413-1)

Durante el 2019, reiteramos el apoyo a la educación, como eje de acción de la estrategia de sostenibilidad de Banesco Panamá. Estas fueron las iniciativas:



- **Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa (FP EE).**

Cuyo fin es el de crear condiciones para el mejoramiento continuo de la educación pública. Esta fundación es la creadora del Concurso para la Excelencia Educativa (CNEE). La contribución anual por tres años consecutivos es de USD140,000.00.



- **Olimpiadas de Robótica 2019.**

Evento organizado por *Fundesteam*, una organización no gubernamental sin fines de lucro, comprometida con la promoción y el desarrollo de la educación en Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas (*STEAM*), dirigida a niños y jóvenes a nivel nacional, a través del apoyo de programas educativos innovadores. Aporte de USD15,000.00.



- **Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC).**

Participación por primer año en esta iniciativa organizada por la Fundación Unidos por la Educación, cuyo propósito es el de formar a jóvenes líderes en el desarrollo e impulso de proyectos y/o experiencias comunicacionales de incidencia ciudadana. Donación de USD8,000.00.

- **Programa de practicantes.**

Como cada año se implementa un programa de prácticas profesionales para estudiantes de las carreras relacionadas con la administración, la banca y las finanzas, con el fin de aportar una experiencia de aprendizaje significativa que les facilite el ingreso al mundo laboral. En el 2019 recibimos 26 practicantes de los cuales 12 provenían de escuelas secundarias, 10 de universidades y se dieron 4 pasantías voluntarias.

Comprometidos con la igualdad de género

La igualdad entre los géneros sigue siendo un reto fundamental, sabemos que la consecución de este objetivo contribuirá decisivamente al progreso respecto de todos los objetivos y metas. En el 2019 se dieron interesantes hitos que permitieron reforzar nuestro compromiso con este ODS.

Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente

(GRI 102-8, 202-1, 405-1, 2, 406-1)

Banesco Panamá se esfuerza por mantener la igualdad entre mujeres y hombres, favoreciendo condiciones para que el género no suponga un obstáculo a la hora de acceder a niveles de decisión o de mayor responsabilidad.

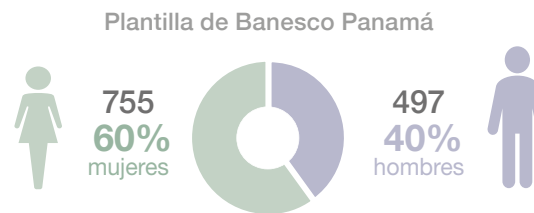
Desde el 2018 y por invitación del Ministerio de Trabajo, iniciamos con el proceso de evaluación alineados a las buenas prácticas, para adecuar y mejorar ciertos aspectos que posibilitaron la transformación favorable en pos de la igualdad de género en nuestra organización. De la mano del Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD) y de cara a la meta de alcanzar el Sello de Igualdad de Género, recibimos capacitaciones y sensibilización en materia de género y acoso laboral, entre otros, que se extendieron durante el 2019.

Cabe destacar que el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco establece el trato por igual a todas las personas, lo que implica un comportamiento considerado y equitativo sin importar el grupo étnico, nacionalidad, estatus socioeconómico, estado civil, edad, aspecto físico, discapacidad, afinidad política, credo religioso (o ausencia de él), orientación sexual o cualquier otra particularidad de las demás

personas. Se llevan a cabo procesos transparentes de reclutamiento y selección de personal propiciando la igualdad de oportunidades tanto para las mujeres como para los hombres. Si bien existe una diferencia negativa en el promedio salarial de las mujeres respecto al promedio en cada nivel organizativo asociada a la distribución de la plantilla, el Grupo trabaja por la equidad salarial. Durante el periodo objeto de este informe no presentamos casos de discriminación.

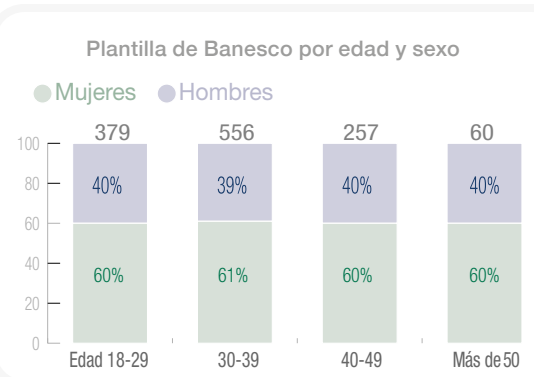
Nuestra gente

Nuestra plantilla está integrada por 1,252 colaboradores(as) distribuidos de la siguiente manera:



Porcentaje de colaboradores por sexo por intervalos de edad

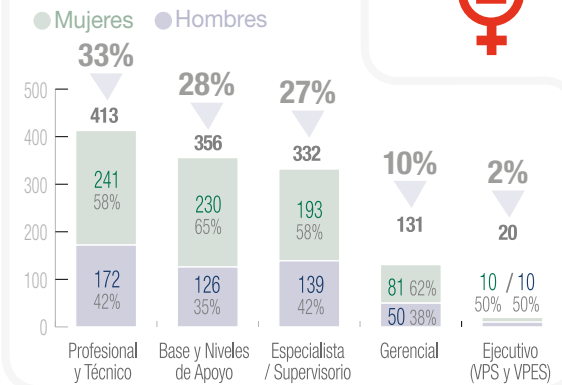
Contamos con una plantilla equilibrada en cuanto a edad y nivel organizativo:



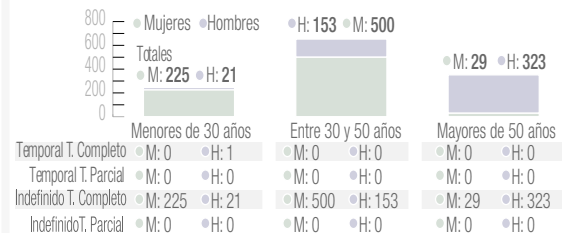
5 IGUALDAD DE GÉNERO



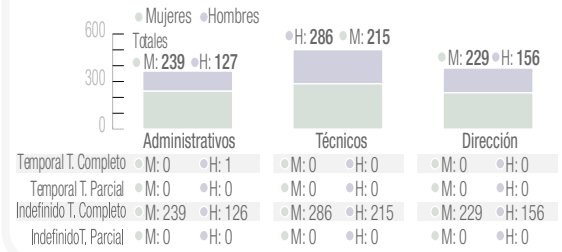
Porcentaje de personal distribuido por sexo, nivel organizativo



Número total de empleados y distribución de rangos de edad, por género y modalidades de contrato de trabajo al cierre 31 de diciembre de 2019



Número total de empleados y distribución de categorías profesional, por género y modalidades de contrato de trabajo al cierre 31 de diciembre de 2019



Remuneración

Es importante resaltar que el análisis salarial y los criterios de comparación salarial, se realizan en su totalidad por posición, funciones, competencias y responsabilidades con igualdad de oportunidades. Género no es un criterio.

Los criterios para la selección del salario inicial de los colaboradores es el siguiente:

Salario mínimo nacional – para el sector financiero se maneja un salario mínimo, independientemente de la zona.

- Valoración de cargo MERCER
 - ▶ Mapa descriptivo del cargo (descripción de cargo)
 - ▶ Sistema Internacional de Evaluación de Puestos (IPE)
- Criterio de Análisis de Mercado MERCER
 - ▶ Mercado de Bancos Grandes Panamá. No se hace segmentación por zona geográfica.
 - ▶ Ajuste a mínimo de banda P50 por IPE.
- Presupuesto anualizado previsto para la posición.

Relación de salario mínimo*

	2018	2019
▶ Salario mínimo pagado en Banesco Panamá	660.00	660.00
▶ Salario mínimo pagado en Panamá en el sector financiero	659.36	659.36

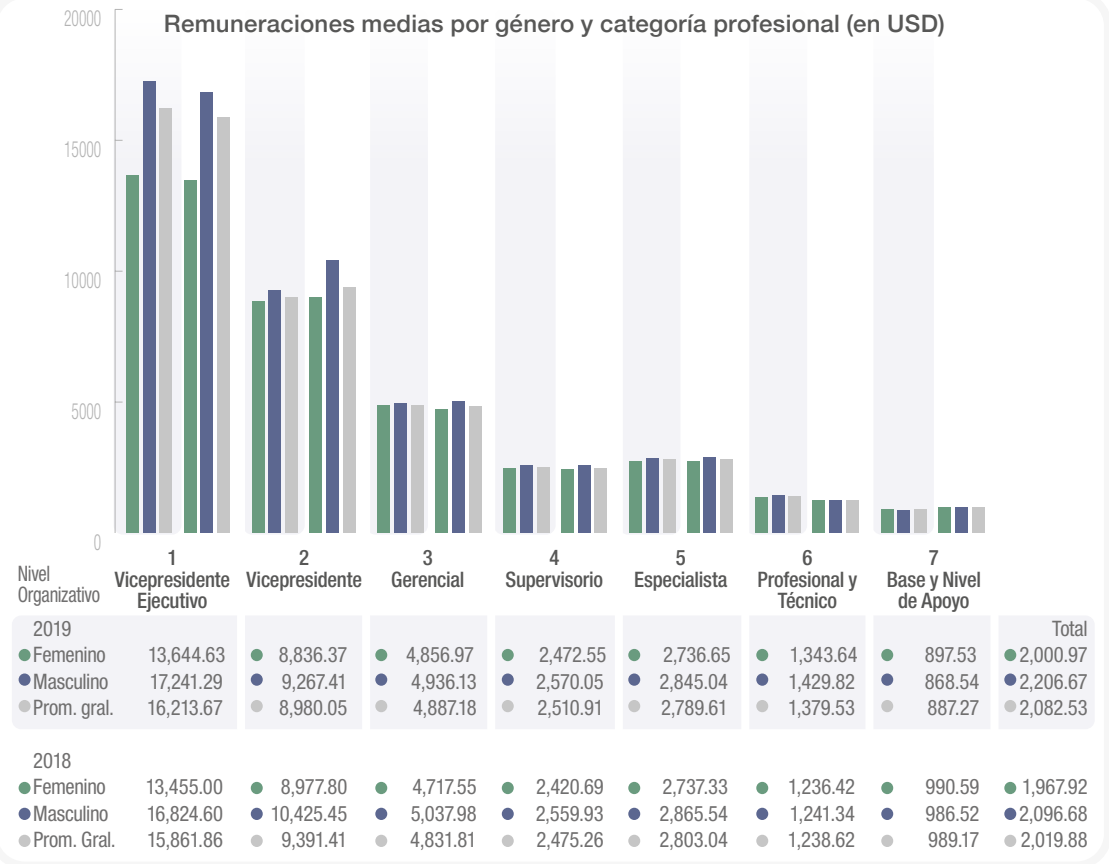
% pagado por encima del salario mínimo en Panamá 0.10% 0.10%

*Información tomada de la Gaceta Oficial N° 28433-A, emitida el miércoles 27 de diciembre de 2017.

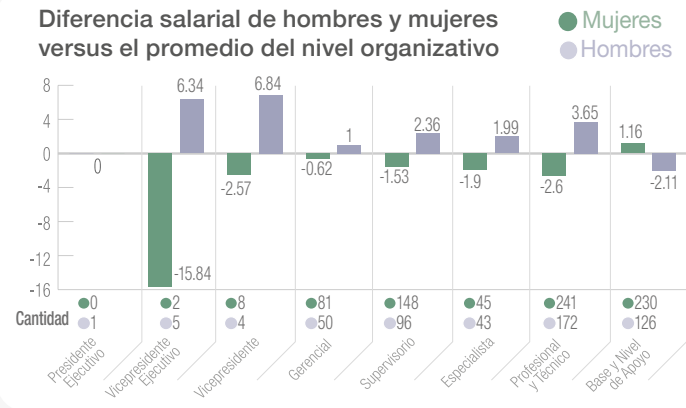
Remuneraciones medias por género, rango de edad (en USD)

Remuneraciones Medias por edad	Mujeres	Hombres	2019	2018
Menores de 30 años	1,163.32	1,222.66	1,187.43	2,460.44
Entre 30 y 50 años	2,241.70	2,604.65	2,384.15	1,235.31
Mayores de 50 años	4,389.72	2,749.87	3,700.98	3,639.00

Remuneraciones medias por género y categoría profesional (en USD)



Diferencia salarial de hombres y mujeres versus el promedio del nivel organizativo



Esta tabla presenta la diferencia salarial de hombres y mujeres versus el promedio general de cada nivel organizativo.

Un aspecto importante a destacar es que, aún cuando la diferencia salarial existe a nivel organizativo, en 10 de las 20 áreas de la actividad del banco, el promedio salarial de las mujeres es superior al promedio salarial de los hombres.

Áreas del banco donde mujeres ganan más que los hombres

VP Auditoría
VP Capital Humano
VP Consultoría Jurídica
VP Cumplimiento y Gobierno Corporativo
VP Operaciones Centralizadas
VP Prevención de Pérdidas y Continuidad de Negocio
VPE Control y Riesgo
VPE Crédito y Servicios Centrales
VP Finanzas y Tesorería
VPE Tecnología

Áreas del banco donde hombres ganan más que las mujeres

Presidencia y Gerencia General
VP Crédito
VP Créditos Especiales
VP Gestión Estratégica
VP Integración de Negocios
VP Negocios de Banca Internacional
VPE Banca Internacional
VPE Créditos Especiales y Cobranzas
VPE Innovación, Transformación y Experiencia
VPE Negocios

Recibimos el Sello de Igualdad de Género en Empresas

Sin duda, un logro que nos llenó de satisfacción durante el 2019 fue la obtención del Sello de Igualdad de Género, categoría “Oro”, que nos reconoce como una empresa que implementa y desarrolla experiencias basadas en buenas prácticas laborales con equidad de género, principalmente en las dimensiones de: reclutamiento y selección, promoción y desarrollo profesional, capacitación, remuneración y salario, conciliación entre vida laboral y familiar, prevenir/remediar el acoso sexual y laboral, promover un buen ambiente laboral y de salud ocupacional, y comunicaciones empresariales no sexistas.

Este proceso requirió la creación de una Mesa de Igualdad de Género, conformada por personal ejecutivo y especialistas de las diferentes áreas que le competen, bajo una estructura formal de Gobierno que incluye reglamentos, actas y demás formalidades, que implican un seguimiento permanente de acciones que conlleven a mejorar nuestro desempeño,

por ejemplo, estar atentos a que se cumplan las condiciones en la paridad salarial, igual esfuerzo, igual remuneración; todo esto guiado por la Norma Técnica para la implementación del Sistema de Gestión para la Igualdad de Género (SGIG) en empresas y organizaciones privadas, elaborada por la Dirección General de Normas y Tecnología Industrial del Ministerio de Comercio e Industrias. También, ajustes en la Política Ambiental y Social, además de múltiples acciones y actividades. En el mes de junio se recibió en nuestra Casa Matriz, la visita de auditores externos certificados para validación del cumplimiento en materia de igualdad de género dentro de la organización. Este reconocimiento lo recibimos junto a otras 5 empresas, pioneras en Panamá. Para más detalles, ver en www.contigohoy.com.

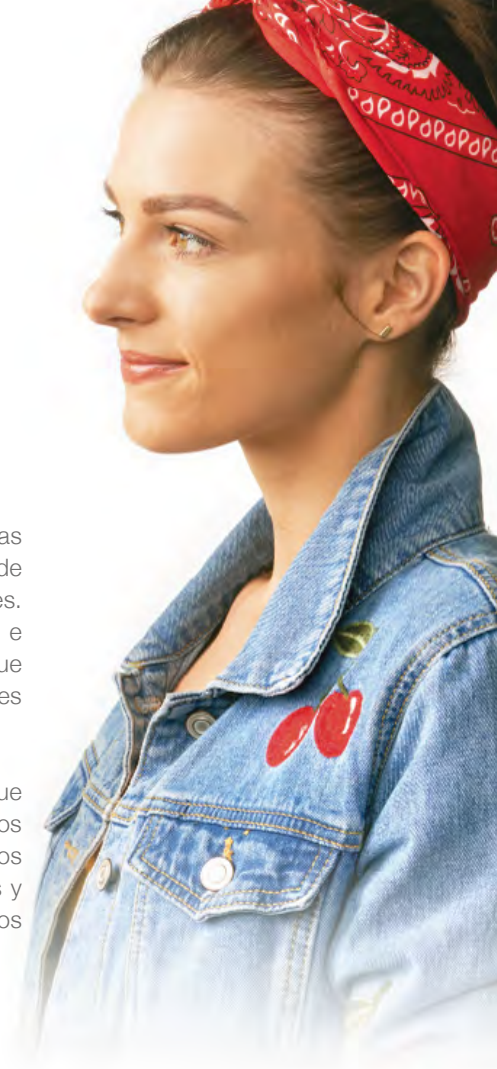


“Este reconocimiento refrenda a lo externo, una forma de hacer las cosas que en Banesco se nos da natural. La meritocracia es la bitácora que guía nuestra gestión”.

Lucía Freites
GERENTE ASUNTOS CORPORATIVOS



Ceremonia de reconocimiento por el Sello de Igualdad de Género, categoría “oro”.



Realizamos la Campaña Institucional “Igualdad”

Con la intención de despertar en las personas el sentido de igualdad y respeto a la libertad de cada uno desde su esencia, en el 2019 lanzamos una poderosa campaña de imagen titulada “Igualdad”, con el *hashtag* #contigoenlaigualdad. Queremos ir más allá e influir positivamente en la sociedad panameña, para que el público sea consciente de la importancia de alcanzar calidad de vida, a través de la equidad y la igualdad.

La propuesta de valor es la de aportar en la construcción de un mejor país, donde el símbolo de la igualdad forme parte del progreso. Temas como la inclusión social, equidad de género, respeto por

la diversidad en capacidades, origen y preferencias sexuales, son tocados en esta campaña con el fin de alcanzar una sociedad con igualdad de oportunidades. Además, se refuerza la política de diversidad e inclusión laboral implementada dentro del banco y que se puede evidenciar en una planilla de colaboradores con equilibrio de género y edad.

Se quiso posicionar a Banesco como un banco que tiene como prioridad la inclusión social. Dentro de los mecanismos de comunicación se utilizaron medios masivos (televisión, prensa, vallas, *muppies*, buses y medios digitales). Se tuvo un alcance en multimedios sin incluir digital de 97.5%



“ Esta campaña es motivo de orgullo, ya que Banesco es un banco que se ha hecho basándose en la diversidad, en un país que también se hizo con base en la diversidad. Cuando pones dos personas a entenderse indistintamente de lo diferente que pueden pensar, en sí mismos ocurre un acto de humildad y creo que esta es una de las virtudes más bonitas que puede tener el ser humano”.

Carlos Alberto Escotet
PRESIDENTE BANESCO AMERICA CORPORATION



“ Pienso que Banesco está marcando una diferencia y va ser un líder para otras organizaciones, que se sienten, de pronto, un poco más conservadoras y digan ¿saben qué? Si Banesco lo hace, yo también lo puedo hacer. Y eso es lo que marca una diferencia tanto para Panamá como para el mundo”.

Monalisa Arias
ACTIVISTA

Participación en “Panama in a Day”

Esta iniciativa fue la oportunidad para reforzar nuestro espíritu como un banco cercano en el cual predomina el valor de la igualdad y la inclusión; donde no solo lo comunicamos, sino que lo vivimos internamente. Apoyamos la creación de la película que muestra las facetas más extraordinarias de la vida cotidiana en Panamá durante sus 500 años. Se transmitió a través de medios masivos (televisión y radio) y digitales con un alcance logrado en TV: 77.89%. **Panamá in a day Banesco.**

Talento más allá del género

Siendo cónsonos entre nuestro decir y actuar, desde el 2019 la contratación de personal de apoyo para eventos, incluye los servicios de edecanes/ azafatas de forma igualitaria.

Seguimos impulsando el empoderamiento femenino

El 77% de los asistentes al programa Emprendedores Banesco en su versión presencial es de sexo femenino. La misma figura se replica con el *Elearning* Emprendedores Banesco (programa de formación gratuito *online*), donde al cierre del 2019 el 59% de participantes fueron mujeres.

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



Nota aclaratoria: los ODS 6 y 7 no se han incluido como tema material, no obstante estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de estos objetivos y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento. Sobre la relación de estos ODS con la gestión del banco, se reportan en el ODS 12, en el tema relacionado con el SGAS.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



Comprometidos con el trabajo decente y el crecimiento económico

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Nuestro compromiso es incrementar la productividad y la inversión, estimulando una economía responsable y sostenible. Promovemos el trabajo decente y aplicamos todas las medidas enmarcadas en el respeto y promoción de los derechos humanos.

En Banesco fomentamos la contratación de empleados locales y las compras a proveedores locales, además de participar en numerosas alianzas locales e inversión en numerosos proyectos de ámbito local. Nos resulta importante contribuir al desarrollo de la economía en Panamá, por lo que contamos con una Política de Administración de Compras de Bienes y Servicios basado en un proceso de Gobernanza para el proceso de compras.

Generación de Empleo

(GRI 202-2, 401-1)

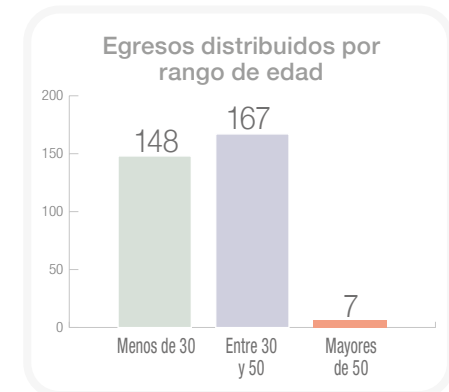
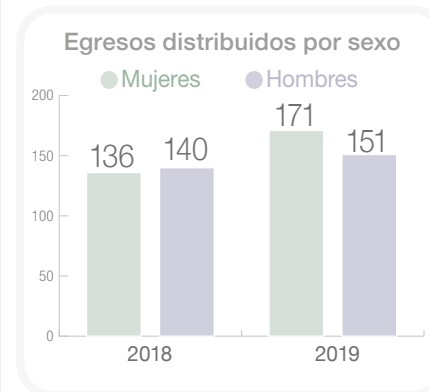
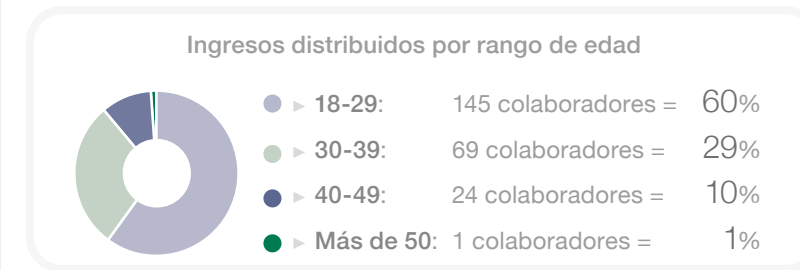
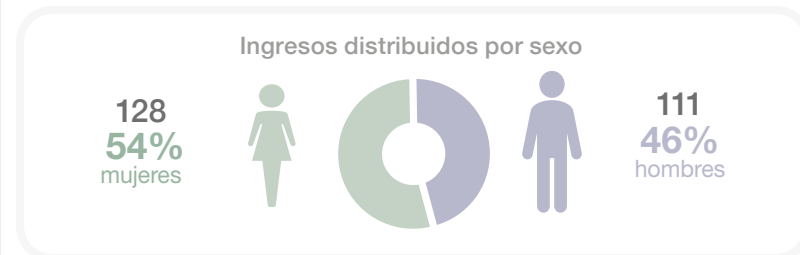
El equipo de Capital Humano busca atraer el mejor talento, asegurando que cumplan con los valores y encajen con la cultura de Banesco. Para el proceso de atraer talento, se utilizan fuentes externas como Konzerta, LinkedIn o referidos, pero el principal foco es poder dar oportunidades a nuestra gente. Para esto, lanzamos concursos internos continuamente, promoviendo así el crecimiento de nuestros colaboradores. Esto respaldado por una Política de Promociones, Cambio de Posiciones y Sucesión de Colaboradores.

Respetamos la legislación nacional que regula el salario mínimo y nos esforzamos en brindar una remuneración competitiva y justa, un desarrollo de carrera, salud y seguridad en las actividades que se realizan y en promover un ambiente de trabajo que atraiga nuevos talentos.

Del total del personal que ocupa cargos ejecutivos, el 39% es de procedencia local y el 61% extranjeros.

En el 2019, se vincularon 239 colaboradores(as) que en su mayoría se dieron para cubrir reemplazos. Aunado a eso, tuvimos un número

importante de ingresos para robustecer el área de Cobranza, el cual apuntaba a una estrategia organizacional. Se presentaron 322 egresos que corresponden a los(as) empleados(as) que dejaron la organización voluntariamente, por despido, jubilación o fallecimiento.



Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

(GRI 412-1)

Como signatarios del Pacto Mundial, se han incorporado los principios de Derechos Humanos en el modelo de gestión de la organización:

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

En el período objeto de este informe, se reportaron cinco (5) denuncias por vulneración de los derechos humanos y fueron resueltas bajo las políticas existentes y se tomó la medida disciplinaria correspondiente (terminación laboral).

Fomento de la economía local

(GRI 102-9, 204-1, 408-1, 409-1)

• Cadena de Suministro

Los proveedores son el vehículo para implementar muchas de las actividades que tocan los intereses tanto de clientes, como de nuestro personal; de allí la importancia de establecer relaciones cercanas, sólidas y duraderas, que nos permitan manejar sin riesgos de ningún tipo y salvaguardando la confidencialidad necesaria, el alcance de nuestras misión y visión.

Entre los criterios establecidos en las relaciones con los proveedores se incluyen la firma de un contrato marco de servicios y confidencialidad, cumplimiento de póliza responsabilidad civil y pago del seguro social a sus colaboradores. La Política de Administrar Compras de Bienes y Servicios indica explícitamente que los proveedores deben cumplir con criterios ambientales, sociales y de Derechos Humanos.

Para la selección de los proveedores se realiza una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa de las propuestas presentadas. Inicialmente se busca entre proveedores locales, pero si el servicio o bien no cumple con los alcances requeridos, se opta por proveedores extranjeros. Por otro lado, cabe destacar que el 85% de los proveedores de Banesco Panamá son locales. Y el porcentaje del presupuesto de adquisiciones a nivel local es del 77%.

Nuestra cadena de suministro la conforman 659 proveedores y contratistas, de los cuales 571 han sido contratados en más de 3 oportunidades. Nuestra cadena de suministro se estructura de la siguiente manera:

Proveedores	Productos y servicios	Clientes
▶ Infraestructura	▶ Depósitos	▶ Personas (panameños y residentes en el país), empresas y clientes internacionales
▶ Medios de Pago	▶ Préstamos	
▶ Tecnología de la información (IT)	▶ Colocaciones de valores	
▶ Mercadeo		
▶ Viajes		
▶ Servicios profesionales		

Impulsando el emprendimiento

(GRI 203-2, 413-1, FS16)

• Emprendedores Banesco

Como programa bandera de la gestión de Responsabilidad Social de Banesco, en el 2019 certificamos a 1,514 emprendedores, lo cual suma desde el 2015 un total de 11,922 mujeres y hombres en las 10 provincias de Panamá, representando más de 450,000 mil horas de capacitación y una inversión de USD2,384,200.00 en la formación de emprendedores a nivel nacional. 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 77% de participantes son mujeres y también a la inclusión ya que el 16% están en comarcas indígenas. Es un programa gratuito, con una duración de 32 horas académicas y contiene 8 módulos que atienden desde el desarrollo personal y liderazgo, hasta control de ingresos, egresos y 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.

• Emprendedores Banesco E-learning

Con el fin de innovar y llegar a todos los segmentos de emprendedores, en noviembre del 2019 lanzamos nuestro programa en modalidad *online*, lo cual permite que los participantes tomen el curso adaptándolo a su tiempo, dónde

y cuándo quieran, con los mismos beneficios que la presencial. Al cierre del año, tuvimos 125 participantes.

• **Medición de Impacto – Emprendedores Banesco**

En el 2019, con la finalidad de evaluar el trabajo realizado más allá del alcance y entender las incidencias a partir de esta experiencia en los participantes certificados, se realizó una medición de impacto del programa Emprendedores Banesco, con el apoyo de la empresa *Cuantix*. Fue un proceso planificado y arduo, que contó con sesiones previas de capacitación, análisis y un cronograma ajustado a los tiempos reales de ejecución.



Bienestar financiero

El programa apunta a una mejora en los índices de educación e inclusión financiera personal y del negocio; para que puedan responder mejor a emergencias y planificarse económicamente.



Relaciones con los beneficiarios

Se espera mejorar las relaciones con los beneficiarios y la percepción que tienen de las entidades bancarias al mejorar su calidad de vida.



Emprendimiento

Esfuerzo en mejorar la tasa de emprendimientos nuevos dentro del siguiente año al egreso del programa así como incrementar la tasa de supervivencia a 2 años o más de los negocios consolidados.

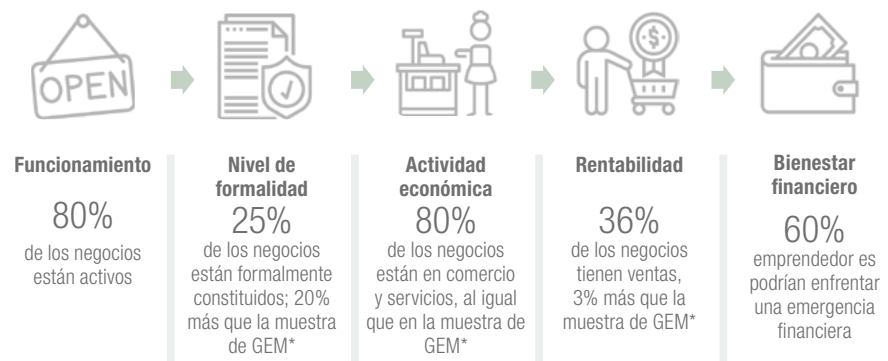


Se seleccionaron indicadores que fueron previamente discutidos y acordados:

- Demográficos y socioeconómicos
- Emprendimiento y empleabilidad
- Inclusión financiera

La metodología a partir de la contactabilidad, se dio con una data de diez mil personas (2015 – 2019), en donde se abarcaría un análisis de los egresados del programa entre el 2015 y 2018, más una línea base de los beneficiarios certificados entre enero y agosto 2019. El primer contacto por *whatsapp*, sirvió para enviar la encuesta a 8,148 personas. Y el segundo contacto vía telefónica, a través del cual se contactaron a 7,756 personas.

Los resultados fueron asombrosamente positivos, lo cual permite el desarrollo de nuevas estrategias y muestra el camino a seguir para la mejora continua del programa:



*Referencia del Reporte Cuantix para Emprendedores Banesco, extraído del *Global Entrepreneur Monitor*, capítulo Panamá



Emprendedores Banesco



Emprendedores Banesco 2019



Adicionalmente, en cuanto al tema de la bancarización, desde la perspectiva de la inclusión financiera, 32% de los emprendedores dijeron tener una cuenta bancaria (14% menos que la muestra GF*). Mientras que 14% de los emprendedores tiene tarjeta de crédito 3% más que la muestra GF*. Y en rentabilidad, 52% de los negocios están bancarizados.

Los beneficios reportados por la formación se resumen así:



- 22% ▶ Otro
- 12% ▶ Ningún tipo de beneficios
- 31% ▶ Mejoré mis finanzas personales
- 10% ▶ Facilitó el uso de nuevas tecnologías o equipos
- 7% ▶ Mejoró la productividad
- 11% ▶ Mejoró la calidad de los productos y servicios
- 7% ▶ Aumentaron las ventas

De 170 que contestaron "Otros", 112 especificaron qué beneficio recibieron, y de estos, 50 usaron la palabra "conocimiento", siendo esta palabra la única que destaca en forma apreciable. La segunda palabra en importancia fue "negocio", generalmente asociada a "conocimiento" y a palabras que denotan mejora en la gestión.

* Referencia del Reporte Cuantix para Emprendedores Banesco, extraído del *Global Findex 2017*.

La medición del programa ha permitido conocer el impacto que este ha tenido, dando resultados reveladores para la mejora continua:

- La formación es evaluada positivamente por la mayor proporción de los emprendedores.
- La tasa de supervivencia de los negocios es elevada.
- La proporción de emprendedores bancarizados es menor que el promedio de Panamá. Sin embargo, la proporción es igual que el 40% más pobre, por lo cual es una señal positiva.
- Una fuente relevante de acceso al crédito en los emprendedores es informal.

Comprometidos con la innovación, la industria y la infraestructura

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



El enfoque hacia una cultura de Innovación y Transformación en la estrategia de Banesco, busca llevar a todas las áreas de la organización una visual distinta de hacer las cosas; pretende crear una cultura de innovación, en donde se comience a implementar nuevas formas de trabajo, mediante esquemas ágiles, metodologías de innovación, *service design*, modelos de diseño de experiencia del cliente, entre otros; sin perder de vista el enfoque cliente-céntrico que es lo que distingue a nuestra organización.

Open Innovation / Innovación Abierta



Durante el 2019, dentro de la Vicepresidencia de Innovación, Transformación y Experiencia, uno de los enfoques a los que se le dio mayor relevancia, fue el promover la innovación abierta, mediante la realización de diversos proyectos, los cuales fueron desarrollados a través de alianzas estratégicas con múltiples organizaciones.

- Se inicia una relación junto con la ONG HIAS, organización encargada de la protección al refugiado en Panamá. El objetivo de esta alianza interinstitucional, es para el desarrollo de un proyecto relacionado a la inclusión financiera y social del segmento migrante en Panamá.



Espacio de mediación junto con el BID y la OIM

- Se logró una alianza con la Universidad del Istmo (UDI), llevando a Banesco a explorar nuevas oportunidades de colocación de productos financieros en nuevos nichos de mercado, como por ejemplo, el de estudiantes universitarios. Junto con la UDI, se construyó el “Mapa de Experiencia del Estudiante Universitario en Panamá”, proyecto en el cual se obtuvieron resultados importantes sobre las diversas oportunidades que tiene el banco hoy día dentro de este sector.
- Mediante la capacitación y formación en cuanto a metodologías ágiles, de *design thinking*, y de diseño de innovación, se buscó fomentar nuevas relaciones comerciales con los sectores públicos y privados, con el objetivo de construir nuevas culturas corporativas de innovación, transformación y cambio. Con un enfoque en la transmisión de mejores prácticas y la creación de culturas de Innovación, en industrias tradicionales, como por ejemplo en empresas como: ENSA y la ACP (Autoridad del Canal de Panamá).

Mejoras en la gestión integral del negocio



Con el fin de habilitar la información en todos los niveles del banco, para optimizar la relación con el cliente, mejorar la gestión interna y la toma de decisiones, se promovieron iniciativas que buscaron:

- Potenciar la disponibilidad de información de manera íntegra, confiable y oportuna, como parte de las actividades del Equipo de Gestión de Información *Data & Analytics*, utilizando la analítica avanzada para impulsar la explotación de los datos como fuente, para no solo la toma de decisiones, sino también como fuente de gestión diaria dentro de la organización.
- La implementación de un modelo de patrones de comportamientos de clientes, con el objetivo de identificar su propensión a necesitar una tarjeta de crédito o un préstamo personal, a través de un modelo analítico.
- El despliegue de una biblioteca de tableros estratégicos con actualización diaria y automática, aumentando la frecuencia y calidad

de la información manejada por los líderes de la organización.

- El desarrollo de un modelo de perfilamiento de clientes que permitió la segmentación en nueve ejes, tanto demográficos como comportamentales, de forma que se puedan conocer cada vez más y obtener como resultados, mejoras en su experiencia.

- Se levantaron 13 mapas de experiencia del cliente para productos de Cuenta de Ahorros, Tarjeta de Crédito, Préstamo Personal, Banca en Línea, Línea de Crédito PYME, visitas en sucursales; con el fin de poder conocer desde la perspectiva del cliente el paso a paso de su experiencia con nuestros productos, canales, servicios, conocer sus expectativas, emociones, esfuerzo que le lleva cada paso y escuchar sus recomendaciones para mejorar o realizar nuevas propuestas.

- Se levantó el mapa de experiencia del colaborador(a) Banesco, por medio de entrevistas donde compartieron los momentos claves de su experiencia en el banco, sus expectativas, emociones y recomendaciones para transformar la experiencia interna. De este levantamiento se están ejecutando acciones de mejora internas.

Transformación Digital



Tiene por finalidad orientar nuestra cultura hacia la transformación digital y el cambio, pero siempre con un enfoque centrado en la experiencia del cliente en su totalidad.

Se implementaron nuevas estrategias de transformación digital, obteniendo como resultado en cada uno de los proyectos, procesos más eficientes y mejoras en la experiencia

de cada uno de nuestros clientes, tanto internos como externos.

- La implementación y masificación del canal de vinculación para clientes nuevos haciendo uso de tecnologías biométricas. También se integró a la plataforma de vinculación, la generación automática de la tarjeta débito al cliente. Con esta iniciativa, no solo se logró llegar a todos los rincones del país a través de medios digitales, sino que también se habilitó la herramienta como una palanca para el proceso operativo en las sucursales, teniendo como resultado procesos más eficientes con la mejor de la experiencia de cara al cliente.

- La célula de tarjetas de crédito implementó la masificación del canal digital, habilitando otros servicios complementarios a la solicitud de TDC, como compra de saldo, solicitud de extrafinanciamiento y de bandita, todo 100% digital. Este canal se ha diferenciado a otros existentes en el mercado, pues es el único que permite la pre-calificación en línea del cliente.



Células de transformación digital



Taller formativo en *design thinking* MIDES



Conversatorio de estrategias de innovación para ENSA



Experiencia de los colaboradores de Banesco

Comprometidos con la reducción de las desigualdades

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Cumplir con este ODS, es inherente al mismo origen de Banesco. Cerrar la brecha que existe en el manejo de las oportunidades que se deben brindar a una sociedad, es uno de los elementos clave para una verdadera inclusión. Las actividades que promovemos para atenuar la carga de una de las desigualdades más marcadas en América Latina, pasa por tomar en consideración a la persona como centro, desde sus competencias y potencial, hasta su impacto en el colectivo, partiendo de su entorno inmediato.

Presupuesto Participativo – Banesco Panamá

(GRI 203-1, 413-1)

Presupuesto Participativo Banesco, lo constituye un fondo destinado a ser donado a proyectos que tengan como propósito el bienestar común, es decir un alcance e impacto colectivo, que redunde en la mejora de la calidad de vida de comunidades con indicadores de vulnerabilidad social.

Por segundo año consecutivo, realizamos esta iniciativa con la participación de quince proyectos, cuyos representantes recibieron capacitación (28 horas) en materia de elaboración de proyectos y



Ganadores del premio Presupuesto Participativo 2019

presupuesto, para luego participar de una Asamblea General en la que resultaron favorecidos cinco proyectos ganadores de un fondo de USD100,000.00:

Posición	Nombre del grupo o asociación	Nombre del proyecto	Ubicación	Monto asignado
Primer lugar	Comedor Claret	Remodelación y equipamiento del comedor Claret.	Colón	27,420.00
Segundo lugar	Fundación Mi Voz para tus Oídos	Fortalecimiento de la inclusión socio-cultural y escolar de los de niños, niñas y adolescentes Gunas, mediante el "Plan de Desarrollo Integral Lengua Madre", para la grabación de audio libros.	Panamá Oeste	25,000.00
Tercer lugar	Fundación Desarrollo Senshi (Fundesen)	Terminar el equipamiento y remodelación del 1° centro de alto rendimiento inclusivo.	Panamá	25,000.00
Cuarto lugar	FundeSteam	Inclusión de los niños, niñas y adolescentes (NNA) con autismo en la Ciencias, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas mediante el aprendizaje basado en proyectos (ABP).	Panamá	15,000.00
Quinto lugar	Dai Ichi Karate Kai	Programa de artes para la prevención y formación ciudadana.	Colón	7,580.00

Es importante señalar que el presupuesto asignado a cada proyecto no es reembolsable. Se considera una donación para la organización o el grupo. Sin embargo, el uso de dichos fondos está sujeto a supervisión y auditoría financiera y social de parte de los representantes del banco, de Sinergia 507 y de los mismos beneficiarios del proyecto, a fin de garantizar el uso debido y la generación de impacto social.

Todos los proyectos fueron culminados al 31 de diciembre de 2019. Los detalles sobre estos proyectos puede verlos [aquí](#).

Inclusión de personas con discapacidad

Banesco Panamá cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión Laboral. Algunos espacios se han adaptado para su accesibilidad a personas con discapacidad. Los espacios de “El Piso” (sitio de pausas activas de trabajo), se han adecuado para asegurar la accesibilidad y adaptación al sitio de trabajo con la finalidad de facilitar el desplazamiento, en particular para mujeres, niños, personas de edad y personas con discapacidad. Los baños de “El Piso” igualmente se han adecuados para personas con capacidad motora reducida.

Para el 2019 contamos con 3 colaboradores certificados con discapacidad física. Sin embargo, la integración de personas con discapacidad es una asignatura pendiente y se seguirá incorporando personal al equipo para cumplir con la Ley 42 de 1999 que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Contribución a la lucha contra el cáncer

Con la finalidad de contribuir a cerrar la brecha de desigualdad geográfica y en conmemoración a los 500 años de Panamá, la familia Banesco donó 500 mamografías, (por un valor de USD12,500.00) a FundaCáncer, para que aquellas mujeres que viven en áreas de difícil acceso y escasos recursos pudiesen realizarse el examen de prevención y contar con una detección temprana.



Donación FundaCáncer 500 mamografías



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Nota aclaratoria: El ODS 11 no se ha incluido como tema material, no obstante estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento, sobre la relación de estos ODS con la gestión del banco, se reporta en el ODS 12 en el tema relacionado con el SGAS.

Comprometidos con una operación y consumo sostenible

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



En el marco de nuestra gestión de RSE; de cara a la ética, transparencia y buenas prácticas corporativas, tenemos el compromiso de generar acciones sostenibles actuando de manera responsable para la preservación ambiental, el desarrollo económico y social, tomando como referencia los principios establecidos en el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*).

Sistema de Gestión Ambiental y Social

(GRI FS1, FS2, FS4, FS9, 304-2, 412-1, 307-1, 102-11, 408-1, 409-1)

BanESCO Panamá, mantiene un compromiso permanente con una gestión sostenible. El Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) analiza los riesgos de las actividades según su esquema de negocios, identificando aquellos que puedan generar impactos ambientales y sociales, a fin de prevenirlos y/o mitigarlos; considerando las regulaciones locales y estándares internacionales, así como las políticas en materia de gestión y prevención.

Se mantiene la **Política Corporativa de Gestión Social y Ambiental** aprobada por la Junta Directiva desde abril 2018, incorporado en sus modificaciones durante este periodo aspectos de igualdad de género y los financiamientos a proyectos categorías A de riesgo ambiental y social. La Política asegura la actuación sostenible del banco, con la finalidad de identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales, minimizando de esta manera sus posibles impactos, y reduciendo la probabilidad de atender costos asociados a estos riesgos. Es el marco regulatorio para la toma de decisiones, y está para su fiel cumplimiento por

parte de todos colaboradores del banco. Como parte del anexo de la Política se elaboró la **Lista de Exclusión**, donde se detallan todas las actividades o servicios que no serán financiados, con la finalidad de estar en la búsqueda de actividades, proyectos y negocios que procuren bienestar social, así como la conservación del ambiente y que favorezcan a nuestros grupos de interés.

Fundamentado en el compromiso de documentar la Política Corporativa y el Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social, el proceso asociado vela por el cumplimiento de la legislación nacional en temas ambientales y sociales, así como de los convenios fundamentales de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Panamá y las normas de desempeño del IFC, en los aspectos que sean relevantes al sector bancario.

El Principio o Enfoque de Precaución está integrado en nuestro SGAS, para evitar los impactos negativos para la salud y el medio ambiente. Nuestra gestión busca asegurar que, durante todo el proceso crediticio,

al identificar 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. Debido a la actividad desarrollada, el Grupo no contempla ningún efecto previsible o actual de las actividades de la empresa en el medio ambiente. En el 2019 no se registraron multas o sanciones por temas ambientales.

Para poner en funcionamiento el SGAS, se hizo necesaria la ejecución de un plan piloto, que no es más que una puesta en práctica, con la intención de considerar las facilidades de dicha implementación y de esta forma evaluar las adecuaciones necesarias desde una muestra o segmento de nuestra cartera de clientes. Durante la ejecución del plan piloto, se llevaron a cabo análisis de riesgo ambiental y social, donde se identificaron detonantes de riesgo A&S y se establecieron con los clientes *covenants* de cumplimiento A&S, que serán monitoreados dentro del periodo correspondiente.

Capacitación a colaboradores sobre SGAS





• Evaluación del Riesgo Ambiental y Social

Durante el 2019, se dio por finalizado la implementación del plan piloto del SGAS, para la cartera de crédito del banco, evaluando doce clientes de los sectores agroindustriales, construcción, venta al por mayor (industrial) y PyMES. Este

proceso se dio con la realización de la debida diligencia ambiental y social al cliente y solicitud de información correspondiente (permisología, registros de una debida gestión ambiental y social, relación cliente con la comunidad y/o autoridades).

# Cliente	Categoría de Riesgo A&S	Tipo de Categoría	Sector	Tipos de Servicio o Sub-Sectores	
1	B+	Riesgo Medio Alto	Agroindustrial	Industria dedicada al procesamiento y venta de granos (arroz).	
2			Industrial	Elaboración de productos de alimentos.	
3			Industrial	Industria de Metalurgia.	
4			Agroindustrial	Industria de la carne a través de la ceba de ganado, sacrificio, empaque y comercialización a nivel nacional e internacional.	
5			Agroindustrial	Industria dedicada a la comercialización de camarones.	
6			Agroindustrial	Industria dedicada a la producción de alcoholes y rones, cultivo de caña de azúcar y molienda.	
7					
8			Construcción	Desarrollo de proyectos de residenciales.	
9					
10	B	Riesgo Medio	Servicios/ Venta al por mayor	Empresa dedicada a la importación y exportación de Tornillos y Tuercas en general.	
11	C	Riesgo Bajo	PyMES	Servicios.	
12				Préstamo Comercial.	

La finalidad de la evaluación de estos clientes dentro del plan piloto, era identificar los aspectos ambientales y sociales más relevantes dentro de su actividad, levantando un análisis de riesgo ambiental y social, utilizando las herramientas y formatos del manual de procedimiento inicial, para poder llevar a cabo las modificaciones correspondientes una vez finalizado el piloto. Igualmente, estos análisis fueron levantados y presentados a las autonomías correspondientes, formando parte de la evaluación de crédito del cliente.

- **Durante el 2019 se realizaron ajustes en la versión original del Manual de Procedimiento del SGAS, entre los que podemos mencionar:**

Se incluyó el alcance de la implementación del SGAS, de forma progresiva:

- ▶ Iniciando en diciembre 2019, con las operaciones de crédito nuevas y revisiones de operaciones ya otorgadas de Banca Especializada local.
- ▶ Para PyME se iniciará con la revisión de las operaciones asociadas al sector agropecuario y construcción y en julio 2020, con el resto de la cartera PyME según lo establecido en las políticas.

Adecuación de responsabilidades de implementación del SGAS al área de Negocio y especialista de riesgo ambiental y social.

Actualización de la tabla de pre categorización de riesgo según su sector económico.

Elaboración de herramienta en Excel para la categorización de riesgos ambientales y sociales. Mejoras y eliminación de formatos duplicados que resultaban redundantes durante la implementación del piloto.

Mejoras en los flujogramas de procesos de todas las categorías de riesgo ambiental y social, incluyendo

la categoría de riesgo alto “Cat. A” que no formaba parte de la evaluación del banco, ya que no tenemos dentro de la cartera de crédito clientes bajo esta categoría. Sin embargo, se contempló con la finalidad de conocer su proceso de evaluación al momento de presentarse un cliente con una actividad que sí lo amerite.

Mejoras en el formato de los resultados del análisis de riesgo ambiental y social.

Es importante señalar que una vez finalizado el piloto, esto dio como resultado la actualización del Manual de Procedimiento, un programa de capacitaciones integrales a responsables de la gestión del SGAS dentro del banco (116 personas capacitadas), actualización de la Política Corporativa del SGAS y análisis de clientes de diferentes sectores económicos del banco.

El programa de capacitaciones del SGAS Banesco, está orientado en presentar los conceptos fundamentales, procedimientos y herramientas para la gestión de los análisis de riesgo ambiental y social de las actividades de los clientes del banco.

Durante el 2019, no se realizaron auditorías internas, ya que se estaba en la implementación del plan piloto. Con respecto a las auditorías externas, se ha participado con KPMG en conjunto con otras unidades del banco. Y por el momento, no se han realizado financiamientos verdes.

Operación y consumo responsable

(GRI 301-1, 302-1, 4, 303-5, 306-2)

De manera generalizada, los principales aspectos ambientales teniendo en cuenta la actividad del banco, serían el consumo de electricidad, consumo de agua, consumo de combustibles de vehículos propios, así como consumibles de oficina tales como el papel, tóner, envases, cartón, pilas, fluorescentes y aparatos eléctricos y electrónicos. Por otro lado, no se contempla contaminación de suelos, contaminación de aguas, emisiones atmosféricas (NOx, SOx, partículas, etc.), contaminación sonora o contaminación lumínica que sean significativas por el tipo de actividad que se desarrolla.

El año 2019 enfocamos nuestro esfuerzo en el desarrollo de la campaña interna 5R (reducir, reparar, reutilizar, reciclar, regular), bajo el lema “Tú tienes la

cura para el planeta”, cuyo objetivo estaba basado en crear la concienciación del Ciudadano Banesco acerca de su rol para preservar el medio ambiente y con ello lograr un cambio de actitud. Se establecieron acciones e indicadores muy concretos como: sensibilización sobre el consumo energético (% KWH), reciclaje y reducción del consumo de hojas de papel, cuidado de nuestros recursos (instalaciones y mobiliario) y comunicación de la Política de Gestión Ambiental y Social.

En cuanto a la reducción del uso de papel, por el tipo de empresa, todas las actividades de servicios bancarios generan un alto consumo de papel, razón por la cual, la implementación de una estrategia que permita reducir el consumo de papel ha sido uno de los elementos que aún se deben trabajar de la mano con el ente regulador. Sin embargo, el consumo de papel de Banesco Panamá fue de 6,371 resmas de papel, a razón de 500 páginas por resma, lo que representa un 7% de reducción con relación al consumo de papel del año 2018. Con relación a la data sobre el consumo de tóner, no se tienen datos debido a que es un servicio externo o tercerizado (alquiler de las impresoras).

• Consumo energético en nuestras instalaciones

En cuanto al consumo directo de energía, el principal consumo de combustible corresponde a los combustibles en vehículos propios (gasolina), mientras que el combustible utilizado en grupos electrógenos que generan electricidad cuando se producen caídas en la red eléctrica no se reporta por ser poco significativo. No consumimos otros tipos de combustibles (por ejemplo, gas natural en oficinas) y el tamaño de la flota de vehículos propios es muy limitada.

Tipo de combustible	Consumo (litros)
▶ Gasolina	7,013
▶ Diesel	2,952.2

En cuanto al consumo indirecto de energía, el consumo de energía eléctrica registrada se detalla a continuación:

Consumo de energía / Unidad	2017	2018	2019
▶ Consumo KWh	4,260,132	4,426,319	3,959,209

En el 2019 el consumo de energía disminuyó en un 11% con respecto al 2018. Esta disminución se debe a:

- Cambio en el horario de trabajo de los aires acondicionados de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.
- Instalaciones de guarda termostatos en cada piso.
- Cambio de luces fluorescentes a LED en los edificios corporativos (desde junio) y en sucursales (desde octubre).

• Consumo de agua en nuestras instalaciones

El consumo de agua en 2019 de Banesco Panamá, a excepción de las seis sucursales en las que el coste del consumo de agua se incluye en el plan de mantenimiento, fue de 14,057.21m³. Dichos registros no incluyen el consumo de todas las oficinas y sucursales, que por estar dentro de centros comerciales o bajo la normativa de un PH, pagan un *fee* fijo de mantenimiento que no detalla el consumo específico.



• Generación de residuos

Respecto a los residuos que generamos, en el 2019 se inició el proceso de identificación de algunos materiales utilizados en nuestras actividades. De tal forma que se empezó a utilizar gestores locales de reciclaje que garantizan un menor impacto ambiental, en este caso la contratación de la empresa ERC, especialistas en reciclaje. Se generaron desde abril a diciembre 7,039.2 kilos y se reciclaron 6,662.5 kilos de materiales entre los que podemos mencionar: papel, cartón, tetrabrik, vidrio, plástico, entre otros. Esta implementación también fue parte de la campaña 5R. Para el 2020 arrancamos con la iniciativa de colecta de baterías con fines de reciclaje.



Papel y Cartón (Kg)	Plásticos y metales (Kg)	No reciclables (Kg)
▶ Blanco 3250.6	▶ Tetrabrik 75.1	▶ No reciclables 333.2
▶ Cartón 2100.6	▶ Plásticos y metales 697.6	▶ Tóner 13.6
Total 5,351.2	▶ Vidrio 174	Total 346.8
	▶ Hierro 39.4	
	▶ Aluminio 325.7	
	Total 1,311.8	

Por otro lado, debido al tipo de actividad y la necesidad de actualizar permanentemente la tecnología, se descartan equipos, por lo que se han implementado programas de donación para contribuir con las actividades prioritarias de RSE como la educación y a la vez generar una cultura de reutilización y reciclaje del material electrónico, lo cual permite un uso sostenible de los recursos. En el 2019 se entregaron 60 equipos, distribuidos de la siguiente forma:

- 30 equipos *desktops* completos al Centro Eclesiástico Inmaculada Concepción (Chiriquí). Actividades de la biblioteca y de la JMJ.
- 30 equipos *desktops* completos para *Fundesteam*.

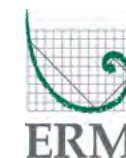
Buenas prácticas de sostenibilidad para compra de bienes y servicios

Hemos establecido en la política Administrar Compra de Bienes y Servicios las directrices y principios para nuestros proveedores en las cuales se incluyen entre otras las buenas prácticas de sostenibilidad y los requisitos que los proveedores deben asegurar en su empresa y su entorno. Dentro de los contratos se incluyen cláusulas, donde el proveedor reconoce y acepta que el banco podrá requerir en cualquier momento la documentación que estime conveniente y necesaria, a efecto de constatar el cumplimiento por parte del proveedor de las normas que le sean aplicables en materia de protección del medio ambiente. En los casos aplicables, dependiendo del servicio, se les piden certificaciones y/o procedencia de los insumos.

• Socios y alianzas en materia de riesgo ambiental y social

Agencia de Desarrollo Alemana (DEG)

Ha sido clave en el desarrollo del SGAS, de allí parte la adopción de la Política de Gestión Ambiental y Social y la creación del Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), a través del soporte técnico del consultor externo ERM (*Environmental Resources Management*), designado por la DEG para apoyarnos en el proceso de ejecución, ya en sus fases 3 y 4. En enero del 2019 se recibió la visita de ERM quienes en conjunto con la especialista del SGAS de Banesco, realizaron una visita de campo a un cliente con operación categoría B+. Adicionalmente, se dio una capacitación sobre el SGAS a 45 personas que incluyeron



representantes de los equipos de Crédito, Comercial, Legal, Riesgo, Capital Humano y de Comunicación.

Para septiembre y octubre se dieron capacitaciones de actualización con énfasis en roles y responsabilidades y con el objetivo de recibir retroalimentación final del personal de Banesco sobre el proceso; además, de finalizar la actualización y revisión del Manual de SGAS. Las sesiones tuvieron un total de 41 participantes, incluidos representantes de los equipos de Crédito, Negocios y Riesgo. Cabe señalar que durante todo el año hubo un acompañamiento del consultor externo para la aclaración de conceptos técnicos, evaluación de desafíos, oportunidades de mejora y consultas de las diferentes áreas involucradas en el proceso.

UNEP FI

La relación con va orientada en la adopción de criterios de sostenibilidad como parte de la estructura de negocio, es por ello que brindan la oportunidad de participar en: capacitaciones (*webinars*), intercambio de experiencias, información actualizada sobre temas financieros relacionada a la banca responsable, llamadas de seguimiento, entre otros. El intercambio de información y experiencias entre bancos locales y extranjeros, permitirá a Banesco como banco iniciante poder establecer metas y objetivos que reflejarán impacto A&S dentro de la cartera de crédito del banco. El apoyo para el desarrollo de estas metas y seguimiento de implementación se va a llevar a cabo durante el 2020, con llamadas de seguimiento, grupos de trabajos, capacitaciones, herramientas, etc.



Entre las actividades del 2019, podemos mencionar:

- Participamos (junio 2019) en una reunión "Mesa de Banca Responsable" con representantes de la *UNEP FI* y diferentes bancos del país que conforman la comitiva de banca sostenible en Panamá, para conocer los lineamientos de cada banco relacionados a los temas A&S de su cartera de crédito, lo que permite que *UNEP FI* pueda promover alianzas relativas a los "Principios de Banca Responsable".
- Los Principios de la Banca Responsable buscan la alineación con los objetivos de la sociedad expresados en el Acuerdo de París sobre el clima, los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los marcos

nacionales pertinentes. Por el cual Banesco, en agosto 2019, firma la alianza a estos principios, convirtiéndose en miembro fundador de estos.

- Nuestra especialista en Riesgo A&S tuvo participación en un programa de capacitación de "Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales", dado por la *UNEP FI* e INCAE como organizadores del mismo.





Comprometidos con la acción por el clima

La conservación ambiental es uno de los ejes de acción de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcado en la esfera planeta de los ODS. Acometer el reto que representa para una institución bancaria demostrar su impacto real más allá del reciclaje, ahorro energético y cuidado del agua, es fundamental que se involucre en la educación ambiental, no solo a su personal, sino también a sus clientes. Promover y sincerar una veeduría de las operaciones de empresas clientes que generen impacto ambiental, para poder otorgar créditos, es un paso esencial en toda institución financiera.

Emissiones de Gases Efecto de Invernadero

(GRI 305-1, 2)

Por el tipo de actividad que desarrollamos, las principales iniciativas en materia de cambio climático del Grupo se centran en la mejora de la eficiencia energética de los edificios, la reducción del consumo energético y la futura utilización de energía de fuentes renovables.

En relación a las emisiones de CO2, de Banesco Panamá, teniendo en cuenta los consumos energéticos indicados anteriormente y el

alcance delimitado en las tablas, las emisiones de CO2 de alcances 1 y 2 se reflejan en la siguiente tabla:

Emissiones de GEI

Tipo de emisión	Unidad	2018	2019
Alcance 1	tCO2eq	42	21
Alcance 2	tCO2eq	1,869	1,236
TOTAL		1,911	1,257

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Para el cálculo de emisiones de GEI se han utilizado los factores de emisión de combustibles actualizados al 2018 de la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA), así como los factores de emisión estimados a partir de los datos del Centro Nacional de Despacho de Panamá y de la Secretaría de Energía 2018.

A nivel del Grupo, no se han establecido metas de reducción voluntarias a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, pero se trabajará al respecto en los próximos años.



14 VIDA SUBMARINA



Nota aclaratoria: El ODS 14 “Comprometidos con la Vida Submarina”, no se ha incluido como tema material, no obstante estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Nota aclaratoria: los ODS 15 “Comprometidos con la Vida de Ecosistemas Terrestres”, no se ha incluido como tema material, no obstante estamos conscientes de la importancia de contribuir con el logro de este objetivo y evitar acciones que puedan ir en contra de su cumplimiento.

Por la naturaleza de nuestras operaciones los impactos significativos a la biodiversidad pueden generarse a través de los financiamientos. En este sentido el SGAS

contempla la identificación de aspectos ambientales y sociales aplicables en los financiamientos incluyendo con especial énfasis la conservación de la biodiversidad y recursos naturales. La información del SGAS la hemos consolidado en el ODS 12. Dentro de la **Lista de Exclusión** y en el análisis de riesgo se incluyen factores como escala, ubicación, sensibilidad y magnitud de los impactos de un proyecto, que deben ser consideradas.

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



El Objetivo 16 para promover sociedades inclusivas, justas y pacíficas e instituciones responsables es un ODS que sobrepasa al resto de los ODS y sirve de base para toda la Agenda 2030. “Subrayamos la necesidad de promover sociedades pacíficas e inclusivas para lograr el desarrollo sostenible y de construir instituciones eficaces, inclusivas y que rindan cuentas a todos los niveles. **La buena gobernanza, el estado de derecho, los derechos humanos, las libertades fundamentales, la igualdad de acceso a sistemas de justicia imparciales y las medidas para luchar contra la corrupción y frenar las corrientes financieras ilícitas serán esenciales en nuestros esfuerzos**”. Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo.

Aunque el desarrollo participativo de los planes de implementación de los ODS es un primer paso importante, la experiencia ha demostrado que la supervisión, revisión y redefinición continua de dichos planes será algo crítico para asegurar que se mantengan en curso y logren un progreso real, sobre todo para el ODS 16, que tanto representa para el sector bancario en Panamá. El mismo ente regulador es una instancia que propicia esa “rendición de cuenta a todos los niveles”; de allí la importancia en fomentar la cabal comprensión de los riesgos y perjuicios de actividades financieras ilícitas que atenten contra el manejo probo, transparente y legal del dinero de los cuenta ahorristas, que es la base fundamental del manejo bancario.

Transparencia y responsabilidad

(GRI 205-2, 3, 419-1)

Nuestra **Política Anticorrupción** complemento del Código de Ética, establece los lineamientos frente a situaciones que puedan representar actos de corrupción, tanto internos como externos a la organización e igualmente gestiona la prevención de estos. Esta política tiene un plazo de revisión anual, correspondiéndole una actualización por lineamientos internos y mejores prácticas de gobierno corporativo en abril de 2020.



En la política Anticorrupción se incluyen los canales de denuncia, tanto web como telefónicos. Los casos (en el evento de tenerlos), se gestionan a través del área de Capital Humano, quienes se encargan de las investigaciones y de escalar al Comité de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética, los resultados. Todas las denuncias son anónimas. Los lineamientos del **Código de Ética y Conducta** son públicos, de cara a mantener la mayor transparencia posible.

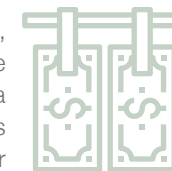
Cumplimos con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá (SBP) y de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV). En los **Estados Financieros Consolidados de Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias** publicados, se incluye información detallada sobre los tipos de Riesgo.

Durante 2019 no se han registrado casos de temas relacionados a actividades de corrupción y soborno.

Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo

(GRI 205-1, 2)

En el marco de la Prevención del Blanqueo de Capitales, contamos con Manuales de Prevención, Políticas de Conozca a su Cliente, Conozca a su Empleado y Conozca su Proveedor; gestión de debida diligencia y demás documentación relacionada, que permite gestionar las actividades en materia de prevención y asegurar el cumplimiento de las normas y principios establecidos en temas de ética y conducta.



Durante el año 2019 culminamos de forma satisfactoria el plan anual de capacitación cumpliendo con lo establecido en nuestra regulación la cual establece que los bancos deben brindar capacitación continua a los colaboradores por lo menos una vez al año. Logramos capacitar

al 100% de los colaboradores del banco, 316 colaboradores de las áreas *front* (Banca Local, Banca Especializada y Banca Internacional), y 1,268 de forma virtual (plan anual de capacitación). A su vez, se realizaron sesiones presenciales logrando reforzar el conocimiento en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de armas de destrucción al personal de negocio de las 22 sucursales, así como de Banca Internacional y Banca Especializada, quienes son la primera línea de defensa de la organización.

Para garantizar la transparencia de la gestión, se han establecido un conjunto de lineamientos considerando la incorporación de los Valores Corporativos, Objetivos Estratégicos, Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, Código Ético de Directores y asignación de responsabilidades, estableciendo la Misión, Visión y un proceso de Planificación Estratégica Integral equilibrado, en el cual participaron Accionistas, Junta Directiva y Alta Gerencia.

Como parte del compromiso en la lucha contra el blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo, es hilo conductor del mismo el Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco. Se promueve entre los colaboradores la necesidad de:

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

Se adoptan además las medidas necesarias para prevenir que los productos, servicios, 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 el monitoreo de operaciones de nuestros clientes utilizamos la herramienta *Financial Crime Mitigation* (FCM).

Del análisis que realizamos a las operaciones de nuestros clientes hemos efectuado reportes a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) por presuntamente estar involucrados en casos de blanqueo de capitales, de acuerdo a las señales de alerta establecidas en los distintos acuerdos regulatorios.

La estructura de Gobierno asegura la correcta aplicación de las políticas

y normativas que rigen esta materia, considerando también los niveles de riesgo de los 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.

Atención de solicitudes y resolución de reclamos

(GRI FS15, 417-2, 3)



El Grupo realiza esfuerzos por planificar, diseñar y desarrollar productos financieros y de seguros de forma responsable. En este sentido la atención de reclamaciones y requerimientos es fundamental para verificar su implementación adecuada, además de ser una retroalimentación para la mejora de los procesos. A nivel Banesco Panamá, se cuenta con una “Política de Gestionar reclamos y requerimientos de clientes”.

El modelo de administración de casos busca lograr una gestión completa de casos de clientes a través de los canales de contacto, permitiendo un mayor manejo, medición y control de los procesos actuales de respuesta al cliente, orientándolos a maximizar la resolución de casos en primer contacto, reducir tiempos de respuesta y disminuir la cantidad de reclamos.

La habilitación del modelo se realiza a través de la herramienta de gestión de casos que permite el ingreso y registro de cada interacción del cliente desde los diferentes canales de contacto, algunos de los casos serán de resolución y cierre inmediato (consultas y quejas) y otros serán de escalamiento (solicitudes y reclamos). Adicional, a través de esta herramienta se puede consultar el historial de servicio, dar seguimiento y ver la trazabilidad de casos desde cualquier canal de contacto, desde la solicitud hasta la respuesta.

Durante el 2019, Banesco recibió 8,687 reclamaciones donde el 90% corresponde a tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cuentas de ahorro. El mayor porcentaje de los reclamos está relacionado con desacuerdos con cargo de anualidad/ membresía, investigación de transacciones de tarjetas fraudulentas en tránsito, transferencias no reconocidas y desacuerdos en cargos aplicados. Es importante destacar que el incremento en número de reclamos con relación al año anterior es debido a la entrada del nuevo *Core Bancario*.

Concepto	Reclamos	%	% Acumulado
Tarjeta de Crédito	3848	44%	44%
Tarjeta de débito	3634	42%	86%
Cuenta de Ahorros	354	4%	90%
Préstamo Personal	189	2%	92%
Prestacard	169	2%	94%
Hipotecas	129	1%	96%
Cuenta Corriente	111	1%	97%
Banca en Línea	102	1%	98%
Puntos de Venta (POS)	55	1%	99%
Préstamo de Auto	44	1%	99%
MóvilPay	33	0%	100%
Depósito a Plazo Fijo	10	0%	100%
Préstamo Comercial	9	0%	100%
TOTAL	8,687	100%	

En cuanto a casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos/ servicios, al cierre del 2019 presentamos siete (7) casos por productos y servicios, sancionados por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), de los cuales seis (6) se encuentran en caso de apelación y una (1) sanción pagada. De igual forma, sobre el punto de comunicaciones de *marketing* (publicidad engañosa) se dieron dos (2) reclamos. Uno en proceso de apelación y una sanción pagada en el mes de diciembre.

Para canalizar y dar seguimiento a sus solicitudes, consultas o reclamos, los clientes disponen de los siguientes canales:



Seguridad de la información, confidencialidad

(GRI 418-1)

Proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y operaciones de nuestros clientes, es un punto transversal del Código de Ética y Conducta.

Sobre violaciones en materia de privacidad, se cuenta con lineamientos de privacidad, que contempla el uso de la información recopilada, prohibición de compartir la información, opciones del usuario y responsabilidades de los usuarios de las aplicaciones y de los clientes. Además, el uso de la información recopilada es solo para analizar el tráfico en sus servicios de banca electrónica y adaptar sus contenidos a las necesidades de estos envíos de información de productos y servicios ofrecidos, sujeto esto último, a que el usuario opte o no por recibir dichos envíos en el futuro. Divulgamos alertas para concientizar sobre el uso seguro de nuestros productos y servicios y evitar posibles formas de fraudes financieros.

Aunado a esto, a partir del 2019 contamos con una **Política de Ciberseguridad**, cuyo objetivo principal es el de establecer los lineamientos y servir como marco de referencia para la gestión de asuntos de ciberseguridad, que permitan prevenir o mitigar los posibles eventos que se presenten.

Cabe destacar que la **Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de datos personales**, regirá a partir de los dos años de su promulgación, es decir en el año 2021, y tiene como principal objeto regular el uso de los datos personales de ciudadanos panameños con el ánimo de respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que dicha ley reconoce.

Durante el año 2019 no se recibieron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Fortalecer las instituciones nacionales mediante cooperación internacional para prevenir la violencia.

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. Por cuarto año consecutivo Banesco les apoya con un aporte anual de USD50,000.00.

En el **informe** presentado por el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), socio activo de La Red, se destaca lo siguiente:

Incremento de programas de 41 en el 2018, pasaron a 46. Incremento en un 50% de la matrícula de niños y jóvenes. La cantidad de participantes actuales en La Red es de 2,361. En el 2019 se ofrecieron 120 conciertos. Queremos brindarles diferentes puntos de vista del impacto que ha tenido La Red en sus beneficiarios, los verdaderos protagonistas, representados en estudiantes, familiares y profesores:

“*Aquí adentro, pasa algo muy curioso. Hay una competencia sana, porque la misma Red, la forma en que nos manejamos, nos ha hecho amigos, hermanos”.*

Estudiante de La Red
MÓDULO SAN MIGUELITO



“*Muchos cambian. Un muchacho me decía ¡mire maestro, estaba en la droga y esto me cambió mi vida. Ahora mi mente está en ensayar, escuchar el audio, practicar!”.*

Docente de La Red
MÓDULO KUNA NEGA

“*Mi hijo ya estaba en esa edad de la pubertad, del desarrollo (12 años) y yo notaba, tenía mucho déficit para estudiar y tenía ciertos problemas de atención y conducta en la escuela. Mi hijo ahora tiene 14 años, en dos años yo he notado que mi hijo es sumamente inteligente, ya me felicitaron en la escuela, mi hijo es cuadro de honor. Un cambio de 360°, es ordenado, es estudioso, tiene buen carácter. (...) La música a él lo ha cambiado. (...) Ya sabe lo que quiere estudiar, ya él se ve con una visión más amplia y a futuro de lo que quiere ser. Y eso, se lo debo a la música”.*

Madre estudiante de La Red
MÓDULO SAN MIGUELITO



“*La música te sensibiliza, te lleva a ser mejor persona. Y aquí es donde mejor lo he aprendido”.*

Estudiante de La Red
MÓDULO SAN MIGUELITO



Comprometidos con establecer alianzas para lograr los objetivos

La sostenibilidad se construye entre todos (empresas, gobiernos, sociedad civil, ONG, gremios), esta es una máxima que no escapa de la actuación de Banesco, por lo que muchos

de sus programas siempre son desarrollados de la mano de algún socio social. Así logramos cumplir con todas las iniciativas que conforman nuestros cuatro ejes de acción.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Nuestras alianzas (GRI 102-12)

A continuación, se listan las alianzas, asociaciones e iniciativas activas en 2019 de Banesco Panamá:

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2018	Asociación Bancaria de Panamá	Comité de Sostenibilidad	Establecer mecanismos para construir y potenciar una estrategia de finanzas sostenibles.	Participamos como miembro	2016	Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)	Consejo Nacional de Emprendimiento de la República de Panamá	Respaldar el trabajo táctico y operativo que realice el ecosistema de emprendedores en Panamá, a fin de que se materialice un plan de trabajo concreto, específico, alcanzable y medible, con una visión 2020, centrados en las necesidades reales del emprendimiento.	Formamos parte de las 41 organizaciones que conforman el ecosistema para el emprendimiento en Panamá.
2018	Asociación Bancaria de Panamá	Protocolo de Finanzas Sostenibles	Este Protocolo consta de cinco componentes: Gobernanza, Riesgos Ambientales y Sociales, Productos Verdes, Ecoeficiencia y Divulgación.	Seguimos formando parte "Protocolo de Finanzas Sostenibles"	2017	Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	Estrategia de Impacto Colectivo de la Cuenca del Canal	Unir esfuerzos y recursos para generar impactos y resultados compartidos en el área de influencia de la Cuenca del Canal de Panamá y otras zonas del país.	Apoyar con nuestros programas de sostenibilidad/RSE, como miembro de esta alianza.
2018	Asociación Nacional para la conservación (ANCON)	Con la finalidad de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático	La Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) es una organización no gubernamental dedicada a la promoción de proyectos para la conservación de áreas protegidas en Panamá.	Socios activos de esta ONG. Aporte anual de USD3,000.00	2019	Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC)	Organizado por la ACP y la Fundación Unidos por la Educación, cuyo propósito es el de formar a jóvenes líderes en el desarrollo e impulso de proyectos y/o experiencias comunicacionales de incidencia ciudadana.	Apoyar desde el voluntariado profesional en la formación de los 150 chicos de todo el país que fueron preseleccionados para vivir esta experiencia y el acompañamiento a través del campamento. Además de un aporte por USD8,000.00
2016	Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)	Fondo de Fomento Empresarial. Programa de Capital Semilla y nuestro programa Emprendedores Banesco	Empoderar a los pequeños empresarios como parte esencial del ecosistema emprendedor panameño.	Suscribimos una alianza de cooperación. Signatario del Pacto Nacional por el Emprendimiento. Nos sumamos al Proyecto de la Política Nacional del Emprendimiento.					

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2016	AVENT	Sala de Lactancia	Empresa reconocida en productos para bebés desde el nacimiento hasta los primeros años de la infancia.	Mantenemos el convenio con AVENT, quien nos apoya en la sala de lactancia, a fin de mantener mejoras adecuadas para cubrir las necesidades de alimentación de los recién nacidos a cargo de sus madres, armonizando la vida laboral y familiar de nuestras colaboradoras.
2015	Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM)	Participación en las diversas actividades de AMCHAM	Promover prácticas de negocio sostenibles con empresas miembros de AmCham.	Traspaso de la presidencia del Comité de Sostenibilidad en el 2019.
2017	DEG Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft (DEG)		La DEG busca promover el desarrollo del sector privado en países en desarrollo y en transición, para lograr el crecimiento sostenible y mejorar en forma duradera la vida de las personas.	Producto de esta se crea el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), cuya implementación se dará a partir del 2019.
2010	Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)		Agrupa, a más de 623 bancos y entidades financieras de América Latina para fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento.	Somos miembros de esta asociación.
2017	Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa	Concurso para la Excelencia Educativa	Es una iniciativa que busca crear una educación de calidad, resaltando la excelencia educativa en las escuelas, fomentar la cultura de evaluación y mejorar el desempeño de los docentes.	Somos aliados buscando con ello crear condiciones para el mejoramiento continuo de la educación pública. Nuestra contribución anual es de USD140,000.

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2018	FundeSteam	Olimpiadas de Robótica	ONG comprometida con la promoción y el desarrollo de la educación en Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas (STEAM), dirigida a niños y jóvenes a nivel nacional, a través del apoyo de programas educativos innovadores.	Patrocinamos las Olimpiadas de Robótica 2019, evento organizado por Fundesteam.
2016	Fundación "Tocando Madera"	Noches de Guataca	Estrechar lazos de cultura y amistad, a través de la música. Es una plataforma cuyo objetivo es difundir el talento de músicos venezolanos emergentes, promover sus proyectos, apoyar sus iniciativas en Venezuela y el mundo.	Banesco es patrocinador permanente de encuentros mensuales donde confluyen artistas panameños y venezolanos, para brindarnos un amplio repertorio. En el 2019 tuvimos 3499 espectadores en 11 sesiones. A la fecha hemos patrocinado 38 ediciones con una participación de más de 7,000 asistentes. El aporte anual de Banesco es de USD42,000.
2018	Mitradel/PNUD	SíGénero	Sello de Igualdad con el fin de promover el ingreso de más mujeres en el mercado laboral y mejorar la calidad de su empleo, con herramientas que contribuyan al cierre de las diferencias en género, en las empresas e instituciones.	Fuimos certificados con el Sello categoría Oro, reconocimiento que recibimos junto a otras 5 empresas, en junio 2019.
2016	Municipio de Panamá	Programa Cultural "África en América"	Actividad organizada durante el mes mayo, "Mes de la Etnia Negra". En el 2019 atendió a un público de más de 6,800 personas, tanto en Ciudad de Panamá, como en áreas aledañas.	Somos patrocinadores de esta actividad que se realiza anualmente. Con un aporte anual de USD23,000.

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2018	ONU Mujeres/ Pacto Mundial	Principios de Empoderamiento de la Mujer WEP's	Iniciativa que propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas, su participación en el liderazgo y la toma de decisiones.	Somos miembros activos.
2017	Naciones Unidas, ONU	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Iniciativa que busca la implementación de 10 principios en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, derivados de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.	Incorporamos los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas e informamos anualmente el progreso a través de nuestro Informe de Sostenibilidad.
2019	Patronato del Teatro Nacional	Benefactores del Teatro Nacional	Administra, custodia, protege y conserva el Teatro Nacional.	Participamos como miembro de la Junta Directiva de este patronato con un aporte de USD50,000.
2017	PNUD / Ministerio de Cultura	Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá (La Red)	Iniciativa está liderada por el Ministerio de Cultura, con el apoyo del Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD) y tiene como fin propiciar oportunidades de aprendizaje musical clásico, para aquellos niños y jóvenes que están en barriadas populares; procurando el trabajo en equipo y generando una cultura de paz.	Promovemos acciones para fortalecer y brindar estrategias de sostenibilidad. Apoyamos esta Red con un patrocinio anual de USD50,000.
2014	SUMARSE	Miembro activo	Facilitar la incorporación de la responsabilidad social y los principios del Pacto Global entre sus miembros para la construcción de una sociedad más justa y sostenible.	Sumamos esfuerzos para lograr un impacto colectivo que haga más sostenible el desarrollo de Panamá.

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2018	El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	Iniciativa de Financiación (UNEP FI)	Iniciativa financiera de ONU Medio Ambiente. UNEP FI es una alianza entre ONU Medio Ambiente y el sector financiero global, con los objetivos de involucrar al sector financiero en la transición hacia un desarrollo sostenible. Una red de más de 200 instituciones financieras, entre bancos, aseguradoras e inversores, de 51 países.	Nos adherimos a la red UNEP FI, el 8 de agosto de 2018. Ratificando nuestro compromiso con la sostenibilidad para ampliar y compartir conocimientos y experiencias entre los distintos actores, segmentos e instituciones del sector.
2016	Fundación para el Desarrollo Integral de la Mujer y la Familia (FUNDADER)	Socios Sociales del Programa Emprendedores Banesco	ONG que busca contribuir al desarrollo humano de la población vulnerable, mediante la ejecución de programas y proyectos de formación integral y valores, que brinde conocimientos, habilidades para la vida y oportunidades para enfrentar las desigualdades sociales, el fortalecimiento de la unidad familiar y el desarrollo del país.	Son nuestros aliados y brazo ejecutor para facilitar el programa Emprendedores Banesco en todo el territorio panameño, estableciendo el contacto directo con los beneficiarios del programa y organizaciones comunitarias de base.
2016	Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá (FUSODEP)	Socios Sociales del Programa Emprendedores Banesco	Trabaja para llevar oportunidades y soluciones humanas y solidarias a poblaciones vulnerables de la Provincia de Veraguas y la Comarca Ngäbe-Buglé.	Son nuestros aliados y brazo ejecutor para facilitar el programa Emprendedores Banesco en todo el territorio panameño, estableciendo el contacto directo con los beneficiarios del programa y organizaciones comunitarias de base.

Inicio	Aliado	Iniciativa	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?
2015	Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT)	Socios Sociales del Programa Emprendedores Banesco	Centro de adiestramiento de educación de extensión con programas de actualización y capacitación para empresas y comunidades.	Son nuestros aliados y brazo ejecutor para facilitar el programa Emprendedores Banesco en todo el territorio panameño, estableciendo el contacto directo con los beneficiarios del programa y organizaciones comunitarias de base.
2019	Arrocha, Castellón & Asociados (AROC)	Acuerdo de cooperación para la promoción del emprendimiento basado en la "propiedad intelectual"	AROC es un despacho emprendedor panameño completamente enfocado en la asesoría y protección de la Propiedad Intelectual, siendo al mismo tiempo consultores de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual en Panamá.	A través de esta alianza se logró promover actividades que impulsen el emprendimiento, la innovación, la creatividad, la cultura y el desarrollo sostenible basados en la Propiedad Intelectual, a través de charlas en universidades, cámaras de comercio y participación en eventos y ferias nacionales en todo el país.
2019	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	Formación para familias y personas de los programas de asistencia social	Impulsar el desarrollo humano, por vía de la participación y promoción de la equidad, así como la organización, administración, coordinación de políticas y planes, programas y acciones tendientes al fortalecimiento de la familia y la comunidad, y al logro de la integración social y la reducción de la pobreza.	Promoviendo el ODS 17, en agosto del 2019 se firmó convenio de cooperación a tres años con el MIDES, que permitirá el apoyo a mil personas (2020) que serán formadas a través del programa Emprendedores Banesco. Además, de ofrecer un taller de innovación a los directores de dicha institución y la donación de equipos de oficina.



Firma del convenio MIDES

Nuestro Voluntariado Corporativo

En el 2019 se trabajó sobre el relanzamiento del Voluntariado Corporativo Banesco, lo cual representó un proceso de reconocimiento de los retos y fijación de indicadores/ metas, *focus*, entrevistas, talleres de cocreación, diseño del Manifiesto del Voluntario, lo mismo que el levantamiento de data y la concepción de deberes y derechos.

De allí que esto mermase la cantidad de horas de voluntariado reportado durante este periodo que fueron 208 versus 1,021 con relación al 2018. Cabe destacar que en el marco del Día Internacional del Voluntario, se celebró el relanzamiento del voluntariado corporativo. La coyuntura fue propicia para presentar una campaña interna, la nueva metodología y hacer el reconocimiento a aquellos voluntarios que sobresalieron por sus horas de voluntariado.



Las iniciativas ejecutadas en el 2019, tuvieron como base nuestros ejes de acción y contribución en proyectos que promueven el desarrollo de una cultura de la salud y bienestar, focalizada en estilos de vida saludables.

Entre estas podemos mencionar:

Proyectos	Voluntarios participantes	Horas de voluntariado
Emprendedores banesco	7	75.5
Banco de sangre	14	42
Concurso excelencia educativa (CNEE)	12	67.5
Presupuesto participativo	4	16
Laboratorio latinoamericano de atención ciudadana (LLAC)	2	7
Total de horas de voluntariado		208



Relanzamiento voluntariado



Voluntarios del año

Otras Afiliaciones o Asociaciones

(GRI 102-13)

Banesco Panamá mantiene una activa participación en diferentes asociaciones y organizaciones que refuerzan su gestión en diversas materias de interés:



ABP
Asociación Bancaria de Panamá



ACAMS
Advancing Financial Crime Professionals Worldwide



ALARYS
Fundación Latinoamericana de Administración de Riesgos



FIBA
Florida International Bankers Association



ICC Panama International Chamber of Commerce
The world business organization



IGCP
Instituto de Gobierno Corporativo - Panamá

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



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1: Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

PRINCIPIO 2: Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



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.



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.



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.

Índice de Contenido GRI

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
FUNDAMENTOS		
101	Fundamentos	Acerca de este informe; Pág 5
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-3	Ubicación de la sede	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-4	Ubicación de las operaciones	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-6	Mercados servidos	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-7	Tamaño de la organización	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6.
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Perfil de Banesco (Panamá), S. A.; Pág 6. Comprometidos con la igualdad de género; Pág 34
102-9	Cadena de suministro	Fomento de la economía local; Pág 40
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Principales acontecimientos del 2019; Pág 8.

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
102-11	Principio o enfoque de precaución	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
102-12	Iniciativas externas	Acerca de este informe; Pág 5 Nuestras alianzas; Pág 58
102-13	Afiliación a asociaciones	Otras Afiliaciones o Asociaciones, Pág 62
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del Presidente; Pág 2
102-15	Principales efectos, riesgos y oportunidades	Nuestro Desempeño Económico; Pág 13
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno corporativo; Pág 9
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno corporativo; Pág 9
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo; Págs 9

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo; Págs 9
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo; Págs 9
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo; Pág 9
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo; Págs 9
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo; Págs 9
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo; Págs 9
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno corporativo; Págs 9
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno corporativo; Págs 9
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo; Págs 9
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo; Págs 9

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo; Págs 9
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe; Pág 5
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés; Pág 16.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No procede. No es aplicable.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés; Pág 16.
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés; Pág 16.
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés; Pág 16.
PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidado	Acerca de este informe; Pág 5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Análisis de materialidad; Pág 16
102-47	Lista de temas materiales	Alineación con la Estrategia Global de Sostenibilidad; Pág 18

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe; Pág 5
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe; Pág 5
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe; Pág 5
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe; Pág 5
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe; Pág 5
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe; Pág 5
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe; Pág 5
102-55	Índice de contenidos	Acerca de este informe; Pág 5
102-56	Aseguramiento del Informe	Acerca de este informe; Pág 5
ENFOQUE DE GESTIÓN		
103	Enfoque de gestión	Nuestro desempeño: contribución con el Desarrollo Sostenible alineado a los ODS; Pág 24
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Alineación con la Estrategia Global de Sostenibilidad; Pág 18 Nuestro desempeño: contribución con el Desarrollo Sostenible alineado a los ODS; Pág 24
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro desempeño: contribución con el Desarrollo Sostenible alineado a los ODS; Pág 24

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestro desempeño: contribución con el Desarrollo Sostenible alineado a los ODS; Pág 24
ESTÁNDARES ECONÓMICOS		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestro Desempeño Económico; Pág 13 Inversiones en la comunidad; Pág 26
PRESENCIA EN EL MERCADO		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente; Pág 34
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Generación de Empleo; pág 39
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Presupuesto Participativo – Banesco Panamá; Pág 45
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Impulsando el emprendimiento; Pág 40
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Fomento de la economía local; Pág 40
ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo; Pág 54

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Transparencia y responsabilidad; Pág 54 Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo; Pág 54
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Transparencia y responsabilidad; Pág 54
ESTÁNDARES AMBIENTALES		
MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Operación y consumo responsable; Pág 50
ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Operación y consumo responsable; Pág 50
302-4	Reducción del consumo energético	Operación y consumo responsable; Pág 50
AGUA Y EFLUENTES		
303-5	Consumo de agua	Operación y consumo responsable; Pág 50
BIODIVERSIDAD		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero; Pág 53
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero; Pág 53
EFLUENTES Y RESIDUOS		

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Operación y consumo responsable; Pág 50
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
ESTÁNDARES SOCIALES		
EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Generación de Empleo; Pág 39
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar de nuestros colaboradores; Pág 29
401-3	Permiso parental	Bienestar de nuestros colaboradores; Pág 29
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgo e investigación de incidentes	Bienestar de nuestros colaboradores; Pág 29
403-9	Lesiones por accidente laboral	Bienestar de nuestros colaboradores; Pág 29
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación de nuestros colaboradores; Pág 32
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación de nuestros colaboradores; Pág 32

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Formación de nuestros colaboradores; Pág 32
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente; Pág 34
405-2	Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente; Pág 34
NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente; Pág 34
TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Fomento de la economía local; Pág 40 Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Fomento de la economía local; Pág 40 Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Pág 40 Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversiones en la comunidad; Pág 26 Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña; Pág 33 Impulsando el emprendimiento; Pág 40 Presupuesto Participativo – Banesco Panamá; Pág 45
MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Atención de solicitudes y resolución de reclamos; Pág 55
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Atención de solicitudes y resolución de reclamos; Pág 55
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Seguridad de la información, confidencialidad; Pág 56
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Transparencia y responsabilidad; Pág 54
COMPLEMENTO SECTORIAL		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
FS 4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
FS 6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad	Incentivo a las Pymes; Pág 27 Promoción de la agricultura; Pág 28
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencia; Pág 31

GRI STANDARD	INDICADOR	REFERENCIA
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Sistema de Gestión Ambiental y Social; Pág 47
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión financiera a través de nuestra Banca Comunitaria; Pág 25
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión financiera a través de nuestra Banca Comunitaria; Pág 25
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Atención de solicitudes y resolución de reclamos; Pág 55
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Impulsando el emprendimiento; Pág 40



#ContigoEnLaigualdad

2019

Informe de Sostenibilidad
Banesco (Panamá), S.A.

Este Informe de Sostenibilidad 2019 puede ser consultado en formato digital en las páginas web de:

- **Banesco (Panamá), S.A.** www.Banesco.com.pa
- **Pacto Mundial** www.globalcompact.com
- **Global Reporting Initiative** www.globalreporting.org